

Международный консорциум «Электронный университет»

*Московский государственный университет
экономики, статистики и информатики*

Евразийский открытый институт

А.Н. Занковский

**Психология
деловых отношений**

Учебно-методический комплекс

Москва 2008

УДК 159.9
ББК 88
З 282

Занковский А.Н. ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВЫХ
ОТНОШЕНИЙ: Учебно-методический комплекс. – М.: Изд.
центр ЕОАИ, 2008. – 384 с.

Новые общеевропейские стандарты университетского образования предполагают подготовку специалистов, обладающих определенным набором компетенций, важнейшими из которых являются системные компетенции, формируемые всей системой университетского образования. К таким компетенциям относятся лидерские навыки, способности к обучению и самообучению, навыки работы в команде, умения взаимодействовать и общаться с другими, способности убеждать и оказывать влияние. Эти компетенции важны каждому профессионалу в любой сфере деятельности. И именно знакомство с психологическими знаниями во многом позволяет обрести эти важные качества и развить в себе высокую психологическую культуру.

Книга призвана не только познакомить студентов с историей и современным состоянием психологии, но и научить их применять эти знания на практике. Книга соответствует учебной программе курсов по психологии, читаемых студентам всех факультетов. Состоит из 8 глав, теста для оценки усвоенных знаний, психологических тестов для самопознания и самооценки, а также словаря основных психологических понятий.

Рецензент: д.ф.н., д.э.н., проф. Г.Т. Журавлев.

ISBN 978-5-374-00160-0

© Занковский А.Н., 2008

© Евразийский открытый институт, 2008

Оглавление

Введение	6
Глава 1. ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВЫХ ОТНОШЕНИЙ КАК ОБЛАСТЬ ПСИХОЛОГИЧЕСКОГО ЗНАНИЯ	8
§ 1. Предмет, проблематика и основные понятия психологии	9
§ 2. Методы психологических исследований	11
§ 3. История становления психологии как науки	15
§ 4. Источники психологических знаний	28
§ 5. Отрасли психологии и смежные дисциплины. Современная психология: её задачи и место в системе наук.....	30
§ 6. Психология деловых отношений – прикладная отрасль психологии	35
Глава 2. ЧЕЛОВЕК КАК ОБЪЕКТ ПСИХОЛОГИИ	40
§ 1. Загадка человека	41
§ 2. Нейропсихологические и нейродинамические свойства	42
§ 3. Возрастные свойства.....	44
§ 4. Половые различия.....	45
§ 5. Конституциональные различия	48
§ 6. Темперамент и его типы	50
§ 7. Способности.....	56
Глава 3. РЕГУЛЯТИВНЫЕ И ПОЗНАВАТЕЛЬНЫЕ ПРОЦЕССЫ ПСИХИКИ	64
§ 1. Потребностно-мотивационная сфера и воля	65
§ 2. Эмоции	73
§ 3. Внимание	84
§ 4. Ощущение и восприятие	88
§ 5. Память.....	93

§ 6. Мышление и речь	99
§ 7. Деятельность как форма социального бытия человека	109
Глава 4. ЛИЧНОСТЬ КАК СУБЪЕКТ ДЕЛОВЫХ ОТНОШЕНИЙ.....	121
§ 1. Понятие личности	122
§ 2. Психологическая структура личности	125
§ 3. Личность как субъект общественных отношений.....	129
§ 4. Ценности и социальный установки	130
§ 5. Развитие личности.....	141
§ 6. Самореализация личности в деловой сфере.....	147
§ 7. Потенциал лидерства.....	153
Глава 5. ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ	156
§ 1. Общение и его роль в деловых отношениях.....	157
§ 2. Коммуникативная функция общения	158
§ 3. Регулятивная функция общения.....	166
§ 4. Перцептивная функция общения	170
§ 5. Система делового общения	181
§ 6. Барьеры эффективного общения	194
§ 7. Трансактный анализ общения.....	198
§ 8. Коммуникативная компетентность.....	216
Глава 6. ГРУППА КАК ВЕДУЩАЯ СРЕДА ДЕЛОВЫХ ОТНОШЕНИЙ. ПСИХОЛОГИЯ ВЗАИМООТНОШЕНИЙ В ГРУППЕ.....	222
§ 1. Группа и индивид.....	223
§ 2. Причины образования групп	230
§ 3. Классификация групп	235
§ 4. Стадии развития группы	238
§ 5. Групповые процессы	242
§ 6. Структурные характеристики группы.....	248
§ 7. Ситуационные переменные, влияющие на поведение индивида в группе	265

Глава 7. ДЕЛОВАЯ КУЛЬТУРА	270
§ 1. Деловая культура как система	271
§ 2. Взаимодействие между деловыми культурами	282
§ 3. Психологическая основа деловой культуры	284
§ 4. Личность – носитель деловой культуры	290
§ 5. Этические принципы деловых отношений	293
§ 6. Деловой этикет	296
Глава 8. КРИЗИСЫ, КОНФЛИКТЫ И СТРЕСС	
В ДЕЛОВЫХ ОТНОШЕНИЯХ	301
§ 1. Стресс, дистресс и психическое здоровье	304
§ 2. Неврозы	309
§ 3. Конфликты	312
§ 4. Личностные и профессиональные кризисы	326
§ 5. Методы эффективного преодоления конфликтов и кризисов в деловых отношениях	336
Словарь психологических терминов	342
Список рекомендуемой литературы	378

Главной движущей силой здорового человека является потребность в развитии и полной актуализации заложенных в нем способностей. Если человек постоянно ощущает влияние иной потребности, он болен, и эта болезнь так же серьезна, как нарушение солевого или кальциевого баланса.

А. Маслоу

Введение

Вы приступаете к изучению нового, очень интересного и довольно необычного курса «Психология деловых отношений». Психология – особая наука. Она базируется на естествознании, но не является его частью, так как душа (или психика) действует по своим законам, лишь опосредованно связанным с физиологией и биологией. Психология является ключевой гуманитарной дисциплиной, так как основной предмет ее исследования – самое главное и загадочное, что есть в человеке – его душа. Психология является гуманистической наукой, так как она не только расширяет горизонты нашего познания, но и направлена на усовершенствование человека, на развитие его потенциальных возможностей.

Знакомя вас с психологией в целом, настоящий курс в то же время будет акцентировать своё внимание на психологических вопросах и проблемах, возникающих в определенной сфере человеческой жизнедеятельности. Особое место будет уделено тому, с чем каждый из вас хорошо знаком и без чего ни один человек не может прожить и дня. Этим условием выживания и развития человека являются отношения, которые связывают его с другими людьми. И как каждый человек обладает неповторимым набором личностных свойств и особенностей, так и отношения, в которые вступают люди, не похожи друг на друга: одни приносят радость и пользу, другие вызывают неприязнь и боль, одни побуждают к развитию и новым достижениям, другие – приводят в уныние и порождают разочарование.

В самом широком смысле, отношения – это понятие, характеризующее взаимозависимость элементов определенной

системы. Деловые отношения – это многообразные связи, возникающие между социальными группами, а также внутри последних в процессе их деловой активности, т.е. совместной деятельности на благо общего дела. Эта активность может реализовываться в различных сферах: политической, экономической, социальной, культурной – т.е. сферах, с которыми неизбежно сталкивается любой человек.

Психология деловых отношений – это учебная дисциплина о психологических аспектах тех отношений, в которые всегда включен человек и которые сопровождают нашу жизнь ежедневно. Система отношений к другим людям, к внешнему миру и к самому себе составляет ядро личности человека. В то же время то, как мы относимся к окружающим, базируется на наших знаниях об их личности, о причинах и целях их поступков, а также от наших собственных свойств. Таким образом, с одной стороны, психика человека – продукт социальных отношений, с другой – характер этих отношений во многом зависит от психических свойств взаимодействующих людей. Именно поэтому в этой книге речь будет идти о духовном мире и характере людей, их индивидуальных и индивидуальных особенностях, о причинах их поведения и деятельности, общении и конфликтах, чувствах и эмоциях, памяти и мышлении. Значительный акцент при изучении различных психологических явлений будет сделан на сфере профессиональной деятельности, которой каждый человек посвящает значительную часть своей жизни.

Можно не знать программирование, бухгалтерский учет, генетику и многое другое, но без усвоения основ психологии деловых отношений обойтись очень сложно. *Психология ставит человека в сознательную позицию по отношению к собственному опыту и дает ему средства для активного преобразования своего внутреннего мира и поведения, позволяя ему влиять на своё окружение, свою карьеру и в целом на свою судьбу.* Это делает психологию деловых отношений уникальной среди других учебных предметов.

Желаю вам успеха в изучении курса и эффективного использования нового опыта в дальнейшей жизни!

А.Н. Занковский

Глава 1

ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВЫХ ОТНОШЕНИЙ КАК ОБЛАСТЬ ПСИХОЛОГИЧЕСКОГО ЗНАНИЯ

УЧЕБНЫЕ ЦЕЛИ

После изучения главы 1 вы должны уметь:

- *дать определение следующим понятиям:*
психология; психика; отрасли психологии; методы психологических исследований; методологические принципы психологии; психологические школы и направления; сознание; культурно-историческая концепция развития психики; индивид; личность; индивидуальность; неосознаваемые психические процессы; житейская психология; практическая психология; психология деловых отношений; теория деятельности; операционно-техническое строение деятельности; потребностно-мотивационные аспекты деятельности;
- *рассказать*
о месте психологии в системе наук, о предмете и методах психологии, основных этапах её развития;
- *обсудить*
основные источники психологических знаний;
- *объяснить*
связь психики и деловых отношений;
- *обосновать*
важность психологических знаний в жизни и трудовой деятельности человека;
- *ориентироваться*
в основных направлениях и отраслях психологии.

§1. Предмет, проблематика и основные понятия психологии

Термин «психология» образован от двух древнегреческих слов *psyché* (душа) и *logos* (знание, учение) и в буквальном переводе означает «наука о душе». Психология изучает свойства, механизмы и закономерности развития и существования души, или психики.

Психика – душевный мир человека, который является каждому из нас в форме различных переживаний, мыслей, образов, воспоминаний, желаний, целей, сомнений, чувств, страхов, фантазий и т.п. В такой же мере реальна и многообразна неосознаваемая сторона психики, которая скрыта от самонаблюдения. При определенных обстоятельствах эти «неизвестные» нам психические явления могут стать осознаваемыми. Осознаваемая и неосознаваемая стороны душевной жизни взаимосвязаны и образуют единую систему, которая и называется душой, или психикой.

В отечественной психологии психика определяется как свойство (или функция) высокоорганизованной материи (прежде всего мозга), заключающееся в субъективном отражении объективного мира. Она формируется у человека уже в раннем детстве, активно развивается в первые два десятилетия, подвергается некоторым изменениям на протяжении жизни и погибает вместе со смертью тела.

Существуют и другие определения души (психики). Так, христианской философией и психологией душа рассматривается как особая нематериальная субстанция, которой наделяется новорожденный. В процессе жизни душа развивается, вбирая в себя весь жизненный опыт человека. На протяжении всей жизни душа тесно связана с телом, покидая его в момент смерти.

Психология изучает различные психические явления, процессы и состояния. Ощущение, восприятие, представление, воображение, мышление, речь, запоминание, сохранение, воспроизведение – это *познавательные психические процессы*, с

помощью которых человек познает мир и себя самого. Познавательные процессы могут быть произвольными, т.е. протекают как бы сами по себе, или произвольными, т.е. протекают под влиянием сознательных намерений человека.

Важную роль в психической жизни человека играют эмоциональные явления. С их помощью человек переживает свое отношение к предметам и событиям, происходящим в окружающем и внутреннем мирах.

К психическим явлениям относятся также *различные стороны регуляции деятельности. Потребности и мотивация* описывают систему побуждений человека к деятельности, объясняя причины тех или иных его поступков и особенности поведения в целом. *Внимание* характеризует особенности сосредоточения человека на выполняемой внешней или внутренней деятельности. Успешность ее выполнения в значительной мере зависит от внимания, которое в свою очередь обусловлено *интересом и способностью к волевому усилию (волей)*. Внимание может быть произвольным или произвольным. Именно оно делает познавательные психические процессы произвольными или произвольными.

К психическим явлениям относят *психические состояния*, такие как вдохновение, стресс, усталость и др. Они изменяют протекание психических процессов в течение определенного промежутка времени, активизируют или тормозят их, придают им особый качественный оттенок. К психическим явлениям относятся *психические свойства человека*, такие, например, как темперамент, характер, способности. Они придают своеобразие психической жизни человека. *Темперамент* характеризует биологически обусловленные типичные динамические особенности психической жизни, которые проявляются постоянно и во многих ситуациях. *Характер* определяет типичное отношение человека к тем или иным явлениям, вещам, событиям, людям, к себе. Это отношение проявляется в определенных чертах характера, таких, например, как ответственность, исполнительность, настойчивость, аккуратность, отзывчивость, эгоизм, жестокость и др. *Способно-*

сти – это психологические свойства, которые определяют успешность освоения и выполнения каких-либо видов деятельности. Они не сводятся к знаниям и умениям, а проявляются, прежде всего, в быстроте и легкости усвоения знаний и умений, необходимых для успешного выполнения соответствующих видов деятельности.

К психическим свойствам личности относятся также самосознание, представления человека о самом себе, его самооценка и самоуважение, уровень притязаний, целый ряд других личностных особенностей. Понятием *личности* в психологии характеризуют разнообразные социально обусловленные качества человека. Эти качества формируются в системе социальных (в том числе – деловых) отношений, элементом которой является индивид.

Особенно ярко социальные отношения проявляются в таких психических явлениях, как межличностное восприятие, симпатия, антипатия, совместимость, конфликты, дружба, любовь, внушаемость, лидерство, психологический климат. Как уже отмечалось, психические явления бывают осознанные и неосознанные. *Сознание* – это совокупность психических явлений, в которых человек может дать себе отчет.

Изучая психику, психология исследует поведение человека, его поступки, его деятельность, его бытие в целом, т.е. объективные процессы жизнедеятельности. Однако основным предметом психологии является не объективная, а именно субъективная реальность. Субъективное принадлежит человеку как субъекту, и вся психическая деятельность – субъективна и субъектна, в том числе и та, в ходе которой человек постигает объективные законы природы и общества.

§2. Методы и методологические принципы психологии исследований

Система способов и приемов, с помощью которой осуществляется процесс познания в науке, именуется *методом*.

Методы психологических исследований – это те приемы и средства, которые используются для получения достоверных

сведений о психических явлениях. Специфика последних состоит в том, что они недоступны для внешнего восприятия. Это создает серьезные трудности при их изучении. До второй половины XIX в. психология использовала единственный метод – самонаблюдение, который не позволял получить объективную картину изучаемых психических явлений. В дальнейшем, с открытием первых психологических лабораторий, стали использоваться технические приборы и устройства, позволяющие исследователю ставить и проводить психологические эксперименты. Благодаря применению методов естественных и точных наук полученные факты стали отличаться достоверностью и объективностью. Современная психология располагает множеством методов исследования. Рассмотрим наиболее важные из них.

Наблюдение – это достаточно простой метод психологического исследования. В его основе лежит тот факт, что психические явления обнаруживаются во внешнем поведении человека: в действиях, в движении, в поступках, в речи, в мимике, в жестах и др. Воспринимая и фиксируя их, психолог имеет возможность делать предположения о лежащих в их основе психических явлениях: особенностях внимания, эмоциональном состоянии, чертах характера и т.д. Основным недостатком этого метода заключается в очень низкой достоверности полученных результатов. Поэтому он позволяет лишь формулировать предварительные гипотезы, требующие тщательной проверки с помощью других методов исследования. Тем не менее он является едва ли не самым распространенным в реальной исследовательской практике. Наблюдение имеет несколько вариантов. Внешнее наблюдение – способ сбора данных о психологии и поведении человека путем прямого наблюдения за ним со стороны. Внутреннее наблюдение, или самонаблюдение, используемое тогда, когда психолог фиксирует протекающие в его сознании психические процессы.

Опрос представляет собой метод, при использовании которого человек отвечает на ряд задаваемых ему вопросов. Опрос бывает устным и письменным. Письменный опрос может

проводиться с большим количеством людей. Наиболее распространенная его форма – анкета. Свободный опрос – разновидность устного или письменного опроса, когда перечень задаваемых вопросов и возможных ответов не ограничен определенными рамками. Такой метод сходен с беседой, при которой можно достаточно гибко менять тактику исследования, содержание задаваемых вопросов, получать на них нестандартные ответы. Любые формы опроса не лишены тех же самых недостатков, что и методы наблюдения.

Использование *тестов* позволяет получить точную количественную и качественную оценку психологических особенностей человека. Большинство тестов являются стандартизированными и имеют необходимые нормативы. Это дает возможность оценивать уровень сформированности у человека соответствующих психических функций, то есть ставить психологический диагноз. Тесты бывают трех видов: тесты-опросники, тесты-задания и проективные тесты. Тест-опросник представляет систему заранее продуманных вопросов, по ответам на которые можно судить о психологических качествах испытуемых. Тест-задание нацелен на оценку действий человека. В нем предлагается серия специальных заданий, по итогам выполнения которых судят о наличии или отсутствии и степени развития у человека изучаемых качеств. При использовании этих тестов испытуемый может сознательно повлиять на результаты, исказить или приукрасить их. Поэтому для получения более объективной информации о психологических и поведенческих особенностях людей используют проективные тесты. В их основе лежит метод проекции, когда человек, отвечая на поставленные определенным образом вопросы или выполняя задания, отражает в ответах свои скрытые личностные свойства.

Тесты широко используют в практике для педагогической диагностики, профотбора и для решения других задач. В современной психологии существуют сотни разнообразных тестов, использование которых требует хорошей теоретической и специальной подготовки.

Эксперимент (от лат. *experimentum* – проба, опыт) – метод познания, при помощи которого в контролируемых и управляемых условиях исследуются явления действительности. Эксперимент осуществляется на основе теории, определяющей постановку задач и интерпретацию его результатов. Эксперимент является основным методом в науке в целом и в психологии деловых отношений в частности.

Главная цель научной психологии – поиск новых психологических знаний о внутреннем мире людей. Научная психология опирается на эмпирические научные факты, то есть факты, получаемые опытным путем. Это отличает психологию как науку от философского познания человека с помощью рассуждений и логических умозаключений. Кроме указанных в научной психологии также широко используются методы математической обработки эмпирических данных, что обеспечивает большую достоверность выводов исследования.

Методологические принципы психологии

Принцип активности. Данный принцип выражается в понимании психического отражения как активного процесса, Психическое отражение зависит от целей, установок, ценностей, потребностей, эмоций, прошлого опыта человека, которые определяют избирательность, пристрастность этого отражения. Кроме того, одной из важнейших особенностей проявления активности психического отражения является возможность предвосхищения будущих событий; возможных результатов действий и поведения; построения гипотез и т.п.

Следует отметить, что многие психологические и физиологические теории строятся на *принципе реактивности* (противоположном принципу активности), согласно которому человек представляет собой особого рода «машину», пассивно откликающуюся на воздействия внешней среды.

Принцип единства сознания и деятельности. Этот принцип утверждает единство сознания и действительности, объективное содержание которой опосредствует сознание. Это единство выражается в том, что сознание и все психические свойства человека не только проявляются в его деятельности, но и

формируются в ней. Психические свойства личности, ее способности, характерологические черты являются и предпосылкой и одновременно результатом деятельности личности.

Данный принцип отрицает рассмотрение психики как психического процесса, однозначно детерминированного внутренними органическими структурами. Он подчеркивает зависимость психики от реальных жизненных взаимоотношений человека.

Принцип развития психики. Согласно этому принципу, психика выступает как специфический компонент в эволюции организмов, при этом ее развитие понимается не только как рост, но и как изменение, как процесс, при котором количественные усложнения и изменения переходят в качественные, существенные и приводят к скачкообразно проявляющимся новообразованиям. Содержанием психического развития является борьба внутренних противоречий, борьба между старыми, отживающими формами психики и новыми, нарождающимися. Возникновение новой ступени психического развития не является только внешней надстройкой к уже имеющейся стадии. Всякая предшествующая стадия всегда выступает как подготовительная ступень к последующей. Таким образом, развитие является самым способом существования психики на всех уровнях.

Принцип историзма. Предполагает такой подход к исследованию психических явлений, при котором они изучаются как изменяющиеся во времени, т.е. в контексте конкретных исторических условий и связей. Этот принцип реализуется при изучении развития процессов познания, личности, межличностных отношений, исходя из конкретно-исторических особенностей социализации в разных культурах и социальных условиях.

§3. История становления психологии как науки

Психология имеет длинное прошлое и короткую историю. Психические явления издавна привлекали внимание ученых и мыслителей, однако лишь в конце XIX века психоло-

гия становится самостоятельной наукой. В 1879 г. немецкий психолог Вильгельм Вундт (1832–1920) основал в Лейпцигском университете первую в мире лабораторию экспериментальной психологии. Спустя 6 лет, в 1885 г., была открыта первая подобная лаборатория в России – в Казанском университете, Владимиром Михайловичем Бехтеревым (1857–1927).

В качестве основного исследовательского метода Вундтом был избран метод интроспекции, т.е. организованного по специальным правилам самонаблюдения. Цель исследования – получение данных о структуре сознания через выделение «чистых» его элементов. Это научное направление получило название *структурализма*. Вундт создал международную школу подготовки профессиональных психологов, которая позволила сформировать международную организационную структуру психологической науки.

Почти в то же время в США Уильям Джеймс (1842–1910) развивает направление, получившее название *функционализма* и объявившее предметом психологического исследования функции психических процессов в приспособлении к среде. Основываясь на эволюционном учении Ч. Дарвина, Джеймс доказывал биологическую полезность психики и сознания.

В конце XIX в. в США возникло новое научное направление в психологии – *бихевиоризм* (от behaviour (англ.) – поведение). Оно сыграло исключительную роль в развитии психологической науки, ее экспериментальных методов и связей с практикой. Возникновение этого направления связано с именами Эдуард Торндайка (1874–1949) и Джона Уотсона (1878–1958). На формирование идей бихевиоризма сильное влияние оказали работы русских физиологов Владимира Михайловича Бехтерева, создавшего рефлексологию, и Ивана Петровича Павлова (1849–1936), создавшего учение о формировании условного рефлекса.

Основная концепция бихевиоризма базировалась на том, что предметом психологии является поведение. Поведение выражается в тех или иных поступках, действиях, реакциях и зависит от внешнего воздействия (стимула). Таким образом,

можно сопоставлять характеристики стимула и характеристики поведения. Задавая определенные характеристики стимула, можно получить планируемый эффект и при желании закрепить эту связь. В своих исследованиях на животных бихевиористы продемонстрировали, что научение во многих случаях может быть результатом проб и ошибок при попытках животного решить стоящую перед ним проблему.

Позднее представитель так называемого *необихевиоризма* Эдвард Толмен (1886–1959) усовершенствовал формулу Дж. Уотсона, введя в нее «промежуточные переменные», под которыми понимал некие события в организме, возникающие в результате воздействия стимула, но при этом не являющиеся в строгом смысле ответной реакцией. По Толмену, такой «промежуточной переменной» могут быть «когнитивные карты», т.е. сформированный образ лабиринта у крысы, предварительно бегавшей в нем, который позволяет крысе ориентироваться в этом лабиринте. Подобной «промежуточной переменной» может, например, также выступать цель.

Другой представитель необихевиоризма Берес Скиннер (1904–1990) доказывал, что поведение может определяться не стимулом, а вероятными последствиями поведения. Он же ввел понятие «оперантное научение». Согласно этому понятию, животное или человек будут стремиться воспроизводить тот опыт, который имел приятные последствия, и избегать поведения, приводящего к неприятностям. Таким образом, получалось, что не сам человек выбирает собственное поведение, а вероятные последствия поведения определяют его окончательный выбор. На данном предположении основана предложенная Скиннером идея программированного обучения, которое предполагает «пошаговое» овладение деятельностью с подкреплением каждого правильного сделанного шага.

Особым направлением в рамках бихевиоризма являлся *социобихевиоризм*, возникший в 60-е гг. Его ведущим представителем является канадский психолог Альберт Бандура (1925–1988), создатель теории социального научения. Согласно этой теории, человек может овладевать новыми формами поведения не

столько путем собственных проб и ошибок, сколько наблюдая за образцами поведения других людей и за последствиями этого поведения. Причем подкрепление может идти не только от других людей, но и на уровне самоподкрепления (оценка соблюдения внутренних стандартов поведения). Многие положения бихевиоризма не утратили своего значения и сегодня. Они активно используются в организации профессиональной деятельности, обучении, психотерапии и других областях.

На рубеже XIX–XX вв. возникает новое научно-практическое направление – *психоанализ*. Оно расширило понимание психологии как науки о бессознательном (а не только о сознании). Австрийский психиатр и психолог Зигмунд Фрейд (1856–1939) утверждал, что психическое существует в трёх проявлениях: как сознательное, предсознательное и бессознательное. Ядро личности человека он видел в его скрытых желаниях, страстях, воспоминаниях и конфликтах, которые неподвластны осознанному анализу. Эти подсознательные процессы, по мнению Фрейда, имеют значительно большую власть над поведением человека, чем его сознание. Поэтому действительные причины человеческого поведения можно узнать, лишь исследуя подсознание. Суть психо-аналитического метода состоит в стремлении сделать содержание подсознания достоянием осознанного анализа, например с помощью метода свободных ассоциаций, изучения снов или оговорок человека.

По мнению Фрейда, личность состоит из трех основных систем: id (нем. *it*, т.е. «оно»), ego (нем. *ich*, т.е. «Я») и superego (нем. *überich*, т.е. «сверх-Я»). И хотя каждая из этих систем имеет свои функции и структуру, поведение человека практически всегда является результатом их взаимодействия. Id – это резервуар психической энергии и унаследованных инстинктов, присущих человеку от рождения. Эта система не связана и не подвержена влиянию внешнего мира, она действует по принципу удовольствия, т.е. стремясь ослабить напряжение, избежать боли и испытать приятные ощущения.

Eго развивается вслед за id, как некий судья между инстинктами индивида и требованиями общества. Оно подчиняется принципу реальности, накладывая ограничения на стремления id к удовольствию и призывая к здравому смыслу.

Когда инстинкты id вступают в острый конфликт с социальными нормами, у ego есть средства, чтобы ослабить возникшее психическое напряжение. Этими средствами являются защитные механизмы, обладающие двумя особенностями: они отрицают или искажают действительность и делают это бессознательно. Эти механизмы часто являются болезненными образованиями, которые ведут ко многим эмоциональным и психическим проблемам, однако они защищают ego и позволяют индивиду адаптироваться к реальности. Личностные особенности, согласно Фрейду, представляют собой различные наборы и проявления защитных механизмов.

Superego формируется в человеке в последнюю очередь, представляя собой голос морали, нормы семейной и общественной жизни и авторитет власти. Superego состоит из идеального ego (тех правил и норм, которые человек считает правильными) и сознания (внутреннего судьи своих поступков). Оно оценивает действия id, испытывая гордость и удовлетворение в случае его нормативного поведения, или ощущая стыд и вину, когда индивид нарушает какие-либо нормы.

Согласно Фрейду, в здоровой нормальной личности все три системы должны быть сбалансированы. Те, у кого id доминирует над ego и superego, импульсивны и эгоистичны. Чрезмерная власть superego выражается в жестком, менторско-авторитарном поведении. Люди со слабым ego демонстрируют неспособность сбалансировать свои личные потребности и желания с ограничениями реальной жизни и долгом.

Со строго научной (экспериментальной) точки зрения многие положения психоанализа не выдерживают критики, однако, несомненно, взгляды Фрейда оказали большое влияние на западную психологию и культуру в целом. Сегодня, по-видимому, уже не осталось ни одного последовательного

фрейдиста: многие значительно развили и уточнили положения психоанализа, другие вовсе перешли на иные позиции. Тем не менее без ознакомления с фрейдизмом мы вряд ли сможем понять человеческую личность в современном мире.

В 30–60-х гг. XX в. в зарубежной психологии возникли различные направления классического психоанализа. Одно из них основал бывший сотрудник Фрейда швейцарский психолог Карл Юнг (1875–1961), заложивший основы *аналитической (глубинной) психологии*.

Юнг разработал учение о коллективном бессознательном, согласно которому психика человека содержит личное бессознательное (вытесненные побуждения, забытые травмирующие впечатления), формирующееся в индивидуальном опыте индивида, и коллективное бессознательное (сверхличное бессознательное, архаичная психика человека), сформированное в процессе исторического развития человечества. Формой проявления коллективного бессознательного являются инстинкты и архетипы – национальные и расовые, а также общечеловеческие верования, мифы, архетипические образы и символы. Юнг считал, что под влиянием врожденных программ, архетипов, находятся все сферы человеческой психики.

Юнг выделил два типа личности – экстравертированный и интровертированный. Экстравертированный тип личности отличается некоторой отчужденностью субъекта от себя, собственный субъективный мир не имеет для него первоочередной значимости. Этот тип личности отличается повышенной социальной адаптацией, активным воздействием на социальную среду, адекватным отражением своих социальных связей, оптимальным уровнем притязаний. Интровертированный тип характеризуется преимущественной обращенностью сознания личности на свой внутренний мир, приданием ему высшей ценности, повышенным самоанализом, недостаточной адаптированностью к социальной среде.

Другим направлением психоанализа стала *индивидуальная психология*, основанная на концепции австрийского психолога Альфреда Адлера (1870–1937) о наличии у индивида

комплекса неполноценности и стремлении к его преодолению. Именно это, по его мнению, является главным источником мотивации. Индивидуальная психология утверждает, что в основе социального характера лежит врожденное социальное чувство, которое для своего полного развития нуждается в воспитании. У невротиков и асоциальных элементов это чувство недоразвито или отсутствует, заменяясь стремлением к неосознаным фиктивным целям. Цель индивидуальной психологии – выявить искажения в поведении людей и помочь им преодолеть биологическую и социальную неполноценность.

Гештальтпсихология – направление психологии, возникшее в Германии в первой четверти прошлого столетия и выдвинувшее в качестве основного объяснительного принципа психологии целостное объединение элементов психической жизни, несводимое к сумме составляющих. Гештальтпсихология связана с именами таких немецких ученых, как Макс Вергеймер (1880–1943), Курт Коффка (1886–1941), Вольфганг Кёлер (1887–1967). Они установили, что в составе сознания существуют целостные образования (гештальты), которые уже не могут быть разложены на сенсорные первоэлементы. Гештальтпсихологи открыли многие закономерности зрительного восприятия: апперцепцию, взаимодействие фигуры и фона, целостность и структурность восприятия и пр. Кёлер открыл явление «инсайта» – внезапного схватывания отношений при решении проблемных задач. Экспериментальные методики гештальтпсихологии и полученные ею факты обогатили психологию мышления и восприятия.

Гуманистическая психология – одно из основных направлений современной психологии, которое возникло в 50–60-е годы прошлого столетия во многом благодаря усилиям американских психологов А. Маслоу (1908–1970), К. Роджерса (1902–1987) и др. Предметом изучения гуманистической психологии стала целостная личность, способная к развитию, самореализации, самоактуализации, свободе выбора. Эта личность несет ответственность за свои поступки и характеризуется постоянным стремлением к справедливости, красоте, ис-

тине, высшим ценностям. В противоположность психоанализу подчеркивается роль сознания и самосознания в детерминации поведения человека. Преобразуясь в мотивы поведения, высшие ценности становятся условием актуализации личностного потенциала человека.

Трансперсональная психология. Термин «трансперсональный» принадлежит американскому философу и психологу У. Джеймсу (1842–1910). Префикс «транс» обозначает расположение за пределами чего-нибудь. Трансперсональная психология – одно из направлений современной психологии, которое обосновывает значимость духовных аспектов психики. Предметом исследования в ней являются «надличностные», «сверхличностные» состояния сознания.

На протяжении человеческой истории во многих культурах и религиозных доктринах с уважением и даже трепетом относились к особым духовным (или «просветленным») состояниям сознания. Стремясь постичь непознанное или непостижимое, люди старались вызывать у себя эти необычные состояния. Большинство людей, с точки зрения трансперсональных психологов, живут в весьма ограниченном круге своего потенциального бытия. Они, как правило, используют лишь очень малую часть своего возможного сознания и ресурсов своей души, «так, как если бы человек, обладая телесным организмом, имел привычку пользоваться и шевелить только мизинцем».

Трансперсональная психология отличается от гуманистической тем, что она стремится преодолеть границы привычного предметного мира и исследовать психологические измерения религиозного и мистического опыта, стремится включить в спектр психологического знания духовные поиски мировых философских и религиозных традиций.

Когнитивная психология – одно из ведущих направлений современной психологии. Она сложилась в конце 50-х – начале 60-х годов прошлого века как реакция на бихевиористское отрицание роли внутренней организации психических процессов и принижение психоанализом роли знания в жизне-

деятельности человека. Ее основоположниками считаются американские психологи Ульрих Найссер (род. в 1928 г.) и Ричард Аткинсон (род. в 1929 г.).

Предметом изучения в когнитивной психологии выступают процессы приема, переработки и использования информации, т.е. когнитивные процессы. Методологическим основанием этой психологической школы являлась «компьютерная метафора», согласно которой человек выступает как аналог компьютера и его познавательные процессы аналогичны процессам преобразования информации компьютером. В результате были выделены многочисленные структурные составляющие (блоки) познавательных и исполнительных процессов – иконическая память, кратковременная память, долговременная память и др.

Когнитивная психология строится на положении о решающей роли знания, когнитивных структур в протекании психических процессов и поведении человека. Исследуются вопросы организации знания в памяти человека, соотношение вербальных и образных компонентов в процессах запоминания и мышления, разрабатываются когнитивные теории эмоций, индивидуальных различий и личности.

Одним из направлений современной прикладной психологии когнитивного плана отчасти можно считать *нейролингвистическое программирование* (НЛП), которое пытается моделировать принципы человеческого мышления на основе языка логики. Его основателями были Дж. Гриндер и Р. Бэндлер, которые в 1980-е годы прошлого столетия попытались «смоделировать» модели общения ряда известных психотерапевтов. Им удалось сформулировать основополагающие принципы и разработать техники, позволяющие повысить эффективность общения, оптимизировать процессы обучения и личностного развития. Как правило, практическое овладение указанными моделями возможно лишь в ходе специальных НЛП-тренингов.

В целом, в последние полтора века мировая психология интенсивно развивалась в различных направлениях. Одним из

приоритетных направлений становится познание личности и социальной сферы проявления ее активности. Одновременно идет процесс специализации психологического знания применительно к сферам общения и социального взаимодействия, трудовой деятельности, образования, воспитания, здоровья. Разрабатываются методы психологической диагностики и оценки, а также активные методы психологии, предполагающие психологическое воздействие с целью получения положительного для человека результата.

Развитие психологии в России. Развитие психологии в разных странах, несмотря на общие закономерности, имело свои специфические особенности. Это относится и к отечественной психологии. Последние полтора века психологические идеи интенсивно развивались и в российском научном знании. С 60-х годов XIX века физиологические взгляды на психику разрабатывались И.М. Сеченовым. Как уже отмечалось, первую лабораторию экспериментальной психофизиологии в 1885 г. организовал В.М. Бехтерев, который, развивая идеи Сеченова, сформулировал концепцию психологии как науки, использующей объективные методы, и предложил целостную программу её развития. В это же время всемирное признание получают работы И.П. Павлова (1849–1936) по условным рефлексам. Усилиями этих выдающихся ученых в отечественной психологии был утвержден приоритет рефлексологического подхода, оказавшего влияние на развитие всей мировой психологии.

После Октябрьской революции 1917 г. растет интерес к социально-психологическим проблемам, проблемам личности, возникают новые направления исследований: психотехника, педология, реактология и т.п. В это время Л.С. Выготским (1896–1934) создается культурно-историческая концепция психического развития. Понимая, что объяснить сознание человека законами биологической эволюции невозможно, Выготский обращает своё внимание на орудие как средство специфической человеческой деятельности и формирует фундаментальную идею об опосредственном характере психиче-

ской деятельности человека: орудием этого опосредствования выступает знак (слово). Если предметное орудие направлено вовне, на внешний объект, то знак направлен внутрь, он является орудием социального взаимодействия людей. Психическое отражение действительности человеком детерминируется закрепленным в слове социальным опытом людей – такова основная идея теории Выготского. Знак (слово, схема, число) – это искусственно созданный человеком стимул сознательной, социально обоснованной регуляции поведения. Сознание в своем генезисе обусловлено социальным взаимодействием. Применение знака, слова как специфического человеческого психического регулятора перестраивает все высшие психические проявления, функции человека.

Механистическая память становится логической, ассоциативные представления трансформируются в продуктивное мышление и творческое воображение, импульсивные действия – в действия произвольные.

Значительное внимание Выготский уделял выявлению структуры сознания, считая, что человеком осознается то, что представлено в социально нормированной форме. Само же сознание – это динамическая смысловая система, функционирующая в единстве ее эмоциональных, волевых и интеллектуальных компонентов. Под сознанием Выготский понимал комплекс высших психических функций.

Вся структура психической организации личности, утверждал Выготский, обусловлена ее реальным социальным взаимодействием. Личность становится для индивида тем, что она представляет собой для других. Психологическая природа человека представляет совокупность общественных отношений, перенесенных внутрь и ставших функциями личности.

Выготский утверждал, что психическое развитие идет не вслед за созреванием, а обусловлено развивающими воздействиями среды. Усвоение общечеловеческого опыта и есть специфическая форма человеческого психического развития. На этих основных положениях формировались отечественная теория психического развития (А.Н. Леонть-

ев) и педагогическая психология (П.Я. Гальперин, Д.Б. Эльконин, В.В. Давыдов и др.).

Вместе с тем нужно отметить, что в советское время происходит абсолютизация физиологического подхода в изучении психики. К концу 50-х годов XX века сложилась ситуация, когда психологии была отведена роль раздела в физиологии высшей нервной деятельности и раздела психологических знаний в марксистско-ленинской философии.

И все-таки благодаря подвижнической деятельности многих ученых-психологов, были сохранены основы психологии как науки, обеспечившие возможность её дальнейшего развития. Более того, ученые СССР внесли немалый вклад в мировую психологию – это С.Л. Рубинштейн, А.Р. Лурия, Б.Г. Ананьев, В.Н. Мясищев, Б.Ф. Ломов и многие другие.

Сергей Леонидович Рубинштейн (1889–1960) занимался методологией теории деятельности. Основной исходный постулат Рубинштейна – отражение реального бытия опосредовано конкретной деятельностью человека. Психика и деятельность едины – психика формируется и проявляется только в деятельности. Но внешние воздействия упорядочиваются через внутренние факторы – цели, мотивы. Всеобщим проявлением психологического детерминизма является то, что внешние причины действуют через внутренние условия. Все психические проявления следует понимать как процессы – развивающиеся динамические явления, порождающие соответствующие результаты – психические образы, понятия, принятие решений и пр.

А.Н. Леонтьев разрабатывал деятельностный подход к психике, исследуя ее развитие в филогенезе и онтогенезе. В структуре деятельности Леонтьев исследовал взаимодействие ее компонентов, мотивов, целей и условий, а в структуре сознания – иерархию системообразующих его компонентов – систему значений и смыслов. Эту иерархию мотивационно-смысловых образований Леонтьев выделил в качестве базовой структуры личности.

Идея психологии как науки о человеке, где психическое есть суть человека и человеческого общества в интеграции с

историей человечества и развитием Вселенной, была обоснована Борисом Герасимовичем Ананьевым (1907–1972).

Александр Романович Лурия (1902–1977) явился основоположником отечественной нейропсихологии. Он исследовал проблемы мозговой локализации высших психических функций, разрабатывал методы нейропсихологической диагностики (известные в мировой науке как «батарея луриевских методов»), изучал вопросы нейропсихологии памяти и нейролингвистики.

В 1959 г. Борис Федорович Ломов (1926–1989) открыл первую в стране лабораторию инженерной психологии (первоначально называвшуюся лабораторией индустриальной психологии). Были проведены фундаментальные исследования по проблемам обработки информации человеком-оператором, надежности деятельности, разработаны принципы учета человеческого фактора при проектировании различных автоматизированных систем управления и многие другие. Эти работы активизировали экспериментальные исследования и дали толчок развитию социальной психологии. В 1962 г. Е.С. Кузьмин организует первую в стране лабораторию социальной психологии, в Ленинградском государственном университете.

Становление инженерной и социальной психологии, расширение поля практического приложения и повышение уровня психологических исследований показали значимость психологической науки и остро поставили вопрос о подготовке психологических кадров. В 1966 г. в Московском и Ленинградском государственных университетах были открыты факультеты психологии, а в 1972 г. создан Институт психологии АН СССР.

1990-е гг. ознаменовали собой освобождение психологии от идеологического догматизма и необоснованных запретов. Российская психология получила возможность развиваться в системе мировой психологии и использовать ее потенциал для научных исследований и решения практических проблем психологической помощи людям.

§4. Источники психологического знания

Психологические знания как знания о душевном мире человека могут иметь не только научные источники. Не случайно слова «психология» и «психологический» очень часто встречаются в обыденной жизни и в искусстве.

Можно выделить, по крайней мере, два важных типа психологических знаний – житейскую и практическую психологию, которые от научной отличаются методами получения знания и критериями его истинности, а также особенностями построения и обоснования своих положений.

Житейская психология – это психологические знания, которые накапливаются и используются человеком в повседневной жизни. Они обычно конкретны и формируются у человека в процессе его индивидуальной жизни в результате наблюдений, самонаблюдений и размышлений.

Люди различаются в плане психологической зоркости и житейской мудрости. Одни весьма проницательны, способны по выражению глаз, лица, жестам, позе, движениям, привычкам легко уловить настроение, намерения или черты характера человека. Другие не обладают такими способностями, менее чувствительны к пониманию поведения, внутреннего состояния другого человека.

Источником житейской психологии является не только собственный опыт человека, но и люди, с которыми он непосредственно соприкасается. Содержание житейской психологии воплощается в народных обрядах, традициях, поверьях, в пословицах и поговорках, в афоризмах народной мудрости, в сказках и песнях. Эти знания передаются из уст в уста, записываются, отражая многовековой житейский опыт. Многие пословицы и поговорки имеют прямое или косвенное психологическое содержание: «В тихом омуте черти водятся», «Мягко стелет, да жестко спать», «Пуганая ворона и куста боится», «Хвалу, честь и славу и дурак любит», «Семь раз отмерь – один раз отрежь», «Повторение – мать учения». Богатый психологический опыт накоплен в сказках.

Главный критерий истинности знаний житейской психологии – их правдоподобность и очевидная полезность в повседневных жизненных ситуациях. Особенности этих знаний являются конкретность и практичность. Они всегда характеризуют поведение, мысли и чувства людей в конкретных, хоть и типичных ситуациях. В знаниях этого типа проявляется неточность употребляемых понятий. Житейские термины обычно расплывчатые и многозначны. Наш язык содержит большое количество слов, обозначающих психические факты и явления. Кстати, многие из этих слов сходны с аналогичными терминами научной психологии, но менее точны в употреблении.

Практическая психология. Ее главная цель – психологическая помощь людям. Практическая психология – отчасти искусство, отчасти опирается на прикладную психологию как систему практически ориентированных научных знаний. Работа практических психологов направлена на поиск путей и разработку методов психологической помощи людям в решении их жизненных или профессиональных проблем. Методы практической психологии направлены не на изучение, а именно на психологическую помощь. В этом ее принципиальное отличие от научной психологии (фундаментальной или прикладной). К основным методам практической психологии чаще всего относят психодиагностику, психотерапию и психокоррекцию, психологическое консультирование, развивающую психологическую работу.

Особенностями знаний в практической психологии можно считать конкретность и практичность. Практические психологи работают с конкретными случаями, на которые опираются при формировании и изложении своего профессионального опыта и соответствующих психологических знаний и умений. Результаты их работы всегда представляют определенную практическую ценность. Однако практический опыт далеко не всегда обеспечивает достаточную доказательность тех или иных психологических идей. В этом слабость способов доказательства, используемых в практической психологии в отличие от научной.

Психологические знания, полученные в результате опыта практической работы, обобщаются и систематизируются, что становится основой формирования соответствующей концепции практической психологической работы. В такой обобщенной концепции описываются особенности и проблемы людей определенного типа и способы психологической помощи им.

Еще одна особенность практической психологии – целостность в описании человека. Поэтому психолог-практик использует совокупность различных методов, сложившихся в разных школах и направлениях практической психологии. В практической психологии значительным оказывается влияние личности психолога на процесс и результаты работы. Поэтому нередко обнаруживается, что метод, используемый психологом-практиком, не приносит результатов, когда его используют другие его коллеги. В практической психологии личность психолога – неотъемлемая часть метода.

Практические психологи проявляют большое стремление к популяризации психологических знаний, умеют ясно и доступно излагать материал на основе примеров из своего профессионального опыта. Поэтому многие популярные книги по психологии написаны психотерапевтами. Обилие рекомендаций, конкретных примеров, отдельных случаев из профессиональной практики привлекает внимание читателей.

§5. Отрасли психологии и смежные дисциплины.

Современная психология: её задачи и место в системе наук

Современная психология представляет собой разветвленную систему отраслей, среди которых различают фундаментальные и прикладные, общие и специальные. Фундаментальные отрасли психологии имеют общее значение для понимания и объяснения психологии и поведения людей независимо от того, какой конкретной деятельностью они занимаются.

Основной такой отраслью является *общая психология*, которая исследует самые общие законы и механизмы развития

и функционирования психики человека и животных. В качестве фундаментальной научной дисциплины общая психология занимается изучением вопросов методологии и теории психологии в целом. В общей психологии выделяются разделы, которые представляют познавательные процессы (ощущение, восприятие, память, мышление, воображение и внимание), а также психологию личности, рассматривающую такие структурные образования, как характер, способности, эмоции, потребности, мотивы, волю и самосознание. Изучение психологических наук начинается с общей психологии, поскольку без знания основных понятий, законов и механизмов невозможно понимание специальных отраслей психологии.

Специальные, или прикладные, отрасли психологии рассматривают отдельные виды психических явлений и деятельности человека, а их достижения используются на практике. Так, педагогический аспект психологии исследуется педагогической психологией. Она изучает закономерности обучения и воспитания, условия формирования у учащихся познавательных функций, выясняет психологические факторы, влияющие на успешность усвоения знаний, разрабатывает психологические рекомендации.

Возрастная психология изучает онтогенез различных психических процессов и качеств личности развивающегося человека, возрастные особенности психических процессов, факторы развития личности и т.п. Она делится на детскую психологию, психологию подростка, психологию юности, психологию взрослого человека и геронтопсихологию (психологию пожилого человека). Одна из центральных проблем возрастной и педагогической психологии – проблема обучения и умственного развития и их взаимозависимость.

Дифференциальная психология выявляет и описывает индивидуальные различия людей, *генетическая психология* изучает наследственные механизмы психики и поведения человека, их зависимость от генотипа. Медицинские вопросы психологии рассматривает такая отрасль, как *медицинская*

психология. Она исследует психологические аспекты деятельности врача и поведения больного.

Социальная психология – отрасль психологической науки, изучающая закономерности поведения и деятельности людей, обусловленные их включенностью в социальные группы, а также психологические характеристики этих групп. Она исследует социально-психологические явления в больших группах, проблемы массовой коммуникации (телевидение, кино, пресса и т.п.), механизмы и эффективность воздействия средств массовой коммуникации на различные общности людей, психологию наций, народностей, влияние на людей политических процессов, происходящих в обществе. Социально-психологическая проблематика малых групп включает в себя следующие вопросы: психологическая совместимость в замкнутых группах, межличностные отношения в группах, положение лидера и ведомых в группе, типы групп, восприятия человеком человека и многое другое.

Психология труда изучает психологические аспекты трудовой деятельности человека, психологические основы научной организации труда. В задачи психологии труда входит исследование профессиональных особенностей человека, закономерностей развития трудовых навыков, выяснение влияния на трудящегося производственной обстановки, конструкции и расположения приборов. Психология труда имеет ряд разделов, которые являются вместе с тем самостоятельными отраслями науки. К ним относятся инженерная психология, изучающая деятельность оператора в автоматизированных системах управления, юридическая психология – рассматривает вопросы, связанные с реализацией системы права, военная психология, которая исследует поведение человека в условиях боевых действий, психологические аспекты взаимоотношений офицеров и их подчиненных.

Психодиагностика – наука о методах и правилах постановки психологического диагноза. Психокоррекция рассматривает вопросы, связанные с разработкой методов воздействия на личность с целью исправления тех или иных психических отклонений.

Несмотря на разделение психологии на отрасли и более мелкие дисциплины, они тесно взаимосвязаны, между ними происходит постоянный обмен экспериментально выявленной научной информацией, что позволяет быстрее и более комплексно решать поставленные практические задачи.

Необходимо отметить, что современная психология занимает особое место среди других научных дисциплин, т.к. объединяет в единое целое самые разнообразные знания о человеке. Швейцарский психолог Ж. Пиаже отмечал, что «...психология занимает ключевую позицию в системе наук. С одной стороны, психология зависит от всех других наук и видит в психологической жизни результат физико-химических, биологических, социальных, лингвистических, экономических и других факторов, которые изучаются всеми науками, занимающимися объектами внешнего мира. Но, с другой стороны, ни одна из этих наук невозможна без логико-математических координаций, овладение которыми возможно только через воздействие организма на объекты, и только психология позволяет изучить эту деятельность в развитии». Таким образом, психология становится важным средством взаимосвязи современных наук в сфере познания человека, объединяя естественнонаучные, технические и общественные научные дисциплины (рис. 1).

Согласно точке зрения Б.М. Кедрова, психология занимает центральное расположение в системе других наук, т.к. она, с одной стороны, является интегративным продуктом других наук, а с другой – выступает в качестве источника дальнейшего развития других научных направлений.

Кратко характеризуя взаимосвязь психологии с естественными науками, следует отметить, например, что психология заимствовала из *биологии* некоторые теории для обоснования закономерностей филогенетического развития психики. Проблема соотношения наследственных и социальных факторов, влияющих на интеллектуальное и личностное развитие индивида, является одной из центральных в психологии.

В связи с этим для нее важны научные данные такой науки, как *генетика*, предоставляющей материал о механизмах наследования определенных задатков, предрасположенности к психическим заболеваниям и т.п.

Психология тесно связана с *физиологией высшей нервной деятельности*. Так, психофизиология изучает взаимосвязь психики с ее материальным субстратом – мозгом.



Рис. 1. Место психологии в системе наук

Клинические психологи работают в тесном сотрудничестве с медиками (и, в первую очередь, с невропатологами и психиатрами), разрабатывая проблемы диагностики, профилактики, коррекции, реабилитации больных людей.

Психология тесно связана и с гуманитарными науками. Она долгое время развивалась в рамках *философии* и многие психологические школы базируются на тех или иных философских системах. Сегодня в психологии разрабатываются многие философские проблемы, такие как отношение материального и идеального, биологического и социального, субъективного и объективного. Психологи активно используют данные *истории, антропологии, филологии, языкознания* и др. Совместно с *социологией* – наукой о социальных системах и

процессах – психология изучает психологические закономерности взаимодействия личности и ее социального окружения.

Специалисты-политологи изучают поведение индивидов и групп в политическом контексте, поэтому такие проблемы, как разрешение конфликтов, источники власти, её аккумуляция и распределение, являются для психологии чрезвычайно актуальными.

Психология тесно взаимосвязана и с техническими науками. В частности, разработка различных социотехнических систем предполагает учет психических и психофизиологических возможностей человека как самого сложного элемента системы «человек – машина». Математические науки предоставляют психологии статистические методы обработки диагностических результатов психологических исследований. Кроме того, в последнее время широко используется метод моделирования.

Таким образом, психология, с одной стороны, аккумулирует теоретические и эмпирические знания других наук и одновременно предоставляет этим наукам необходимые сведения, связанные с психологическими особенностями человека.

§6. Психология деловых отношений – прикладная отрасль психологии

Предметом исследования психологии, прежде всего, выступает отдельный человек, но психические свойства человека, его личность невозможно понять вне отношений с другими людьми.

В самом широком смысле «отношение» – это понятие, характеризующее взаимозависимость элементов определенной системы. Рассматривая явление в разных отношениях, мы выявляем его различные свойства. Можно сказать, что свойства определяются отношениями, которые, в свою очередь, включают в себя проявление свойств.

Человек является элементом социальной системы и во многом выступает отражением и продуктом отношений и

взаимосвязей этой системы. Известный российский психолог С. Рубинштейн писал: «Отношение к окружающему – это прежде всего отношение индивида к тому, что составляет условия его жизни, но первейшее из первых условий жизни человека – это другой человек. Отношение к другому человеку, к людям составляет основную ткань человеческой жизни, ее сердцевину... Сердце человека все соткано из его человеческих отношений к другим людям»¹.

Базовые координаты отношения к людям формируются в раннем детстве, на бессознательном уровне, в отношениях ребенка с матерью. От того, насколько бережно, любовно относится мать к ребенку, зависит то, как он будет впоследствии воспринимать мир в целом. Подрастая, усваивая в процессе общения массу запретов и предписаний, человек обретает не только представление о том, кто он такой, но и кто такие другие. С юных лет ребенок учится распознавать, кто «свой», а кто «чужой», кто «друг», а кто «враг». Обычно свои – это близкие в прямом и переносном смысле: родственники, одноклассники, соплеменники, соотечественники, «похожие на меня». Все «не такие» скорее имеют шанс быть зачисленными в категорию «чужих». Отношения к ним и с ними совсем иные, нежели отношения к своим. Еще более рельефно эта особенность человеческой психологии проявляется в социальных (особенно этнических) конфликтах.

Впоследствии усвоенные в раннем детстве и процессе социализации социальные нормы и стандарты в той или иной степени будут перенесены в широкую сферу социальных отношений. Деление других людей на «своих» и «чужих» очень «удобно»: оно снимает внутренние моральные конфликты и избавляет от угрызений совести, оправдывая аморальное отношение к «чужим» и позволяя относиться к ним как к средству достижения целей своих или для «своих». Эти проблемы отчетливо проявляются и в сфере деловых отношений.

Когда мы говорим о «деловых отношениях», то исходим из понимания прилагательного «деловой», происходящего от

¹ Рубинштейн С.Л. Бытие и сознание. М.: Изд-во АН СССР, 1957. С. 322.

«делать» – совершать, действовать, творить и «дело» – предмет действия, то, что делают. При этом речь идет о «деле» в самом широком смысле, как профессии, а не только как о коммерческой деятельности, главной целью которой является получение прибыли (по-русски «наживы», т.е. добавления к имеющемуся). Поэтому тот смысл, который вкладывается в понятие «деловые отношения», значительно шире того, что понимается под английским «business» или немецким «Geschäft».

Деловые отношения – это многообразные связи, возникающие между социальными группами, а также внутри них в процессе их целенаправленной деятельности в политической, экономической, социальной и культурной сферах. В рамках анализа уровней деловой культуры известный российский психолог П.Н. Шихерев выделяет 5 уровней отношений, которые представляют значительный интерес и для структуризации наших представлений о деловых отношениях¹:

1) уровень цивилизации – отношения между цивилизациями и системами базовых ценностей, на которые они опираются (отношения между Востоком и Западом);

2) социокультурный уровень – отношения между отдельными культурами внутри полиэтнических стран, а также культурами различных стран или групп стран (международные отношения в США или отношения между Европой и Россией);

3) организационный уровень – отношения внутриорганизационные или межгрупповые (межгрупповой конфликт или организационная (деловая) культура);

4) уровень отношений между людьми в группах – отношения межличностные (групповое лидерство или групповые нормы);

5) уровень отношений личности – внутриличностные отношения (эмоционально-волевые установки субъекта по отношению к себе или когнитивный диссонанс).

¹ Шихерев П.Н. Введение в российскую деловую культуру. М.: Новості, 2000. С. 62–74.

В рамках этой книги основное внимание будет уделено последним трем уровням деловых отношений, хотя, разумеется, время от времени мы будем касаться и уровня цивилизации, и социокультурного уровня.

Среди деловых отношений можно выделить устойчивые, сравнительно длительно существующие модели и принципы отношений, выражающие устойчивые, базовые особенности данной формы взаимоотношений, и подвижные, динамичные отношения, отражающие изменения, которые непрерывно происходят в политике, экономике и обществе, отражаясь во взаимоотношениях социальных групп и отдельных лиц.

Психология деловых отношений изучает все аспекты психической деятельности и поведения людей в процессе делового взаимодействия с целью повышения его эффективности и социальной ответственности, а также создания благоприятных условий для формирования гармоничных и нравственных отношений в деловой сфере на всех уровнях.

Предметом исследования психологии деловых отношений являются разнообразные психические феномены и поведение людей в процессе делового взаимодействия, а также факторы, их детерминирующие. К ним, прежде всего, относятся профессиональная деятельность и общение, индивидуальные свойства человека, личностно-ценностная сфера и профессионально важные качества людей, групповые и межгрупповые процессы, мотивация, лидерство, деловая культура, разнообразные социальные переменные.

Являясь прикладной отраслью психологической науки, организационная психология выступает связующим звеном между общепсихологическими знаниями и реальными отношениями, возникающими в процессе делового взаимодействия.

Контрольные вопросы

1. Что такое психология?
2. Как можно определить психику?
3. Чем отличаются психические явления от физических?
4. Какие свойства и функции имеет душа?
5. Назовите основные этапы развития психологии.
6. Для чего необходимы психологические знания?
7. Чем отличаются житейские психологические знания от научных?
8. Какие отрасли существуют в современной психологии?
9. Что является предметом изучения социальной психологии, психологии труда, возрастной и педагогической психологии?
10. Для чего психология использует методы научных исследований?
11. Назовите основные методы психологических исследований.
12. Какое место занимает психология в системе наук?
13. Раскройте методологические принципы психологии.
14. Дайте определение психологии деловых отношений.

Глава 2

ЧЕЛОВЕК КАК ОБЪЕКТ ПСИХОЛОГИИ

УЧЕБНЫЕ ЦЕЛИ

После изучения главы 2 вы должны уметь:

- **дать определение следующим понятиям:**
индивид, индивидуальность, личность, нейропсихологические свойства, принцип локализации психических функций в коре головного мозга, межполушарная асимметрия, нейродинамические свойства, возрастные свойства, сензитивный период развития, половые различия, гендерные роли, половой диморфизм, андрогения, конституционные различия, сенсомоторная организация, темперамент, характер, способности, одаренность, талант, гениальность;
- **рассказать**
об индивидуальных свойствах человека, их роли в развитии и формировании личности;
- **обсудить**
половой диморфизм и гендерные роли;
- **объяснить**
связь конституционных различий и психики;
- **обосновать**
различия в понятиях «одаренность», «талант» и «гениальность»;
- **ориентироваться**
в типах темперамента.

Человек есть высшая загадка для самого себя, потому что он свидетельствует о существовании высшего мира.
Н.А. Бердяев

§1. Загадка человека

Человек – вероятно, самый сложный и загадочный объект, который известен науке. Он непостижимым образом совмещает в себе совершенно противоположные качества: физического объекта, психической (субъективной) реальности, биологического существа, личности и индивидуальности.

Человек обладает всеми основными физическими характеристиками: формой, размерами, весом, химическим составом и т.д., но изучив эти свойства, мы не увидим самого существенного и загадочного в человеке – его психику, или душу. Говоря о психике, мы, прежде всего, имеем в виду то, что человек является активным субъектом, обладающим внутренним миром и способностью к целенаправленной и разумной деятельности. Внешне эти свойства недоступны для наблюдения, что затрудняет их изучение с позиций современного естествознания. В этом контексте мы можем говорить, что физическое в человеке вступает в противоречие с психическим.

Человек является также биологическим существом (индивидом). Он часть живой природы, зависит от нее и подчиняется ее законам. Вместе с тем он представляет собой социальное существо – личность, которая живет по законам общества, ограничивает свои индивидуальные и индивидные интересы, отстаивает свои личностные взгляды и убеждения и даже готова ради них приносить в жертву свои удобства, здоровье и даже саму жизнь. В этом контексте личностное в человеке вступает в явное противоречие с природным.

И наконец, в каждом из упомянутых качеств человек выступает как уникальное и неповторимое существо, то есть представляет собой индивидуальность, которая выражается в своеобразии и неповторимости его физических, психических, биологических и личностных свойств.

Психологию человек интересуется прежде всего как субъект, личность и индивидуальность. Но биологическое (индивидуальное) и даже физическое в человеке тесно связано с психическим и определенным образом входит и в личностное, и в субъектное. Поэтому в отрыве от биологического невозможно понять развитие и существование человека как субъекта и как личности.

Свойства человека как биологического существа называют индивидуальными. Среди них наибольший интерес для психологии деловых отношений представляют нейропсихологические, нейродинамические, возрастные, половые и конституционные особенности.

Индивидуальные свойства человека предопределены генетически. Это существенно ограничивает возможности их изменения. Так, даже настойчивые тренировки не могут изменить скорость реакции человека или объем непосредственной памяти. Индивидуальные свойства человека никогда не бывают психическими (субъективными) или личностными. Они обеспечивают существование человека как биологической единицы и потенциальную возможность стать субъектом и личностью. Вместе с тем существование человека в этих качествах невозможно без нормального функционирования человека как биологического существа.

§2. Нейропсихологические и нейродинамические свойства

Чрезвычайно важное значение для возникновения и существования психических явлений имеет головной мозг. Как уже отмечалось в Главе 1, важный вклад в изучение мозговых механизмов высших психических функций внес российский нейропсихолог А.Р. Лурия. Органические нарушения мозга обязательно приводят к расстройству психических функций, а врожденные аномалии иногда делают невозможным их развитие. Каждый участок мозга имеет своеобразную специализацию, то есть наиболее тесно связан с функционированием определенных психических функций: зрительного воспри-

ятия, памяти, внимания и т.д. Искусственное раздражение тех или иных участков мозга приводит к возникновению у человека соответствующих субъективных образований: образов, переживаний, сосредоточения на чем-либо и т.д. В психологии это называется принципом локализации психических функций в коре головного мозга.

Однако для возникновения и существования душевного мира человека необходим не только мозг, но и весь организм, все телесные органы и функции вместе взятые. Например, он не может возникнуть без органов и механизмов практического действия, посредством которых осуществляются реальная связь человека с окружающим миром и наполнение душевного мира предметным содержанием. Сам по себе мозг способен лишь к порождению своеобразной субъективной ткани (субстанции), из которой может строиться душевный мир.

Головной мозг имеет функциональную специализацию не только по участкам коры, но и по полушариям. Это индивидуальное свойство называется межполушарной асимметрией. Левое полушарие играет важную роль в осуществлении вербально-логических операций, правое – образных. У большинства людей (правшей) левое полушарие является ведущим. Однако незначительный процент людей (левшей) в качестве ведущего имеет правое полушарие. Это индивидуальное свойство выступает как важнейшее условие психического развития человека и накладывает существенный отпечаток на особенности его субъективного мира и личности.

Нейродинамические свойства определяют особенности протекания нервных процессов в головном мозге и в нервной системе в целом. К таким особенностям относят силу нервной системы, а также подвижность и уравновешенность процессов возбуждения и торможения. На основе сочетания этих свойств И.П. Павлов выделил различные типы высшей нервной деятельности и соответствующие типы темперамента, которые будут рассмотрены в § 6 настоящей главы.

§3. Возрастные свойства

Возрастные свойства человека связаны с естественным созреванием организма, что во многом предопределяет возрастные сроки развития соответствующих психических процессов и свойств. Возрастные периоды, наиболее благоприятные для развития тех или иных психических образований, называются сензитивными. Эти периоды должны учитываться в обучении и воспитании, так как опережение или запаздывание педагогических воздействий от сензитивных сроков резко снижает их возможности.

Интересны исследования возрастных изменений способностей. Так, в детстве наблюдается медленный рост показателей интеллекта, затем следует более быстрое его увеличение, а при достижении 20-летнего возраста наступает его некоторое снижение. У высокоинтеллектуальных людей, в особенности имеющих университетское образование, а также у тех, кто занят умственным трудом, такие улучшения могут продолжаться в течение всей жизни. Обычно способности имеют тенденцию снижаться после 30 лет. В наибольшей степени ухудшается решение задач на скорость реакции, зрительное восприятие и выявление абстрактных пространственных отношений. Пожилые люди тоже могут обучаться, однако с большим трудом, т.к. обучение затрудняют устоявшиеся навыки.

Возраст также во многом предопределяет этапы развития человека как субъекта профессиональной деятельности и деловых отношений. Американский психолог Д. Сьюпер предложил выделять следующие этапы такого развития:

1. Этап роста, когда происходит развитие основных интересов и способностей (от рождения до 14 лет).
2. Этап исследования своих сил и устремлений, этап «разведки». Здесь происходит апробация своих сил в различных видах трудовой и учебной деятельности (от 14 до 25 лет).

3. Пробный этап. Здесь человек «пробует» себя в качестве полноценного специалиста, способного «конкурировать» с более опытными работниками (25–30 лет).

4. Этап стабилизации, утверждения себя в качестве надежного и преуспевающего специалиста. Этот этап часто предполагает дальнейшее профессиональное образование и упрочение своих позиций в обществе и в своей фирме (от 30 до 44 лет).

5. Этап поддержания, сохранения достигнутых позиций (в ходе карьерных усилий). Человек – стремится создать устойчивое деловое и социальное положение. Именно здесь решается вопрос – получится ли построить желаемый образ жизни и добиться успеха, т.е. состоится ли карьера вообще (от 45 до 64 лет).

6. Этап спада, ухода, уменьшения профессиональной и социальной активности (от 65 лет и более).

Широко распространено мнение, что с возрастом снижается эффективность профессиональной деятельности. Предполагается, что с возрастом снижаются скорость, точность, сила и координация движений, а утомление приводит к снижению интереса к работе. Однако данные многих исследований опровергают это утверждение, показывая, что в современных высокотехнологичных условиях продуктивность труда с возрастом работников в действительности увеличивается. Характер современного труда в большинстве случаев не требует значительной физической нагрузки и поэтому снижение физических возможностей организма не отражается на продуктивности, а приобретенные мастерство и знания позволяют работнику увеличить свой вклад.

§4. Половые различия

Фундаментальное разделение органических свойств человека на две качественно разные формы (мужскую и женскую) называется *диморфизмом*. Половой диморфизм – это физическое различие между полами, обусловленное биологиче-

ски. Биологический пол определяет гормональные и конституционные особенности человека, на основе которых формируется особый склад душевной жизни и специфические черты личности людей разного пола. Например, женщины отличаются от мужчин большей эмоциональностью, чувствительностью, способностью понять другого человека, эмпатийностью и другими чертами.

Однако даже вполне нормальное биологическое развитие само по себе еще не делает человека мужчиной или женщиной в социально-психологическом и личностном смысле. Исследования свидетельствуют, что пол – это своеобразная социальная роль человека, а не только биологическое явление. Процесс половой идентификации определяется и направляется с помощью иных – социальных и культурных – средств. Для этого в каждом обществе существуют определенные гендерные роли.

Понятие роли обозначает способ поведения людей в системе межличностных отношений, зависящий от их позиции в обществе и отвечающий принятым в данном обществе нормам, правилам и ожиданиям. Под половой ролью понимают систему социальных стандартов, предписаний, стереотипов, которым человек должен соответствовать, чтобы его признавали как мужчину (мальчика) или женщину (девочку).

Издавна идет спор, о том, что лучше: поляризация мужского и женского начала, при максимальном совпадении индивидуальных качеств с соответствующим культурным стереотипом (сильный, грубый, энергичный мужчина и слабая, нежная, пассивная женщина), или, напротив, их преодоление и сочетание в одном лице (сильный, но одновременно мягкий мужчина и нежная, но вместе с тем самостоятельная женщина).

В некоторых культурах предпочтение отдается второй модели, предполагающей большее взаимопонимание полов. Исторически система дифференциации половых ролей была связана с традиционными укладами жизни, предусмат-

ривавшими наиболее рациональное для своего времени распределение ролей мужчины и женщины в обществе.

В современном мире нормативные наборы социально-положительных черт мужчины и женщины перестают быть изолированными и открывается возможность их самых разнообразных индивидуальных сочетаний. Человек, привыкший ориентироваться на однозначную, жесткую норму, в этих условиях сталкивается со множеством конфликтов, часто теряя контроль над ситуацией.

Трансформация полоролевых представлений привела к переориентации подходов к их исследованию. Первоначально понятия маскулинности М (мужественности) и фемининности Ф (женственности) конструировались строго дихотомически, альтернативно, а всякое отступление от норматива воспринималось как патология (например, женщина-учитель – «синий чулок»). Затем жесткий нормативизм уступил место представлению о континууме маскулинно-фемининных свойств. Однако впоследствии выяснилось, что далеко не все психические свойства поляризуются на «мужские» и «женские». Кроме того, один и тот же индивид по разным М-Ф шкалам (интеллекта, эмоций, интересов и т.д.) может иметь весьма разные показатели, например, быть, так сказать, «мужчиной» по интеллекту, но «женщиной» по эмоциям.

Поэтому более поздние тесты рассматривают показатели М и Ф не как альтернативы, а как независимые автономные измерения. Сравнение показателей по шкалам М и Ф позволяет определить степень психологической андрогинии. Андрогенными считаются индивиды, обладающие одновременно феминными и маскулинными чертами, что позволяет им менее жестко придерживаться поло-ролевых норм, свободнее переходить от традиционно женских занятий к мужским и т.д.

Исследования показывают, что существуют лишь незначительные различия между мужчинами и женщинами, которые могли бы влиять на выполнение ими работы. Так, например, не отмечено различий в способности к решению проблем, аналитических навыков, соревновательности, мотива-

ции, лидерства, общительности, так же как и к способности к обучению. В то же время психологические исследования показали, что женщина более склонна к конформности по отношению к власти, а мужчина более агрессивен и склонен к большему ожиданию успеха. Стремительные изменения наших представлений о так называемых чисто мужских или чисто женских профессиях, и прежде всего вовлечении женщин во все сферы деятельности, также подтверждает отсутствие значительных различий в продуктивности мужского и женского труда. Сегодня многие социальные роли вообще не разделяются на «мужские» и «женские». Совместное обучение и общая трудовая деятельность мужчин и женщин в известной мере нивелируют также традиционные различия в нормах их поведения и психологии, превращая современное общество в общество действительно равноправных отношений между мужчиной и женщиной.

§5. Конституционные различия

Конституционные свойства человека – это морфологические и функциональные особенности организма, сложившиеся на основе наследственных и приобретенных свойств, которые выражаются в определенных формах телосложения, внешнем облике, цвете и характере волос, форме лица и т.п.

В житейской психологии взаимосвязь между внешнею человека и его личными характеристиками не подвергается сомнению. Нам часто кажется, что толстяк, например, обязательно должен быть добродушным человеком, худой – обидчивым, а брюнет – более эмоциональным, чем блондин.

Немецкий психиатр Э. Кречмер (1888–1964) утверждал, что психический склад индивида соответствует его телосложению, телесной конституции. Он выделил четыре основных типа телосложения (конституции), которые, по его мнению, тесно связаны с предрасположенностью к определенным психическим заболеваниям. Это следующие типы: астенический, атлетический, пикнический и диспластический. Первому

свойственно хрупкое телосложение, узкие плечи, вытянутое лицо, длинные и худые ноги. Второй – связан с сильным развитием мускулатуры, широкими плечами и узким тазом. Третий тип – характеризуется округлой фигурой и выраженной жировой прослойкой. Четвертый тип – это люди с неправильным бесформенным строением тела.

Хотя Кречмер изучал психически больных, ряд открытых им закономерностей свойственны и здоровым людям. Так, нормальные люди с астеническим типом телосложения погружены в себя, замкнуты, склонны к абстрактному мышлению, плохо адаптируются в социуме. Люди с пикническим типом телосложения общительны, страдают резкими перепадами настроения, открыты новым впечатлениям. Атлетички сдержанны, не склонны к открытой демонстрации эмоций, скрупулезны в мелочах, не обладают богатым воображением.

У. Шелдон (1899–1977), отталкиваясь от концепции Кречмера, разработал более тонкие процедуры описания соматических типов человека и соответствующих им типов темперамента. Он был согласен с Кречмером в том, что структура тела – это важнейшая детерминанта личности человека. Он выделил три компонента классификации структуры тела. Первый получил название эндоморфность, второй – мезоморфность, а третий – эктоморфность. Содержание этих компонентов близко пикническому, атлетическому и астеническому типам соответственно.

Впоследствии Шелдон свел многочисленные показатели к трем индексам: индексу веса (рост/кубический корень веса), индексу тела (окружность груди/окружность живота) и индексу роста (рост). Индекс веса позволял присвоить индивиду определенный рейтинг по шкале эндоморфности, индекс тела – по шкале мезоморфности, индекс роста – по шкале эктоморфности.

Последующий факторный анализ позволил Шелдону установить связи между соматическими типами и психодинамическими особенностями людей. Первый фактор назван Шелдоном висцеротония (от лат. *viscera* – внутренности). Че-

человек с высокими показателями по фактору висцеротонии характеризуется стремлением к расслаблению, любовью к комфорту, ненасытностью в еде, общении и привязанностях. Его реакции медленны, он терпим к окружающим и эмоционально уравновешен. Такого человека можно назвать «человеком желудочным». Как пишет сам Шелдон: «Пищеварительный тракт царствует в жизни висцеральной личности».

Второй фактор – соматотония (от лат. *soma* – тело). Высокие оценки по этому показателю сопровождаются любовью к приключениям, риску, потребностью в физических упражнениях, стремлением к власти. Такой человек агрессивен, безразличен к чувствам других, шумен и смел. Наглядно представить себе этот психологический тип помогает его обозначение как «человека телесного».

Третий фактор назван Шелдоном церебротония (от лат. *cerebrum* – мозг). Высокие оценки по нему говорят о том, что человек сдержан, застенчив, боится людей, лучше всего чувствует себя в замкнутых пространствах. Он очень быстро реагирует на новую информацию, плохо спит, предпочитает одиночество. Шелдон назвал такого человека «умственным человеком».

Следует подчеркнуть, что черты характера не предопределены особенностями конституции. Последние выступают лишь в роли биологических предпосылок соответствующих качеств характера. Например, соответствие телосложения социальным эталонам красоты благоприятствует формированию уверенности в себе и высокой самооценки. Однако при изменении эталонов красоты на основе такого же телосложения могут возникнуть прямо противоположные черты характера.

§6. Темперамент и его типы

Среди многообразия индивидуальных характеристик человека, как уже отмечалось, большой интерес представляют нейродинамические свойства, образующие темперамент. Так как свойства темперамента не влияют на содержание душев-

ной жизни человека: его цели, планы, мысли, воспоминания, фантазии и т.д., их называют формально-динамическими. При одних и тех же внешних обстоятельствах, при одинаковых характере и условиях деятельности люди значительно отличаются друг от друга по проявляемой энергетике, скорости, темпу, импульсивности и эмоциональности. Эти различия обнаруживаются уже в раннем детстве, характеризуются устойчивостью и проявляются в разных ситуациях и условиях.

Еще в VI веке до н.э знаменитый греческий врач Гиппократ сформулировал учение о различных темпераментах (от лат. *temperamentum* – надлежащее соотношение частей) и предложил выделять четыре типа темперамента: сангвинический, холерический, меланхолический и флегматический, исходя из преобладающих в теле человека «соков»: крови, желчи, черной желчи и слизи (лимфы, флегмы). В конце XVIII века психологическая характеристика этих типов темперамента была систематизирована И. Кантом, который выделил темпераменты чувства и темпераменты деятельности.

Теоретическое и экспериментальное обоснование зависимости темперамента и динамических особенностей поведения от типа нервной системы впервые было выполнено великим русским физиологом И.П. Павловым. При изучении высшей нервной деятельности ему удалось обнаружить три основных ее свойства: силу, уравновешенность и подвижность.

Сила нервной системы определяется ее способностью выдерживать интенсивные нагрузки: длительную работу, стресс и т.д. В зависимости от этого было выделено два ее типа: сильный и слабый. Человек с сильным типом нервной системы способен сохранять свои функциональные характеристики в условиях повышенной напряженности и нагрузки, что не присуще человеку со слабым типом.

Уравновешенность нервной системы определяется соотношением силы процессов возбуждения и торможения. Она проявляется в противоречивых и конфликтных ситуациях, инициирующих у человека одновременно два противополо-

ложно направленных способа поведения: быть активным – быть сдержанным, говорить – молчать, немедленно принимать решение – повременить и т.п. В зависимости от того, в какой мере сбалансированы эти процессы по силе, выделяют два типа нервной системы и соответствующих типа темперамента: уравновешенный и неуравновешенный с преобладанием силы возбуждения.

Подвижность нервной системы определяется временными параметрами функционирования процессов возбуждения и торможения. Она проявляется в ситуациях освоения навыков, смены деятельности, вхождения в деятельность и т.п. В соответствии с этим было выделено два типа нервной системы: подвижный и инертный. Они отличаются скоростью протекания соответствующих нервных процессов и внешних или внутренних действий (мышления, памяти, воображения и т.п.). Например, ученик с подвижной нервной системой при прочих равных условиях быстрее решит задачу, чем ребенок с инертной нервной системой.

В зависимости от соотношения этих процессов были выделены четыре типа высшей нервной деятельности и соответствующие темпераменты:

- сангвинический – сильный уравновешенный подвижный;
- флегматический – сильный уравновешенный инертный;
- холерический – сильный неуравновешенный;
- меланхолический – слабый тип.

Тип нервной деятельности – природная особенность человека. Он наследственно обусловлен, хотя может незначительно меняться под влиянием окружающих условий. Известно также, что существуют возрастные изменения свойств нервных процессов.

Выделенные свойства темперамента представлены у разных людей не в случайном сочетании, а в закономерном соотношении, то есть как устойчивая система. В зависимости от этого выделяют соответствующие типы темперамента.

Сангвиник (от лат. *sanguis* – кровь) – человек живой, подвижный, работоспособный, быстро реагирующий на окружающие события, сравнительно легко переживающий неудачи и неприятности. Он оптимистичен, добродушен, общителен, способен оказать помощь другим и увлечься новым, но не отличается усидчивостью и высоким чувством ответственности. Ему свойственны живость движений, быстрый темп речи, разнообразие и богатство мимики. Он стремится к частой смене впечатлений, искренне обещает, но редко держит своё слово. Любую, даже самую трудную задачу или работу сангвиник начинает с надежды на успех, но плохо переносит монотонный, требующий усилий труд и очень быстро утомляется.

Флегматик (от греч. *phlegma* – лимфа) характеризуется низким уровнем психической активности, медлительностью, невыразительностью мимики. Он невозмутим, его стремления и настроения довольно устойчивы и постоянны. Флегматик трудно переключается с одного вида деятельности на другой и медленно приспосабливается к новой обстановке. Он долго «раскачивается», но, если включается в работу, то надолго и серьезно. Его нелегко вывести из себя, и он склонен в большей мере следовать принципам, чем чувствам. Своими деловыми качествами он часто превосходит людей с другим темпераментом, не вызывая их зависти и недоброжелательности.

Холерик (от греч. *cholé* – желчь) – человек быстрый, порывистый, резкий, способный отдаваться делу с исключительным воодушевлением и страстностью. Ему свойственен высокий уровень психической активности, энергичность действий, быстрый темп и сила движений, нетерпеливость. Однако он неуравновешен, склонен к бурным эмоциональным вспышкам, резким сменам настроения. Он горяч и вспыльчив, но отходчив и не злопамятен, видя уступчивость. Деятелен, но длительные усилия и напряжение его не вдохновляют. Любит делать и что-либо решать «с наскока». Неумное честолюбие и гордость лежат в основе его стремления к руководству другими. Самолюбив и падок на лесть. Демонстративен и артистичен, однако, встретив отпор, становится растерянным и злопамятным. Кон-

фликтен и своим поведением часто провоцирует раздражение со стороны других. Порой бывает агрессивным.

Меланхолика (от греч. melas/melanos – черный, cholé – желчь) отличают низкий уровень психической активности, замедленность движений, сдержанность моторики и речи, быстрая утомляемость. Он легко раним, склонен глубоко переживать даже незначительные неудачи, но внешне вяло реагирует на окружающее. Он придает большое значение всему, что его касается, и всегда находит поводы для опасений, прежде всего, обращая внимание на трудности. Он постоянно наполнен глубокими переживаниями и часто выглядит озабоченным, недоверчивым, полным сомнений и не расположенным к радости. Обещания дает неохотно, ибо считает своим долгом их выполнить, но сомневается в своих способностях. Сомнения и неуверенность постоянно одолевают его, вызывая постоянные отрицательные эмоции.

Однако чтобы охарактеризовать человека, недостаточно знать его темперамент и тип нервной системы. Несмотря на свою устойчивость, тип темперамента может несколько изменяться в зависимости от условий жизни и воспитания. Так, например, при неблагоприятных условиях и неадекватном воспитании подвижность сангвника может вылиться в отсутствие сосредоточенности, суетливую поспешность, поверхностность, а у меланхолика может развиваться повышенная эмоциональная ранимость, замкнутость, отчужденность.

У людей одного и того же типа темперамента степень выраженности отдельных его свойств может быть различной. Поэтому, хотя каждого человека можно отнести к определенному типу, индивидуальные различия между людьми по свойствам темперамента чрезвычайно разнообразны.

Темперамент не предопределяет черт характера, но между темпераментом и свойствами характера существует тесная взаимосвязь. От темперамента зависят особенности характера, определяющие динамику его проявления. Например, общительность у сангвника проявляется в легком и быстром завязывании знакомства, у флегматика – в длительности и ус-

тойчивости его привязанности к своим товарищам и знакомым, в стремлении к привычному для него кругу людей и т.д.

Темперамент влияет на развитие отдельных черт характера. Одни свойства темперамента способствуют формированию определенных черт характера, другие противодействуют. Поэтому в зависимости от типа темперамента человека необходимо использовать индивидуальные приемы воздействия на него, чтобы культивировать в нем нужные организационные свойства характера. Так, чтобы воспитать исполнительность и старательность у меланхолика, в нем надо поддерживать уверенность в своих силах одобрением. Желая добиться этих же качеств от сангвиника, менеджеру следует чаще проявлять строгость и систематически контролировать его работу.

Сравнение типов темперамента показывает, что нет хороших и плохих темпераментов – каждый из них имеет свои положительные и отрицательные стороны. Поэтому главные усилия должны быть направлены не на его исправление, а на разумное использование в конкретной деятельности его достоинств и нивелирование отрицательных черт. Особенности темперамента проявляются прежде всего в своеобразии способов, а не в эффективности деятельности. Так, исследования трудовой деятельности показали, что люди с различными типами темперамента могут приспосабливаться к одним и тем же видам деятельности за счет актуализации только им присущих свойств, благодаря которым у них вырабатывается индивидуальная система приемов и способов деятельности. Сочетание свойств темперамента, проявляющееся в поведении и общении человека, определяет его индивидуальный стиль деятельности и общения.

Индивидуальный стиль деятельности – это не врожденная характеристика человека. Он может рассматриваться как результат приспособления врожденных свойств нервной системы к условиям выполняемой деятельности, а более широко – к условиям социального бытия.

Вместе с тем в определенных видах деятельности от свойств темперамента может зависеть не только ход их выпол-

нения, но и результат. В тех областях труда, где предъявляются достаточно жесткие требования к темпу или интенсивности действий, индивидуальные особенности динамических проявлений психики могут стать фактором, влияющим на пригодность к деятельности. В некоторых видах деятельности, где требования к качествам психики достаточно высоки, возникает необходимость профессионального отбора по качествам темперамента. Например, в профессиях, требующих высокого темпа реакций (диспетчеры аэропорта, летчики-испытатели и т.п.), необходимо обладать подвижным типом нервной системы. Но в большинстве профессий свойства темперамента не влияют на конечную продуктивность деятельности. Недостатки темперамента могут компенсироваться за счет хорошей профессиональной подготовки, волевых качеств, интересов и других психических свойств.

§7. Способности

Способности - индивидуально-психологические особенности, являющиеся субъективными условиями успешного осуществления определенного рода деятельности. Способности не сводятся к имеющимся у индивида знаниям, умениям, навыкам. Они обнаруживаются в быстроте, глубине и прочности овладения способами и приемами деятельности.

Когда люди в одинаковых обстоятельствах достигают различных успехов в освоении и выполнении какой-либо деятельности, говорят о наличии соответствующих способностей у одних людей и их отсутствии у других. Успешность овладения деятельностью и ее выполнение зависит также и от мотивов, знаний, умений и навыков. Но способности не сводятся ни к мотивам, ни к знаниям, ни к умениям, ни к навыкам. Вместе с тем все они выступают как условия реализации способностей.

Способности, как и любые другие личностные образования, имеют двойственную психологическую природу. С одной стороны, в любой способности имеются индивидуальные

компоненты, составляющие ее биологические основы или предпосылки. Они называются задатками. Задатки представляют собой морфологические и функциональные особенности строения мозга, органов чувств и движения. Большинство из них предопределены генетически. Кроме врожденных, у человека существуют также приобретенные задатки, которые оформляются в процессе созревания и развития ребенка в первые годы жизни. Такие задатки называются социальными. Сами по себе природные задатки еще не определяют успешной деятельности человека, то есть не являются способностями. Это только естественные условия или факторы, на основе которых происходит развитие способностей.

Другое важное условие их становления – социальная среда, представители которой в лице родителей и педагогов включают ребенка в различные виды деятельности и общения, вооружают необходимыми способами их выполнения, организуют систему упражнений и тренировок. Причем возможности развития способностей во многом определяются тем потенциалом, который заложен в задатках. Этот потенциал может быть реализован в соответствующих условиях, но чаще всего он остается неосуществленным в силу неблагоприятных условий развития большинства людей.

Существуют различные мнения о том, в какой степени способности определяются наследственностью, а в какой – воздействием окружающей социальной среды. Многочисленные факты свидетельствуют о доминировании как наследственности, так и социальных условий. Подтверждением того, что наследственность оказывает большое влияние на формирование способностей, являются факты раннего возникновения способностей у многих одаренных людей.

Виды способностей. Способности всегда сопряжены с психическими функциями человека: памятью, вниманием, эмоциями и т.д. В зависимости от этого можно выделить следующие виды способностей: психомоторные, сенсорно-перцептивные, мыслительные, имажитивные («вообразитель-

ные»), мнемические, аттенционные («внимающие»), эмоционально-динамические, речевые, волевые. Они входят в структуру профессиональных способностей разных специалистов. Например, психомоторные способности необходимы хирургу, часовому мастеру, артисту балета и др. Сенсорно-перцептивные – составляют основу профессионального мастерства повара, дегустатора, парфюмера и т.д.

В социальной жизнедеятельности человека существуют две стороны: предметная деятельность и общение. Это деление позволяет выделить два вида способностей: *предметные и социально-психологические*. Предметные способности обеспечивают успешность освоения и выполнения всевозможных видов предметной деятельности. Социально-психологические способности необходимы для общения с людьми. Общение принципиально отличается от взаимодействия с объектами: оно диалогично по существу и требует отношения к другому человеку как к равноправному и равноценному субъекту и личности. Общение строится в расчете не только на свои собственные интересы и возможности, но и на интересы и возможности партнера. Поэтому его успешность будет определяться тем, способен ли субъект понять другого человека, мысленно стать на его место, спланировать и реализовать наиболее разумные способы психологического воздействия, произвести нужное впечатление и др. К этой группе способностей относятся черты характера, выражающие отношение к людям. Большинство социально-психологических способностей очень специфичны и не работают в контексте предметной деятельности. То же самое характерно и для предметных способностей. Иначе говоря, они почти не пересекаются между собой. Поэтому вполне объяснимы многочисленные факты, когда специалисты, имеющие высокий уровень профессионализма в какой-то предметной области, обнаруживали полную несостоятельность в работе с людьми, и наоборот.

В зависимости от уровня обобщенности выделяют *общие и специальные способности*. Общие способности определяют ус-

пешность выполнения одновременно многих видов деятельности. К ним относятся, например, интеллектуальные способности, развитая память, речь и т.п. Специальные способности определяют успехи в специфических видах деятельности. Они работают лишь в пределах соответствующих деятельностей. К ним можно отнести музыкальные, математические, литературные и другие способности. Общие и специальные способности чаще всего сосуществуют, взаимно дополняя друг друга. Успешность выполнения любой конкретной и специфической деятельности зависит не только от специальных, но и от общих способностей. Поэтому в ходе профессиональной подготовки специалистов нельзя ограничиваться формированием только специальных способностей.

В зависимости от продуктивности деятельности или общения и особенностей порождаемого ими продукта выделяют *репродуктивные и творческие способности*. Репродуктивные способности влияют на успешность овладения деятельностью, на умение усваивать знания, умения и навыки, то есть на эффективность обучения. Они являются необходимыми для овладения специальным опытом и, следовательно, для развития человека как субъекта и как личности. Благодаря им происходит не создание, а только сохранение и воссоздание в последующих поколениях накопленного человеческого опыта. Творческие способности определяют создание предметов материальной и духовной культуры, производство новых, оригинальных идей, открытий, изобретений, творчество в различных областях жизнедеятельности человека. Именно они обеспечивают социальный прогресс.

В зависимости от уровня развития способностей выделяют *одаренность, талант и гениальность*. Совокупность ряда способностей, обуславливающих особенно успешную деятельность человека в определенной области и выделяющих его среди других лиц, выполняющих данную деятельность в тех же условиях, называется одаренностью. Высокую степень способностей личности к определенной деятельности, проявляющуюся в оригинальности и новизне подхода, называют

талантом. Талант – это сочетание способностей, их совокупность. Структура таланта определяется характером требований, предъявляемых личности деятельностью. Гениальность – это высшая степень одаренности, это сочетание способностей, дающее человеку возможность успешно, самостоятельно и оригинально выполнять какую-либо сложную деятельность. Отличие гения от таланта состоит не столько в количественном, сколько в качественном плане. Гений создает целую эпоху в области своей деятельности. Так, гениальными можно считать Моцарта в музыке, Ч. Дарвина в естествознании, И. Ньютона в физике и т.д.

Чем сильнее выражены способности, тем меньше людей ими обладают. По уровню развития способностей большинство людей ничем не выделяются. Одаренных не так много, талантливых значительно меньше, а гениальных можно встретить в каждой области примерно один раз в столетие. Это просто уникальные люди, составляющие достояние человечества. Именно поэтому они требуют самого бережного обращения. В действительности же талантливые и, особенно гениальные личности, редко признаются современниками. Подлинную оценку их творческого вклада в общественную культуру дают последующие поколения.

Формирование способностей. По своей генетической сущности способности представляют собой усвоенные индивидом и преобразованные в устойчивые личностные свойства общественно выработанные обобщенные способы обращения с предметами, явлениями и людьми, способы действия (содействия) в различных жизненных ситуациях. Поэтому формирование способностей должно быть направлено на организацию необходимых видов и способов деятельности и общения и преобразование их в соответствующие личностные образования. Однако его нельзя отождествлять с методикой формирования знаний, умений и навыков.

Исходным естественным условием развития способностей являются задатки. Именно от них прежде всего зависит

то, насколько успешно ребенок может овладеть заданными ему обществом способами деятельности и общения. Они могут благоприятствовать или препятствовать этому, что необходимо учитывать при построении формирующей методики. В ходе соответствующих упражнений происходит их преобразование и интеграция с усваиваемыми способами действия (содействия). В результате возникает своеобразный сплав природного и социального, индивидуального и личностного.

Важное значение в формировании способностей имеют возрастные сроки обнаружения задатков и организация самого процесса. Чем раньше он начинается, тем легче и быстрее удастся добиться максимального результата. Однако следует иметь в виду так называемые сензитивные периоды, на протяжении которых создаются наиболее благоприятные психофизиологические условия для формирования тех или иных способностей. Например, сензитивный период развития лингвистических способностей – ранний дошкольный возраст, артистических – старший дошкольный возраст.

Все эти обстоятельства являются необходимыми для превращения человека как биологического существа с врожденными задатками в социальное существо, развивающее в себе человеческие способности. Окружающие люди, располагая необходимыми способностями и средствами обучения, обеспечивают непрерывное развитие нужных способностей у детей. Важную роль здесь играет комплексность, то есть одновременное совершенствование нескольких взаимно дополняющих друг друга способностей. Многоплановость и разнообразие видов деятельности и общения, в которые одновременно включается человек, выступают как одно из условий развития его способностей. В связи с этим к развивающей деятельности (общению) должны предъявляться следующие требования: творческий характер, оптимальный уровень трудности для исполнителя, должная мотивация и обеспечение положительного эмоционального настроения при выполнении.

Существенным фактором, определяющим развитие способностей, являются устойчивые специальные интересы лич-

ности к определенной области социального бытия, которые преобразуются в склонность профессионально заниматься соответствующей деятельностью. Специальные способности формируются в процессе овладения профессиональной деятельностью. Познавательный интерес стимулирует овладение эффективными приемами и способами ее выполнения, а достигаемые успехи, в свою очередь, еще больше повышают мотивацию.

Для того чтобы обеспечить наилучшее соответствие человека конкретному виду трудовой деятельности, необходимо оценить его профессиональные задатки, склонности и способности. Это осуществляется в процессе профориентации и профотбора, позволяющих выявить качества, необходимые для конкретного вида трудовой деятельности. На основании данной оценки выявляется профпригодность. О том, что человек пригоден для данной профессии, можно говорить лишь тогда, когда его способности полностью соответствуют характеру данной работы.

Контрольные вопросы

1. Каковы особенности человека как объекта научного познания?
2. Что в человеке является предметом психологического познания?
3. Определите понятие «биологический индивид».
4. В каком соотношении находятся индивидуальные и психические свойства человека?
5. Перечислите основные индивидуальные свойства человека.
6. Охарактеризуйте каждую группу индивидуальных свойств. Определите место каждой из них в становлении и существовании (бытии) человека как субъекта и как личности.
7. Что такое темперамент?
8. Охарактеризуйте основные подходы к пониманию темперамента.
9. Каково происхождение темперамента?

10. Выделите основные свойства темперамента.
11. Определите роль темперамента в становлении и социальном бытии человека как субъекта и как личности.
12. Что такое тип темперамента?
13. Дайте характеристику каждого типа темперамента.
14. Можно ли говорить о хороших и плохих темпераментах?
15. Как соотносятся темперамент и индивидуальный стиль деятельности и общения?
16. Определите принципы работы с людьми разного типа темперамента.
17. Что такое способности?
18. В каких жизненных ситуациях происходит актуализация способностей?
19. Что является природной основой способностей?
20. Охарактеризуйте соотношение природного и социального в способностях.
21. Определите место способностей в структуре личности.
22. Выделите основные классификации способностей.
23. Назовите и охарактеризуйте основные виды способностей.
24. Чем отличаются социально-психологические способности от предметных?
25. Определите генетическую сущность способностей.
26. Назовите основные факторы, влияющие на развитие способностей.

Глава 3

РЕГУЛЯТИВНЫЕ И ПОЗНАВАТЕЛЬНЫЕ ПРОЦЕССЫ ПСИХИКИ

УЧЕБНЫЕ ЦЕЛИ

После изучения главы 3 вы должны уметь:

- *дать определение следующим понятиям:*
потребность, эмоциональная окраска потребности, предмет потребности, способ удовлетворения потребности, цикл потребности, норма насыщения потребности, биогенные и социогенные потребности, мотивы, мотивация, воля, механизм смыслообразования, эмоции, функции эмоций, свойства эмоций, основные виды и формы эмоций, чувства, внимание, доминанта, качества внимания, ощущение, виды ощущений, пороги ощущений, восприятие, слуховые, зрительные, осязательные, обонятельные, вкусовые и кинестезические (двигательные) восприятия, гиперстезия, гипостезия, константность, целостность и осмысленность восприятия, апперцепция, память, запоминание, сохранение и воспроизведение информации, мышление, анализ, синтез, речь, деятельность;
- *рассказать*
об основных свойствах потребностно-мотивационной сферы человека;
- *обсудить*
основные свойства памяти человека;
- *объяснить*
развитие мышления в онтогенезе;
- *обосновать*
роль деятельности в развитии психических процессов;
- *ориентироваться*
в системе регулятивных и познавательных процессов человека.

§1. Потребностно-мотивационная сфера и воля

То, как строятся наши отношения с окружающими, базируется на наших знаниях о причинах и целях их поступков. Изучая человека и его поведение, психология пытается не просто описать, «что» он делает, но и «почему?» и «зачем?». Психологические явления, которые участвуют в регуляции поведения, т.е. выступают его причинами и целями, называют *регуляционными процессами*, к которым относят потребностно-мотивационную сферу, волю, эмоции и внимание.

Психологические факторы, которые побуждают, направляют, поддерживают и прекращают специфические виды деятельности, называются *мотивацией*.

В потребностно-мотивационной сфере выделяют потребности и мотивы. Изучение первых позволяет дать ответ, почему совершаются деятельность или поведение, анализ вторых объясняет, зачем, ради чего действует человек. Как отмечал А.Н. Леонтьев, «потребность как биологическое понятие выступает перед нами как объективная необходимость, т.е. объективная нужда организма в чем-то внешнем, во внешних условиях, которые служат как бы дополнением живых систем». Именно потребности выступают причиной активности человека. *Потребностью* называется субъективно переживаемое состояние нужды в чем-либо, побуждающее человека к соответствующей активности. В структуре любой потребности можно выделить следующие элементы: эмоциональная окраска, предмет, способ удовлетворения, цикл и норма насыщения.

Эмоциональная окраска – это субъективно переживаемое состояние нужды в чем-либо: в пище, в воздухе, в воде, в знаниях, в общении и т.д. Каждая потребность имеет свою совершенно неповторимую эмоциональную окраску. Так, пищевая потребность окрашена эмоцией голода, потребность в воде – эмоцией жажды, потребность в знаниях – эмоцией любознательности и т.д. Интенсивность эмоциональной окраски очень динамична. Она определяется остротой нужды человека в чем-либо: от некоторого минимального уровня (едва

осознаваемого желания) до некоторого максимального значения (предельно сильного желания). Эмоциональная окраска является своеобразным субъективным индикатором потребностей, сигнализирующим человеку в каждый момент времени о том, в чем именно и насколько сильно он нуждается.

Потребности первоначально носят диффузный характер. Смутное беспокойство: «Не пора ли перекусить?» сильно отличается от сладкого воспоминания о вкусе изысканного деликатеса. Процесс нахождения конкретного объекта, который может удовлетворить потребность, называется опредмечиванием. Только встреча потребности с конкретным предметом позволяет перейти от стадии хаотичного поискового поведения к стадии целенаправленного действия.

Предмет потребности составляют те факторы, объекты и условия, в которых нуждается человек для своего благополучного социального бытия. Это пищевые продукты, информация, комфорт, уважение, красота и др. Каждая потребность имеет свой предмет, который характеризует ее содержательно и объективно. Так, предмет пищевой потребности представлен пищевыми продуктами, познавательной потребности – знаниями (информацией), эстетической потребности – эстетическими объектами и т.д. Предметы потребностей могут быть вещественными (например, пища), духовными (знания) и функциональными (физическая активность). Указанное предметное основание может служить для классификации потребностей на *материальные, духовные и функциональные*.

В большинстве случаев человек достаточно хорошо знает предметы своих потребностей (их внешний вид, свойства, местонахождение и др.). Поэтому при возникновении той или иной потребности происходит актуализация не только эмоциональных переживаний (голода, жажды, страха, интереса), но и ее предметного содержания в форме соответствующих образов и мыслей, то есть порождается вполне предметное желание. Нахождение потребностью своего предмета означает обретение цели действия (реально присутствующей или только мыслимой), т.е. знаменует начало по-настоящему ак-

тивной фазы в развитии мотивационной сферы, скачок от «Почему?» к «Во имя чего?».

Такое конкретное побуждение к чему-либо называется *мотивом*. Мотивы представляют конкретную форму существования потребностей. Одна и та же потребность может проявляться в виде множества конкретных мотивов. Мотивы имеют форму желаний, влечений, установок, намерений, интересов, идеалов, убеждений, мечты, отношений.

Каждая потребность имеет определенный способ удовлетворения, то есть систему специальных приемов и действий, приводящих в конечном итоге к ее насыщению. Развитая потребность предполагает владение способами ее удовлетворения. Овладение социально приемлемыми способами удовлетворения потребностей составляет одну из задач воспитания полноценного человека.

Большинство потребностей являются циклическими, то есть характеризуются определенной периодичностью. В ее динамике можно выделить, как минимум, *три стадии: обострение, насыщение и латентный период*. Они и составляют один полный цикл. На протяжении этих стадий происходит существенное изменение внутреннего душевного состояния человека. Все более и более возрастающее желание сменяется гаммой положительных эмоций, сопровождающих процесс насыщения потребности. На заключительной, латентной, стадии потребность совсем выпадает из сознания, то есть субъективно как бы перестает существовать. Цикличность наиболее характерна для биогенных потребностей. Каждая потребность имеет свою продолжительность цикла. Он может варьироваться от нескольких секунд до многих дней и даже месяцев. Продолжительность циклов даже в рамках одной потребности может быть разной. Это зависит от множества внешних и внутренних факторов.

Потребности имеют некоторую *норму насыщения*. Она определяется через количественную характеристику предмета, достаточного для удовлетворения потребности. Ее довольно трудно измерить. Норма насыщения очень индивидуаль-

на. Она зависит от того, насколько сильно развита и значима потребность, а также от уровня ее актуализации в данный момент. Наиболее сильные ведущие социогенные потребности человека вообще трудно насытить.

Выделенные структурные компоненты потребностей составляют ее психологическую характеристику. Все они, за исключением эмоциональной окраски, развиваются у человека в процессе обучения и воспитания.

Потребности и мотивы выступают как источники жизненной активности человека. Они побуждают к определенным действиям и поступкам и придают им необходимый личностный смысл. От содержания, характера и силы мотивации зависит эффективность и качество любой деятельности. Без потребностей и мотивов деятельность невозможна вообще, поскольку она теряет для человека личностный смысл. То же можно сказать и об общении. Поэтому за любой жизненной активностью всегда стоят определенные потребности и мотивы.

Классификация потребностей и мотивов. Человек является частью огромной системы, которая включает в себя природу, общество, материальный и духовный мир. Он связан со всем этим бесконечно многообразными отношениями, определяющими условия его социального бытия. Зависимость человека от этих жизненно важных условий выражается в факте существования у него большого множества потребностей и мотивов.

Потребности можно классифицировать по различным основаниям. По степени притягательности выделяют позитивные и негативные мотивы. Первые будут побуждать организм к приближению или достижению некоторого объекта, а вторые – к избеганию. Примером позитивного мотива может служить мотив достижения, а негативного – мотив избегания неудач.

По критерию постоянства выделяют постоянные (потребность в кислороде), устойчивые (потребность в общении), циклические (потребность в пище, потребность в размноже-

нии у животных) и ситуативные (потребность в поедании мела у женщин в период вынашивания ребенка).

По интенсивности субъективного переживания потребностного состояния (особенно при невозможности реализации потребности) потребности можно разделить на сильные и слабые.

По преобладанию ориентации на результат деятельности (например, труд) или на сам процесс ее выполнения (например, игра) выделяют процессуальные и результативные потребности.

В зависимости от происхождения потребности подразделяются на биогенные и социогенные. Биогенные направлены на удовлетворение нужд организма. Лишение человека возможности их удовлетворения приводит к физической смерти. Сюда относится потребность в пище, в воде, в физических условиях существования (тепле, солнце, воздухе, определенном атмосферном давлении и др.), половая потребность, потребность в самосохранении и др. Перечисленные потребности во многом биологически обусловлены, то есть их существование предопределено генетически. Это не значит, что они являются врожденными. Генетически задается лишь способность человека испытывать беспредметное состояние нуждаемости в чем-либо (пище, воде, тепле), то есть эмоциональная окраска потребности. Все остальные ее компоненты (предмет, способ удовлетворения, цикл, норма насыщения) возникают в процессе обучения и воспитания.

Социогенные потребности целиком и полностью являются продуктом обучения и воспитания. Они не могут возникнуть вне человеческого общества и характерны только для людей. Их значительно больше, чем биогенных, и они очень индивидуализированы. Сюда относятся такие потребности: в славе, в общении, во власти, в любви, в эмоциональном контакте, в уважении, в красоте и др. Они направлены на удовлетворение нужд личности. В ситуации задержки или невозможности их удовлетворения человек страдает как личность. При значительном ограничении возможности удовле-

ния наиболее значимых социогенных потребностей наблюдается сильнейшая невротизация личности, сопровождающаяся чувством потери смысла жизни.

В зависимости от характера и уровня осознаваемости потребности и мотивы подразделяются на осознаваемые, частично осознаваемые, неадекватно осознаваемые и неосознаваемые. К осознаваемым относятся такие потребности, в которых человек отчетливо осознает все структурные компоненты. Они являются одновременно и произвольными, то есть человек хорошо управляет ими. Уровень осознания компонентов потребностей может быть неполным, что характерно для частично осознаваемых потребностей. Это снижает уровень их произвольности. Неадекватно осознаваемые потребности отличаются тем, что человек неправильно (искаженно) осознает отдельные их компоненты. Возможности их произвольной регуляции становятся еще более низкими. Минимальный уровень осознаваемости характерен для неосознаваемых потребностей. В данном случае может выделяться лишь эмоциональный компонент потребности – некоторое беспредметное хотение, которое называется влечением. Влечения вообще трудно поддаются произвольной регуляции. Психологической причиной снижения уровня осознаваемости потребностей или его искажения является их незрелость или несоответствие нравственным убеждениям личности. Поэтому они чаще встречаются у детей и подростков.

Структура потребностно-мотивационной сферы. В результате развития потребностно-мотивационной сферы человека возникает целостная система потребностей и соответствующих им мотивов. Она построена по иерархическому принципу, где каждая потребность занимает свое определенное место. Ее можно представить в форме пирамиды, вершину которой занимает одна или несколько наиболее сильных, значимых, устойчивых и трудно насыщаемых потребностей. Они определяют личностную направленность человека и смысл его жизни. Это положение могут занимать самые разнообразные потребности. В соответствии с этим выделяются

типы направленности личности. Второе ранговое положение занимают менее сильные, менее значимые и менее устойчивые потребности. Каждому последующему ранговому положению соответствует более низкий уровень силы, значимости и устойчивости потребностей. Основание этой пирамиды занимают личностно малозначимые потребности.

Система потребностей функционирует как единое целое. Поэтому удовлетворение любой из потребностей осуществляется через соотнесение со всеми другими, особенно вышестоящими потребностями. Иерархически построенная структура потребностно-мотивационной сферы делает процесс мотивации поведения произвольным и осознаваемым, что является одним из критериев личностной зрелости. Структура потребностно-мотивационной сферы отличается индивидуальной неповторимостью по таким параметрам, как широта, гибкость, содержание ведущих потребностей и мотивов и др. Можно выделить множество ее вариантов, каждому из которых будет соответствовать определенный тип личности. Знание структуры потребностно-мотивационной сферы является важнейшим условием эффективной работы с людьми: в управлении, в бизнесе, в профориентации, в политике и т.д.

Важнейшее место в структуре мотивации поведения человека занимает механизм волевой регуляции, когда он должен действовать не по внутреннему побуждению («хочу»), а по необходимости («надо»). Механизмы воли актуализируются в ситуациях, связанных с преодолением объективных или субъективных препятствий (преград), затрудняющих реализацию жизненно важных целей и задач. К объективным относятся всевозможные внешние препятствия, обстоятельства и условия, к субъективным – внутренние факторы (усталость, отсутствие интереса, наличие конкурирующих мотивов, непонимание смысла предстоящего действия и т.п.). Ситуации необходимости и преодоления характерны для общественной жизни, то есть являются исключительно социальными. Поэтому воля по своему происхождению представляется социальной.

Проблема воли относится к числу наиболее сложных, загадочных и плохо изученных. Особый интерес представляет вопрос о том, как объяснить парадоксальную возможность человека действовать вопреки собственным желаниям. В разные времена ученые пытались искать эту движущую силу либо вне человека (в Боге, в дьяволе, в других людях), либо в нем самом. Интересную теоретическую концепцию воли выдвинул отечественный ученый В.А. Иванников, который объяснил волевые акты через механизм смыслообразования.

Поскольку отсутствие достаточной мотивации делает невозможным осуществление действия, в этих условиях субъект придает ему дополнительный личностный смысл, то есть связывает с другими возможными потребностями и мотивами. В результате этого акта действие становится полимотивированным, что и придает ему необходимый энергетический потенциал. Например, при отсутствии непосредственного интереса к учебному предмету, студент заставляет себя выполнять соответствующие задания, апеллируя к необходимости успешной сдачи экзамена, получения стипендии, получения высшего образования, порадовать своих родителей и др. Подобные смыслообразующие внутренние действия и составляют сущность механизма волевой регуляции. Их очень много: обесценивание конкурирующего мотива, апелляция к социальным ролям и позициям, представление всевозможных результатов предстоящего действия, соединение предстоящего действия с высшими нравственными ценностями субъекта, обращение к символам и ритуалам, обращение к жребию, идентификация с значимым человеком (идолом), мысленное изменение ситуации выполнения действия, ориентация на мнение и поведение большинства других, мысленная ориентация на оценки значимых людей и др. Система этих приемов составляет технику волевого акта. По своему происхождению они представляют собой преобразованные внешние смыслообразующие содействия. Смыслообразующее побуждение, адресованное самому себе, по сущности идентично побуждению, направленному на другого человека.

В относительно простых и достаточно привычных ситуациях преодоления препятствия работа приемов волевой регуляции протекает на неосознаваемом уровне. Наиболее отчетливо они актуализируются в сознании в ситуациях сложных и ответственных волевых решений. Развитие воли предполагает овладение максимально широким набором приемов смыслообразования, а также воспитание возможно более разнообразной по содержанию и зрелой по структуре системы мотивов. Знание сущности механизма волевой регуляции важно не только для воспитания, но и для эффективного управления людьми. Для того чтобы побудить человека к действию или решению, необходимо помочь ему понять его смысл, то есть вписать предстоящее действие в максимально широкий смысловой контекст. Психологически грамотное побуждение другого человека к определенному действию – это содействие его смыслообразующим процессам.

§2. Эмоции

Душевная жизнь человека наполнена множеством сменяющих друг друга разнообразных переживаний, таких как удивление, тревога, радость, стыд и др. Их называют эмоциями.

Эмоции – это особые психические явления, которые содержат в себе субъективную оценку значимости для человека событий, предметов, явлений и людей в форме переживаний. Эмоции позволяют человеку ориентироваться в окружающем мире с точки зрения его значимости: полезности – вредности, важности – неважности. Следует особо подчеркнуть, что эмоциональная ориентировка, в отличие от рациональной, является гораздо более кратковременной (чаще всего мгновенной), произвольной, плохо осознаваемой, не требует специального обучения (то есть врожденная), возможна в условиях дефицита информации. Любая возникшая у человека эмоция выступает для него как жизненно важный внутренний сигнал, ориентирующий и направляющий его последующие мысли и действия. При этом он может даже не осознавать их истинных

причин и оснований, однако оставаться уверенным в их правомерности. Уровень личного внутреннего доверия к эмоциональным сигналам всегда остается максимально высоким.

В структуре эмоционального явления можно выделить три компонента: предмет, эмоциональное переживание и потребность (мотив).

Предмет эмоции представляет любое значимое для человека событие (явление), в связи с которым и по поводу которого возникает эмоциональное переживание. Это может быть оценка на экзамене, опоздание на работу, природное явление, чей-то поступок, собственная мысль и т.п. Такие значимые события и ситуации называются эмоциогенными. Они могут возникать стихийно или создаваться кем-то преднамеренно. Предмет определяет содержание эмоциональных переживаний. Однако человек далеко не всегда осознает предметное содержание своих эмоций.

Центральный компонент эмоционального явления представлен эмоциональным переживанием, то есть той субъективной реакцией, которая возникает при столкновении человека с эмоциогенной ситуацией: радость, недоумение, удивление, испуг и т.п. Эмоциональное переживание возникает непроизвольно и всегда осознается человеком. Оно в той или иной степени изменяет сознание и весь внутренний душевный мир человека (внимание, мышление, память, воображение, восприятие), а также его физиологические процессы (сердечно-сосудистые, дыхательные, пищеварительные и т.д.).

Потребность (мотив) составляет третий структурный компонент эмоционального явления. Она выступает как внутреннее психологическое основание (критерий) для эмоциональной оценки значимости чего-либо для человека. Значимость той или иной ситуации определяется тем, в какой мере связана она с актуальной потребностью (потребностями), препятствует или способствует ее удовлетворению. Значимость всегда задана потребностями. Поэтому при их отсутствии эмоции невозможны. Например, у голодного человека возникает множество связанных с этим эмоциональ-

ных переживаний, порождаемых соответствующими ситуациями. Однако те же самые ситуации сразу же перестают быть значимыми, как только пищевая потребность будет удовлетворена. Таким образом, эмоциональные переживания можно рассматривать как субъективные реакции на значимые для удовлетворения потребностей и мотивов человека жизненные ситуации.

Функции эмоций. Эмоции являются очень важными психологическими инструментами обеспечения социального бытия человека. Именно поэтому они возникают и существуют у человека как необходимая сторона его душевной жизни. Эмоции выполняют следующие функции: оценочную, сигнальную, побудительную и коммуникативную, а также функцию воздействия на физиологические и познавательные процессы и др.

Первая и наиболее важная функция эмоций состоит в первичной оценке субъективной значимости для человека окружающих предметов, явлений, людей, событий, собственных мыслей, намерений, планов, решений, поступков, действий и т.д. Эмоции выступают для человека в роли внутреннего компаса, позволяющего быстро и надежно ориентироваться в многообразии жизненных событий и ситуаций, в людях и самом себе, в предметах и явлениях. Причем эмоциональные оценки представляются нам значительно более достоверными и лично значимыми, чем интеллектуальные. Поэтому мы склонны доверять и подчиняться им. Например, всякий курильщик знает о вреде никотина, но продолжает курить. Это знание выступает для него как некая не касающаяся его абстракция. Для изменения отношения человека к курению необходимо, чтобы он эмоционально пережил его вред лично для себя.

Эмоции сигнализируют человеку о состоянии его потребностей. При актуализации нужды в чем-либо возникают соответствующие эмоциональные переживания (голода, жажды, интереса и т.д.), которые называются потребностными. В зависимости от состояния потребности они могут усиливаться, ослабляться, исчезать совсем, меняться на противополо-

ложные по знаку. Они составляют эмоциональную основу и субъективную форму существования потребностей.

Эмоции обладают также побудительными функциями, то есть выступают как довольно мощные источники активности. Причем побудительные возможности эмоций напрямую зависят от их силы и знака. Чем сильнее эмоция, тем большими побудительными возможностями она обладает. Для примера можно сравнить в этом отношении сильную и слабую боль, страх, стыд и любые другие эмоции. Направление активности определяется знаком эмоции. Положительные эмоции побуждают к действию по направленности к эмоциональной ситуации (на овладение, на сближение, на продление контакта и т.п.). Отрицательные эмоции обладают противоположными побудительными свойствами.

Эмоции оказывают очень сильное воздействие на физиологические функции человека, поскольку образуют совместно с ними единую психофизиологическую систему. Поэтому эмоции всегда сопровождаются большими или меньшими изменениями функций организма. Причем возможности эмоциональной регуляции физиологических функций очень велики и многообразны. Они могут изменяться в десятки и сотни раз в самом разном направлении: усиливаться, ослабляться вплоть до полного затухания (смерти), улучшаться, ухудшаться до патологии, ускоряться, замедляться и т.д. На эмоциональной основе возникает большинство болезней и преждевременное старение (или омоложение).

Аналогичное воздействие эмоции оказывают на сознание и все познавательные процессы человека: ощущение, восприятие, память, мышление, воображение и внимание. Под влиянием эмоций их возможности и функциональные характеристики могут изменяться (улучшаться или ухудшаться) в десятки и сотни раз. Так, под влиянием сильного стресса человек может значительно хуже соображать, помнить, сосредоточивать внимание, снижать сознательный контроль над своими действиями. Благодаря эмоциональным механизмам работают творческое мышление и воображение. Эмоционально окра-

шенные события запоминаются значительно лучше, чем нейтральные. Эти функциональные особенности эмоций имеют важное практическое значение.

Эмоции являются внутренними психическими процессами. Однако они довольно хорошо выражаются вовне: в мимике, во взглядах, в действиях, в движениях, в жестах, в позе, в интонации (и других особенностях речи). Это позволяет понимать эмоциональные состояния других людей и более эффективно общаться с ними, что также является одной из функций эмоций.

Основные свойства эмоциональных переживаний. Эмоциональная жизнь человека отличается необычайным многообразием и неповторимостью сменяющихся друг друга переживаний. Однако при всем многообразии любые эмоции характеризуются такими общими свойствами, как качественная окраска, знак, интенсивность и продолжительность.

Окраска эмоций – эта та качественная характеристика, которая придает своеобразие и неповторимость каждому переживанию. Она определяется характером лежащей в основе эмоции потребности. Каждая потребность сопровождается собственной, только ей присущей эмоциональной окраской. Например, пищевая потребность порождает один тип эмоциональной окраски, познавательная – другой, половая – третий. Соответственно и самих эмоций, в зависимости от окраски, столько же, сколько и потребностей. Эмоциональную окраску невозможно передать словами – ее надо пережить.

Знак эмоций соответствует тому, в какой мере они субъективно приятны или неприятны. Он является субъективным показателем полезности – вредности соответствующей эмоциогенной ситуации. В зависимости от знака различают положительные, отрицательные и двойственные (амбивалентные) эмоции. Положительные эмоции свидетельствуют о полезности для человека ситуации или события. Они возникают при удовлетворении потребностей или в ситуациях, способствующих этому. Положительные эмоции сами по себе весьма благотворны для человека. Отсюда наше стремление к удо-

вольствию. Отрицательные эмоции, переживаемые как неудовольствие, говорят о вредности для человека соответствующих ситуаций или событий. Они возникают при длительном неудовлетворении потребностей или в ситуациях, препятствующих этому. Отрицательные эмоции и сами по себе неблагоприятны для человека. Они побуждают к действиям, направленным на устранение, преодоление или выход из соответствующих ситуаций. Двойственные эмоции совмещают в себе в определенном соотношении положительные и отрицательные переживания. Они свидетельствуют о сложности и противоречивости отношений человека с окружающим миром.

Интенсивность эмоций – это их количественная характеристика. Она определяется двумя факторами: степенью неудовлетворенности соответствующей потребности и степенью неожиданности (непредвиденности) обстоятельств, влияющих на ее удовлетворение. Закономерность здесь такова: чем сильнее потребность и чем непредвиденнее для субъекта условия, способствующие или препятствующие ее удовлетворению, тем сильнее в этой ситуации эмоциональное переживание. Именно через эти факторы можно целенаправленно управлять эмоциональными реакциями человека, то есть содействовать их усилению или ослаблению. В зависимости от интенсивности можно выделить огромное разнообразие эмоций, начиная от едва заметного и плохо осознаваемого эмоционального тона ощущений и заканчивая сильнейшими, кратковременными, бурно протекающими, неконтролируемыми и управляемыми аффектами.

Длительность является временной характеристикой эмоций. Она зависит от продолжительности контакта (реального или мысленного) человека с эмоциогенной ситуацией и от времени, на протяжении которого соответствующая потребность находится в состоянии неудовлетворения. Через эти факторы можно преднамеренно изменять продолжительность эмоций, то есть содействовать их удлинению или укорочению. В зависимости от времени протекания существует бесконечное множество эмоций, начиная от предельно кратковре-

менных аффективных реакций (не более долей секунды) и заканчивая очень продолжительными эмоциональными состояниями, растянутыми на многие дни. Примером может служить настроение.

Основные виды и формы эмоций. Учитывая названные свойства, теоретически можно выделить бесчисленное множество разнообразных видов и форм эмоций. Однако известны и достаточно хорошо описаны лишь некоторые из них. Например, американский психолог К. Изард выделил целый ряд фундаментальных эмоций.

1. Интерес-возбуждение переживается как чувство захваченности и любопытства по отношению к чему-то или кому-то, как желание исследовать, узнать, расширить свой кругозор, вмешаться в события. Выступает как достаточно сильный и эффективный мотив соответствующей по содержанию деятельности, особенно познавательной. Эмоция интереса актуализируется ситуациями столкновения субъекта с соответствующим предметом или информацией, ситуациями необычности, противоречивости и новизны.

2. Противоположной интересу является эмоция скуки. Она возникает в ситуациях однообразия и монотонии.

3. Удивление довольно близко к эмоции интереса. Возникает в аналогичных ситуациях новизны, необычности и противоречивости. Однако является довольно быстротечной эмоцией. Выступает как сильный познавательный мотив, побуждающий к соответствующим действиям: выяснить, узнать, уточнить, удостовериться и т.п.

4. Эмоция радости возникает в ситуациях реализации основных личностных потребностей и возможностей человека. Переживается как состояние удовольствия и наслаждения жизнью, как чувство удовлетворенности собой, другими людьми и окружающим миром. Часто сопровождается ощущением прилива сил, расширения возможностей и оптимизма.

5. Эмоция страдания по знаку противоположна эмоции радости. Она может переживаться как состояние уныния, пас-

сивности, упадка духа, обескураженности, одиночества, депрессии, а в предельно острой форме – горя. Возникает в ситуациях депривации (лишения или существенного ограничения возможностей удовлетворения) основных жизненных потребностей, мотивов и устремлений личности, при утрате близких людей. Страдание имеет очень серьезные последствия для человека и является одним из важнейших условий духовного развития.

6. Эмоция гнева возникает в ответ на препятствие в достижении человеком страстно желаемых жизненных целей, а также в ситуациях, ограничивающих возможности самореализации. Среди причин гнева может быть личное оскорбление и унижение человека или его близких, обман, шантаж, разрушение состояния радости, надругательство над идеалами и светлыми ценностями и т.п. Гнев порождает прилив сил и неодолимое желание расправиться с обидчиком. Сильный гнев может перерасти в состояние ярости и аффекта. В этом случае человек теряет самоконтроль и возможность сознательно управлять своими действиями. Сила гнева зависит от степени неожиданности возникновения порождающих его причин, а также от значимости ущемленных личностных потребностей, отношений и ценностей. Чаще всего гнев бывает направлен на других людей. Однако он может быть направлен и на самого себя.

7. Эмоция стыда возникает в ситуациях, когда субъект обнаруживает несоответствие своих поступков, взглядов, мыслей, желаний, личностных качеств, отношений, особенностей внешнего облика, социальных характеристик разделяемым им самим нравственно-эстетическим нормам. Особенно остро это переживается на фоне сравнения себя с другими (большинством других, значимых других). При этом субъект ощущает себя плохим, никчемным, беспомощным, маленьким, слабым, никуда не годным, недостойным, глупым, непривлекательным, неудачником и т.п. Ему кажется, что все видят его недостатки и презирают его. Поэтому он испытывает острое желание уединиться, исчезнуть, «провалиться сквозь землю». Легкая форма стыда представляется как состояние застенчивости.

Стыд парализует работу интеллекта, оказывает сильное влияние на действия и поступки человека, захватывает сознание, активизирует защитные механизмы личности. Преодоление стыда и достойный выход из соответствующего жизненного положения – сложные личностные проблемы.

8. Противоположной стыду является эмоция гордости. Она возникает в ситуациях, когда человек оказывается на высоте нравственно-эстетических требований. Он переживает свою значительность, важность, достоинство, ценность и т.п. и стремится продемонстрировать все это другим людям. На основе эмоций стыда и гордости происходит развитие устойчивого отношения к себе.

9. Эмоция отвращения возникает по отношению к объектам, явлениям или людям, в значительной степени не соответствующим нравственно-эстетическим требованиям субъекта. Они воспринимаются как уродливые, отвратительные, омерзительные и т.п. Это могут быть поступки, мысли и желания людей, конкретные предметы, продукты деятельности и др. Эмоция отвращения порождает желание изменить соответствующий объект (улучшить, усовершенствовать), уничтожить его или дистанцироваться от него.

10. Эмоция презрения по своей сущности соответствует эмоции отвращения. Однако возникает она только по отношению к людям, когда их поведение, мысли, поступки или какие-то личностные качества не соответствуют нравственным требованиям субъекта. При этом он испытывает чувство превосходства, гордости и желание отстраниться от презираемого лица или группы лиц.

11. Эмоция вины возникает в ситуациях, когда человек осознает свою причастность или ответственность за ущерб, страдания, неудачи, неудобства и невзгоды других людей. При этом он испытывает чувство раскаяния и осуждения самого себя (не успел, не смог, не предупредил, смалодушничал и т.п.), желание искупить свою вину (помочь пострадавшему, попросить прощения, объясниться). Способность взять на себя ответственность за собственные поступки, пережить чувство

вины и искупить вину является одним из важнейших критериев личностной зрелости.

12. Эмоция страха возникает в ситуациях опасности и угрозы физическому или личностному существованию человека. В зависимости от степени этой угрозы она может переживаться как состояние неуверенности, тревоги, предчувствия беды, незащищенности, опасности, сильного ужаса, переходящего в неконтролируемый аффект. Способность преодолеть свой страх расценивается как сила и смелость человека.

Каждый человек имеет свой неповторимый эмоциональный склад. Это выражается, в частности, в склонности к определенным эмоциям. В зависимости от эмоциональной предпочтительности можно выделить эмоциональные типы личности.

Психологическая характеристика чувств. Чувствами называются устойчивые, эмоционально окрашенные личностные образования (конструкты), в которых выражается отношение человека к кому-либо или чему-либо: чувство любви к кому-то, чувство патриотизма, чувство стыда и т.п. Чувство возникает на основе механизма обобщения и аккумуляции значимых эмоциональных переживаний. В форме соответствующих эмоций они и осознаются человеком. Например, если действия какого-то человека постоянно вызывают у нас эмоции презрения, то это может привести к возникновению устойчивого чувства презрения, которое мы будем переживать всякий раз при столкновении с ним, причем независимо от того, достойно или недостойно он ведет себя.

В каждом чувстве сосредоточен личный опыт соответствующих эмоциональных переживаний. Причем чем сильнее чувство, тем больший эмоциональный заряд оно несет в себе. Поэтому чувства всегда переживаются как глубоко и интимно личные образования, составляющие сущность самого себя. Их можно определить как эмоциональную основу личности. Известный отечественный психолог В.Н. Мясищев рассматривал отношения как составные компоненты личности, а личность как систему отношений.

Чувства выполняют такие функции, как побуждение, оценка значимости, регуляция поведения, регуляция работы организма, регуляция душевной жизни человека (желаний, мыслей, мечтаний, решений, воспоминаний и т.д.). Чувства можно характеризовать такими параметрами, как функции, предметное содержание, эмоциональная окраска, сила, устойчивость, уровень осознаваемости, знак. В зависимости от этого их можно классифицировать.

Содержанием чувств могут быть конкретный человек (в том числе и сам субъект), социальные группы и общности, государство, родина, Бог, эстетические объекты, деятельность, знания, всевозможные предметы культуры. В соответствии с этим можно выделить нравственные чувства (любовь, уважение, презрение и т.п.), патриотические, религиозные, эстетические, практические, интеллектуальные и т.д.

Эмоциональная окраска чувств определяется качественной окраской соответствующих переживаний. Диапазон эмоциональной окраски чувств бесконечно широк. Их столько же, сколько и эмоций. Наиболее известные из них уже рассмотрены нами. Сила и устойчивость чувства определяется значимостью для человека соответствующего объекта, на который оно направлено, и количеством аккумулированных в нем эмоциональных переживаний. Чем значимее объект чувств и чем больше в нем сконцентрировано соответствующих переживаний, тем чувство сильнее и устойчивее. Наиболее сильные и устойчивые чувства образуют ядро личности, то есть ее убеждения, взгляды, ценностные ориентации. Чувства могут иметь разный уровень осознаваемости и отличаться по знаку.

Воспитание и коррекция чувств составляет очень важную задачу родителей, педагогов и специалистов в области психологии, психиатрии и психокоррекции.

§3. Внимание

Внимание – это такое свойство психики, которое выражает ее направленность и сосредоточенность на определенных объектах при одновременном отвлечении от других объектов в течение определенного периода.

Внимание сопровождает процессы восприятия, мышления, памяти и т.д. Можно сделать вывод, что внимание не самостоятельный психический процесс, а свойство психики человека, отдельная сторона всех психических процессов. Оно играет служебную роль, создавая наилучшие условия для психической деятельности, помогая различным психическим процессам правильнее, эффективнее отражать действительность.

Функции внимания:

- отбор значимых воздействий, которые бы соответствовали потребностям данной деятельности;
- игнорирование других, менее существенных, конкурирующих воздействий;
- регуляция деятельности и контроль: удержание, сохранение и выполнение действия до тех пор, пока не будет получен результат.

Физиологический механизм внимания был раскрыт в работах советских ученых И.П. Павлова, А.А. Ухтомского. Павлов считал, что концентрация психической деятельности при одновременном отвлечении от всего остального достигается благодаря закону взаимной индукции нервных процессов возбуждения и торможения в коре больших полушарий головного мозга. Возникший под воздействием внешнего сигнала очаг возбуждения в коре больших полушарий вызывает торможение в других участках мозга. Этот очаг возбуждения Ухтомский назвал доминантой. Доминанта (от лат. *dominaus* – господствующий) – это временная господствующая рефлекторная система, обуславливающая работу нервных центров в данный момент и тем самым придающая поведению определенную направленность.

Современная психология утверждает, что внимание выражает собой общее бодрствующее состояние мозга. Оно связано с работой двух частей ретикулярной формации¹: нисходящей и восходящей. Лобные доли коры головного мозга человека являются ведущим аппаратом, регулирующим процессы произвольного внимания. Действие психофизиологического механизма непроизвольного внимания тесным образом связано с ориентировочным рефлексом.

Характерные внешние проявления внимания:

1) движения приспособительного характера, направленные на лучшее восприятие объекта. К ним относятся движения всматривания, вслушивания, приноживания и т.п.;

2) все лишние движения задерживаются. Полная или частичная неподвижность характерна для напряженного внимания;

3) поверхностное и более редкое дыхание. Кроме того, вдохи становятся более короткими, а выдохи – продолжительными. При сильном напряжении внимания имеет место полная задержка дыхания. Говорят: слушать затаив дыхание.

Виды внимания. Внимание бывает произвольным, непроизвольным и послепроизвольным.

При непроизвольном (пассивном) внимании поток психической жизни устремляется в том или ином направлении без сознательных волевых усилий личности, без предварительного намерения, как бы сам по себе. Какие же факторы вызывают непроизвольное внимание?

Внешние раздражители, определенные особенности тех или иных предметов и явлений. Особую роль играет сила интенсивности раздражения.

Внутренние факторы – субъективное отношение человека к тем или иным предметам, фактам, явлениям, событиям, т.е. привлекает внимание то, что имеет для личности временную или постоянную значимость.

¹ Ретикулярная формация – совокупность структур, расположенных в центральных отделах спинного мозга и мозгового ствола. Характерно наличие большого количества нервных волокон.

Наряду с произвольным вниманием в психической жизни человека огромную роль играет произвольное внимание, которое связано с сознательно поставленной целью, волевым усилием личности. Произвольное внимание всегда активное, преднамеренное. Без личной заинтересованности, значимости объекта внимания такая форма внимания невозможна.

Послепроизвольное внимание – это сосредоточение человека на каком-либо объекте, предмете, явлении в соответствии с заранее поставленной целью, но не требующее волевых усилий. Например, студенту необходимо подготовиться к экзамену, он начинает изучать литературу по данному предмету, через некоторое время содержание учебника так увлекает его, что для дальнейшего изучения материала ему уже не требуется специально заставлять себя.

Качества внимания

1. Концентрация и длительность. Концентрация внимания выражается в степени сосредоточенности внимания на объекте. Длительность сосредоточенности внимания характеризует его устойчивость. Внимание, которое способно в течение долгого времени оставаться непрерывно сосредоточенным на одном предмете или работе, называется устойчивым. Именно устойчивость и концентрация внимания отличают людей, страстно увлеченных любимым делом, умеющих ради главного отключиться от побочных раздражителей. Однако колебания существуют даже при концентрированном и устойчивом внимании – это кратковременные, произвольные изменения интенсивности внимания.

2. Переключение внимания – намеренный, осознанный перенос внимания с одного объекта на другой. Существует множество человеческих профессий, которые требуют постоянного переключения внимания. Так, например, продавец должен постоянно переключать внимание с работы с кассой на диалог с покупателем, упаковку товара и т.п. Или водитель автобуса при движении переключает внимание со светофоров на дорожные знаки, показания приборов, встречный транспорт, обстановку в салоне и т.п.

3. Распределение внимания предполагает возможность удерживать в сфере внимания одновременно несколько объектов, выполнять несколько видов деятельности. Все люди способны к распределению внимания. Даже маленький ребенок может одновременно слушать мамину сказку и, к примеру, рисовать.

4. Объем внимания – то количество объектов, которое человек способен воспринять при одновременном предъявлении. Величина объема внимания зависит и от быстрого включения, и от хорошего распределения внимания. Опыт показывает, что взрослый человек может одновременно охватить вниманием не более шести независимых объектов.

5. Рассеянность внимания – невнимательность, которая, в свою очередь, зависит от разных причин. В первом значении – это слабость произвольного внимания, ее следствиями являются легкая отвлекаемость и полная неустойчивость внимания. Такой тип рассеянности часто наблюдается у детей дошкольного возраста, а также у взрослых в состоянии сильного утомления. Если же такая рассеянность внимания является постоянной чертой человека, то это сигнализирует о невоспитанности и дезорганизованности внимания. Во втором значении – человек настолько сильно сосредоточен на одном объекте, что не замечает ничего другого. В данном случае недостаток внимания заключается в неумении распределять внимание и плохой способности к переключению. У людей данной категории внимание сильное, но узкое и малоподвижное.

Развитие внимания. Без хорошей работы внимания невозможен успех ни в какой сфере деятельности. Перечислим условия развития хорошего внимания:

- наличие широких и устойчивых интересов к данной деятельности;
- умение заставлять себя произвольно сосредоточивать внимание в любое время на любом объекте;
- научиться работать в неблагоприятных условиях. Работа, сопровождаемая отвлекающими раздражителями, закаляет внимание, делает его более устойчивым;

- не настраиваться на невнимательную работу – она приучает человека быть невнимательным;
- изучить специфику своего внимания, знать его сильные и слабые стороны. Для полного исправления недостатков внимания необходимо провести большую работу над собой.

§4. Ощущение и восприятие

Психология изучает различные психические явления, процессы и состояния. Ощущение, восприятие, представление, воображение, мышление, речь, запоминание, сохранение, воспроизведение – это *познавательные психические процессы*.

Ощущения – это отражение отдельных свойств предметов и явлений, воздействующих в данный момент на органы чувств. Особенность ощущений заключается в их непосредственности и сиюминутности. Когда человек прикасается к предмету, кладет его на язык, подносит к носу, такое воздействие называется контактным. Воздействие предмета раздражает специальные чувствительные клетки рецептора. Раздражение – это физиологический процесс, под воздействием которого в нервных клетках возникает возбуждение, передающееся по афферентным нервным волокнам в соответствующий участок мозга. Только в мозге физиологический процесс превращается в психический, и индивид ощущает то или иное свойство предмета или явления.

Свойства ощущений. Наши органы чувств способны менять свои характеристики, приспособляясь к изменившимся условиям среды. Повышение чувствительности в результате взаимодействия ощущений или появления других раздражителей называется *сенсбилизацией*.

Нередко под воздействием одного раздражителя могут возникнуть ощущения, характерные для другого раздражителя. Это явление связано с *синестезией* (от греч. synaisthesin – единовременное ощущение, совместное чувство) – психическим состоянием, при котором действие раздражителя на со-

ответствующий орган чувства, помимо воли субъекта, вызывает не только ощущение, специфическое для данного органа чувств, но одновременно еще и добавочное ощущение или представление, характерное для другого органа чувств. Например, общеизвестно, что цветовые сочетания влияют на температурную чувствительность: сине-зеленый цвет вызывает ощущение холода, а желто-оранжевый – тепла. Эту особенность учитывают дизайнеры.

Явление сенсорного голода, или большой дефицит ощущений, называется *сенсорной депривацией*. В случае сенсорной депривации в психике человека возникают разнообразные аномальные явления – от галлюцинаций и впадения в забытие до полного отключения мозга.

Виды ощущений. При классификации ощущений выдвигают следующие критерии:

- а) по месту расположения рецепторов;
- б) по наличию либо отсутствию непосредственных контактов рецептора с раздражителем, вызывающим ощущение;
- в) по времени возникновения в ходе эволюции;
- г) по модальности (виду) раздражителя.

Выделяют три основных класса ощущений: интерорецептивные (органические), экстерорецептивные и проприорецептивные. Интерорецептивные сигнализируют о том, что происходит в организме (ощущения боли, жажды, голода и т.п.). Экстерорецептивные возникают при воздействии внешних стимулов на рецепторы, расположенные на поверхности тела. Проприорецептивные расположены в мышцах и сухожилиях, с их помощью головной мозг получает информацию о движении и положении частей тела.

Кроме того, ощущения могут быть дистантными и контактными. К первым относятся зрительные, которые передают 85% информации о внешнем мире, и слуховые. Ко вторым – осязательные, вкусовые и обонятельные.

Каждый тип человеческих ощущений дает специфическую информацию. Однако существуют общие закономерно-

сти, характерные для всех видов ощущений. К ним относятся уровни чувствительности, или «пороги ощущений». *Чувствительность* – это способность к распознаванию величины и качества раздражителя. «Порогом ощущений» называют психологическую зависимость между интенсивностью ощущения и силой вызывающего раздражителя.

Минимальная величина раздражителя, вызывающая едва заметное ощущение, называется нижним абсолютным порогом чувствительности. Наибольшая величина раздражителя, при которой еще сохраняется данное ощущение, называется верхним порогом чувствительности (например, за этим порогом свет уже ослепляет).

Благодаря порогу чувствительности человек может постоянно улавливать незначительные изменения параметров внешней и внутренней среды: силу вибрации, уменьшение или увеличение силы звука, уровень освещенности, уровень тяжести и т.д. Пороги чувствительности для каждого индивидуальны. Их величина зависит от многих причин. Особое влияние на повышение чувствительности оказывают характер деятельности, профессия, мотивы, интересы, степень тренированности.

Изменения в силе и характере действующего раздражителя, замечаемого человеком, называют дифференциальным порогом, или «порогом различения». Величину различения между сигналом, при котором точность и скорость различения достигают максимума, называют оперативным порогом. Оперативный порог ощущений в 10–15 раз выше дифференциального.

Выделяют также временной порог – это мера длительности и воздействия раздражителя, необходимая для возникновения ощущения.

Латентный порог – период реакции, отрезок времени от момента подачи сигнала до момента возникновения ощущения.

Ощущения входят в структуру более сложноорганизованного психологического процесса – **восприятия**. Восприятие есть целостное отражение предметов и явлений объек-

тивного мира при их непосредственном воздействии в данный момент на органы чувств.

Различают слуховые, зрительные, осязательные, обонятельные, вкусовые и кинестезические (двигательные) восприятия.

Восприятие видимого движения определяется данными о пространственном положении объектов, т.е. связано со зрительным восприятием степени удаленности предмета и оценкой направления, в котором расположен тот или иной предмет.

Восприятие пространства основывается на восприятии формы и величины предметов с помощью синтеза зрительных, осязательных, мышечных ощущений, а также на восприятии удаленности и объема предметов, что обеспечивается бинокулярным зрением человека.

Восприятие течения времени заключается в том, что восприятие времени не изменяет очевидного физического стимула. Конечно, само время исчисляется секундами, минутами, т.е. может быть измерено, но нет определенного объекта, энергия которого воздействовала бы на некий рецептор времени (как это делают запах, свет и т.д.). На сегодняшний день ученым не удалось обнаружить механизм, преобразующий физические интервалы времени в соответствующие сенсорные сигналы. Однако достоверно установлено, что каждый обладает «биологическими часами»: сердечный ритм и обменные процессы помогают нам ориентироваться во времени. Если человек в течение нескольких месяцев встает по будильнику в одно и то же время, то вскоре организм настраивается на пробуждение в определенный час без дополнительного стимула.

Восприятие времени меняют некоторые медикаменты, оказывающие влияние на ритмику организма. Кофеин ускоряет время, хинин и алкоголь, напротив, замедляют его. Наркотические препараты (гашиш, марихуана и т.д.) могут приводить как к ускорению, так и к замедлению субъективного времени. Время, насыщенное в прошлом переживаниями, эмоциями, деятельностью, вспоминается как более продолжи-

тельное, а длительный жизненный период, наполненный неинтересными событиями и обыденностью, вспоминается как быстро прошедший.

При резком эмоциональном или физическом переутомлении часто происходит повышение восприимчивости к обычным внешним раздражителям. Звуки оглушают, свет ослепляет, запахи «въедаются», вызывая острое раздражение. Такие изменения восприятия называются *гиперстезией*.

Гипостезия – противоположное состояние, выражающееся в понижении восприимчивости к внешним стимулам. Гипостезия связана с подвижными или неподвижными раздражителями, неменяющегося содержания (стабильные галлюцинации) и постоянно меняющегося: в виде разнообразных событий, разыгрывающихся как в театре или кино (сценopodobные галлюцинации).

От галлюцинаций стоит отличать иллюзии (от лат. Illusio – «обман») – ошибочные восприятия реально существующих явлений или вещей. Иллюзии делят на аффективные, парейдолические и вербальные (словесные).

Страх, тревожность, подавленность порождают чаще всего аффективные иллюзии (аффект – кратковременное, сильное эмоциональное возбуждение). Например, случайная тень кажется грабителем или убийцей, а скрип двери – попыткой взлома.

Вербальные иллюзии заключаются в ошибочном восприятии содержания реально происходящих разговоров окружающих. Человеку кажется, что все разговоры содержат намеки на какие-то его неправильные поступки, издевательства, скрытые угрозы.

Свойства восприятия. Исследователи выделяют пять основных свойств (качеств) восприятия: константность, целостность, осмысленность, избирательность и апперцепцию.

Константность – устойчивость, постоянство образов восприятия. Это во многом проявление влияния нашего прошлого опыта. Парашютист знает, что лес зеленый, поэтому даже с большой высоты воспринимает его именно таким. Закон кон-

стантности: человек рассматривает окружающие его знакомые предметы как неизменные.

Целостность – всякий объект и ситуация воспринимаются как устойчивое системное целое, даже когда части этого целого не могут быть наблюдаемы (например, противоположная часть здания). Это становится возможным потому, что образ, формирующийся в процессе отражения действительности, обладает высокой избыточностью, т.е. некоторая совокупность образа содержит информацию не только о самой себе, но и о других компонентах, а также об образе в целом. Если мы видим лишь голову и плечи собеседника, то можем достроить положение его рук и туловища.

Осмысленность – как правило, человек воспринимает лишь то, что понимает. Экспериментально доказано, что осмысленные слова запоминаются существенно быстрее и точнее, чем бессмысленный набор букв или слогов.

Избирательность проявляется в преимущественном выделении одних объектов по сравнению с другими.

Апперцепция – это зависимость восприятия от прошлого опыта, от общего психического состояния человека, его индивидуальных способностей. Когда наблюдается зависимость восприятия от устойчивых особенностей личности (убеждений, мировоззрения и т.п.), такую апперцепцию называют устойчивой. Различают также временную апперцепцию, в которой оказываются ситуативно возникающие психические состояния личности (сильные эмоции, действие установки и т.п.).

§5. Память

Память есть у всех живых существ, но высшего уровня развития она достигла у человека. Память связывает прошлое с настоящим. Осознавать свое «Я», действовать в окружающем мире, быть тем, кем он является, человеку позволяет именно память. Человеческая память – это форма психического отражения, заключающаяся в накоплении, закреплении, сохранении и последующем воспроизведении индивидом своего опы-

та. Наша память представляет собой функциональное образование, которое совершает свою работу благодаря взаимодействию трех основных процессов: запоминания, сохранения и воспроизведения информации. Эти процессы не только взаимодействуют, между ними существует взаимная обусловленность. Ведь сохранить можно только то, что запомнил, а воспроизвести – то, что сохранил.

Запоминание. Память начинается с запоминания информации: слов, образов, впечатлений. Основная задача процесса запоминания – точно, быстро и много запомнить. Различают произвольное и произвольное запоминание. Произвольное запоминание включается, когда перед человеком стоит цель запомнить не только то, что само запечатлелось в его памяти, но и то, что необходимо. Произвольное запоминание активно, целенаправленно, имеет волевое начало.

То, что лично значимо, связано с деятельностью человека и его интересами, носит характер произвольного запоминания. При произвольном запоминании человек пассивен. Произвольное запоминание наглядно демонстрирует такое свойство памяти, как избирательность. Если поинтересоваться у различных людей, что им больше всего запомнилось на одной и той же свадьбе, то одни легко расскажут о том, кто и какие подарки преподнес молодоженам, другие – что ели и пили, третьи – под какую музыку танцевали и т.д. Однако при этом ни первые, ни вторые, ни третьи не ставили перед собой четкой цели запомнить что-то конкретно. Сработала избирательность памяти.

Стоит упомянуть об «*эффекте Зейгарник*» (был впервые описан в 1927 г. советским психологом Блюмой Вульфовой Зейгарник (1900–1988): человек произвольно гораздо лучше запоминает действия незавершенные, ситуации, не получившие естественного разрешения.

Если мы не смогли что-то допить, доесть, получить желаемое, при этом были близки к цели, то это запоминается основательно и надолго, а успешно завершенное забывается быстро и легко. Причина в том, что незавершенное действие –

источник сильных отрицательных эмоций, которые по силе воздействия гораздо мощнее положительных.

Многие ученые занимались изучением приемов запоминания. В частности, немецкий психолог Г. Эббингауз сформулировал ряд закономерностей запоминания. Он считал, что повторение (опосредованное или прямое) – единственная относительная гарантия надежности запоминания. Причем результат запоминания находится в определенной зависимости от количества повторений. *Закон Эббингауза* гласит: число повторных предъявлений, необходимых для заучивания всего ряда, растет гораздо быстрее, чем объект предъявляемого ряда. Если испытуемый запоминает с одного предъявления (показа) 8 цифр, то для заучивания 9 цифр ему понадобятся 3–4 предъявления. Ученый также подчеркивает значение волевого фактора внимания. Чем выше концентрация внимания на какой-либо информации, тем быстрее произойдет запоминание.

Однако установлено, что механическое повторение менее эффективно, чем осмысленное запоминание. Направление современной психологии – мнемотехника – занимается разработкой многочисленных приемов запоминания, базирующихся на принципе ассоциативной связи: перевод информации в образы, графики, картинку, схемы.

Выделяют четыре вида памяти в соответствии с типом запоминаемого материала.

1. Двигательная память, т.е. способность запоминать и воспроизводить систему двигательных операций (водить машину, плести косу, завязывать галстук и т.п.).

2. Образная память – возможность сохранять и в дальнейшем использовать данные нашего восприятия. Она бывает (в зависимости от принимающего анализатора) слуховой, зрительной, осязательной, обонятельной и вкусовой.

3. Эмоциональная память запечатлевает пережитые нами чувства, особенность эмоциональных состояний и аффектов. Ребенок, которого испугала большая собака, скорее всего, даже став взрослым, еще долго будет испытывать неприязнь к этому животным (память страха).

4. Вербальная память (словесно-логическая, семантическая) – высший вид памяти, присущий только человеку. С ее помощью осуществляется большинство мыслительных действий и операций (счет, чтение и т.д.), образуется информационная база человеческого интеллекта.

У разных людей в большей степени развит тот или иной вид памяти: у спортсменов – двигательная, у художников – образная и т.д.

Сохранение информации. Основное требование, предъявляемое к памяти: хранить информацию надежно, долго и без потерь. Выделяют несколько уровней памяти, различающихся по тому, как долго на каждом из них может сохраняться информация.

1. Сенсорный (непосредственный) тип памяти. Системы этой памяти удерживают точные и полные данные о том, как воспринимается мир нашими органами чувств на уровне рецепторов. Данные сохраняются в течение 0,1-0,5 секунды. Механизм действия сенсорной памяти легко обнаружить: закройте глаза, затем на секунду откройте их и закройте снова. Увиденная вами четкая картинка сохраняется некоторое время, а потом медленно исчезает.

2. Кратковременная память позволяет перерабатывать колоссальный объем информации, не перегружая мозг, благодаря тому что она отсеивает все ненужное и оставляет полезное, необходимое для решения актуальных (сиюминутных) проблем.

3. Долговременная память обеспечивает длительное сохранение и применение информации. Емкость и длительность хранения информации в долговременной памяти могут быть безграничными. Выделяют два типа долговременной памяти. Первый – на уровне сознания. Человек по своей воле может вспомнить, извлечь необходимую информацию. Второй тип – закрытая долговременная память, информация в которой хранится на уровне подсознания. В обычных условиях человек не имеет доступа к этой информации, лишь с помощью психоаналитических процедур, в частности гипноза, а

также раздражений различных участков мозга можно получить к ней доступ и актуализировать во всех деталях образы, мысли, переживания.

4. Промежуточная память находится между кратковременной и долговременной памятью. Она обеспечивает сохранение информации в течение нескольких часов. В бодрствующем состоянии в течение дня человек накапливает информацию. Чтобы мозг не перегружался, необходимо освободить его от излишней информации. Информация, накопленная за прошедший день, очищается, категоризируется и закладывается в долговременную память во время ночного сна. Ученые установили, что для этого требуется как минимум три часа ночного сна.

5. Оперативная память – это вид памяти, проявляющейся в ходе выполнения определенной деятельности и обслуживающей эту деятельность.

Воспроизведение. Требования, предъявляемые к процессу воспроизведения памяти, – точность и своевременность. В психологии выделяют четыре формы воспроизведения:

1) узнавание – возникает при повторении восприятия объектов и явлений;

2) воспоминание – осуществляется при реальном отсутствии воспринимаемых объектов. Обычно воспоминания осуществляются посредством ассоциаций, которые обеспечивают автоматическое, произвольное воспроизведение;

3) припоминание – осуществляется при отсутствии воспринимаемого объекта и связано с активной волевой деятельностью по актуализации информации;

4) реминисценция – отсроченное воспроизведение ранее воспринятого и казавшегося забытым. При данной форме воспроизведения памяти более давние события вспоминаются легче и точнее, чем произошедшие в недалеком прошлом.

Забывание является обратной стороной сохранения памяти. Это процесс, приводящий к утрате четкости и уменьшению объема данных, которые могут быть актуализированы в психике. Преимущественно забывание не является

аномалией памяти, это закономерный процесс, который обусловлен рядом факторов.

1. Время – менее чем за час человек забывает половину только что полученной информации механически.

2. Активное использование имеющейся информации – забывается прежде всего то, в чем нет постоянной необходимости. Однако впечатления детства и двигательные навыки, такие как катание на коньках, игра на музыкальном инструменте, умение плавать, остаются достаточно устойчивыми в течение многих лет без каких-либо упражнений. Остается на подсознательном уровне, как бы забывается то, что нарушает психологическое равновесие, вызывает негативное напряжение (травмирующие впечатления).

Информация в нашей памяти не хранится в неизменном виде, как документы в архиве. В памяти материал подвергается изменению и качественной реконструкции.

Расстройства памяти. Многообразные нарушения памяти весьма распространены, хотя большинство людей их у себя не замечают или замечают слишком поздно. Само понятие «нормальная память» достаточно расплывчато. Гиперфункция памяти связана, как правило, с сильным возбуждением, лихорадочным волнением, приемом некоторых медикаментов или гипнотическим воздействием. Формой навязчивых воспоминаний называют нарушение эмоционального равновесия, чувства неуверенности и тревожности, создающие тематическую направленность гиперфункции памяти. Так, например, мы постоянно вспоминаем свои крайне неприятные, неблагоприятные поступки. Изгнать подобные воспоминания практически невозможно: они преследуют нас, вызывают чувство стыда и муки совести.

На практике чаще встречаются ослабление функции памяти, частичная утрата способности сохранять или воспроизводить имеющуюся информацию. Ослабление избирательной редукации, затруднения в воспроизводстве необходимого в данный момент материала (названий, дат, имен, терминов и т.п.) относят к самым ранним проявлениям ухудшения памяти.

ти. Затем ослабление памяти может принять форму прогрессирующей амнезии, причинами которой становятся алкоголизм, травмы, возрастные и негативные личностные изменения, склероз, заболевания.

В современной психологии известны факты обманов памяти, имеющих форму крайне односторонней избирательности воспоминаний, ложных воспоминаний и искажений памяти. Обычно они обусловлены сильными желаниями, страстями, неудовлетворенными потребностями. Например, когда ребенку дают сладость, он ее быстро съедает, а затем «забывает» об этом и искренне доказывает, что ничего не получал.

Искажение памяти нередко связано с ослаблением способности различать свое и чужое, то, что человек переживал в реальной действительности, и то, о чем он слышал, видел в кино или читал. В случае многократных повторений таких воспоминаний происходит их полная персонификация, т.е. человек начинает считать чужие мысли своими. Наличие фактов обмана памяти свидетельствует о том, насколько тесно она связана с воображением и фантазией человека.

§6. Мышление и речь

Мышление – это активное, целенаправленное, опосредованное и обобщенное отражение окружающей действительности в сознании человека. Чувственное познание является базой, опираясь на которую формируется мышление.

Исходным материалом мыслительной деятельности служат восприятие и формирующиеся на его основе представления. Представлением называют опосредованный целостный наглядно-чувственный образ объектов или явлений, сохраненный и воспроизводимый в сознании посредством памяти или сконструированный воображением. Представления делятся на представления памяти и представления воображения. Представления памяти сохраняют свойства воспринимаемого объекта, а представления воображения предполагают формирование чувственного образа,

выходящего за пределы наличной действительности. Можно сделать вывод, что если ощущения и восприятия относятся к наличному состоянию вещей и явлений, то представление способно преодолеть наличную ситуацию, выйти за ее пределы в прошлое или будущее.

Мышление является активным процессом, предполагающим обработку, переделку, взаимоизменение добытой органами чувств информации. Ведущую роль в мыслительной деятельности играет аналитико-синтетическая деятельность. Она представляет собой неразрывное единство двух мыслительных операций: мысленного разложения исходных образов на соответственные части (анализ) и последующего их соединения в новые сочетания (синтез).

Аналитико-синтетические операции бывают двух видов: во-первых, можно мысленно разлагать (и соединять) сам предмет, явление на составные части. Во-вторых, можно мысленно выделять в них те или иные признаки, качества, свойства.

Анализ и синтез являются основными мыслительными операциями и присущи всем людям. Однако у разных людей в силу особенности развития их психики преобладает склонность либо к синтезу, либо к анализу. Люди, наделенные аналитическим складом ума, делают упор на частных деталях, явлениях. Их интересуют тонкости того или иного явления. Те же, у кого преобладает склонность к синтезу, прежде всего акцентируют внимание на целом, пытаются схватить закономерность, сформулировать общие представления о предмете. Гармоничное сочетание способности как к анализу, так и к синтезу является идеалом.

Без анализа и синтеза была бы невозможной такая важная мыслительная операция, как сравнение. Сравнивая между собой предметы, мы сперва расчленяем их на составные части, выделяем отдельные качества и свойства, а затем сопоставляем их друг с другом. Сопоставление – это синтетическая операция. Сравнивая предметы, их качества и свойства, мы обнаруживаем в них как различия, так и свойства, тем самым углубляемся в познание этих предметов или явлений. Абстрагиро-

вание и обобщение также являются мыслительными операциями. Абстрагирование – это мыслительная операция, суть которой состоит в мысленном отвлечении от различных сторон и свойств предмета с целью выделения одного какого-либо свойства или признака в качестве существенного. Обобщение – синтетическая мыслительная операция, целью которой является установление общих признаков и качеств объектов. На основе анализа, синтеза, сравнения, абстрагирования и обобщения образуется главная логическая форма, на базе которой осуществляется мышление. Эта форма носит название «понятие».

Понятие – это форма мысли, выражающая общие и существенные признаки объектов. Понятие выражается словом. Абстракцией называется форма мышления, которой присуща более высокая степень отвлеченности от конкретности материальных предметов и их чувственно наблюдаемых свойств. Яркими абстракциями являются научные понятия, например абсолютный нуль, масса и т.д. Понятия играют важную роль в научном познании. Каждая конкретная наука представляет собой строго выстроенную систему понятий. Благодаря им человек глубже познает мир в существенных связях и отношениях.

Язык выполняет в мышлении опосредованную роль. Язык – это система знаков, наделенных определенными значениями. Различие между человеческой психикой и психикой животных состоит в связи мышления и языка. Слово есть материальная оболочка мысли, через эту оболочку она может быть воспринята нами самими и другими людьми. Благодаря формированию и закреплению в слове мысль не исчезает, а прочно фиксируется в речевой формулировке – письменной либо устной.

В неразрывной связи мышления с языком отчетливо прослеживается социально-историческая сущность мышления. Преемственность культуры, знаний возможна лишь в случае их фиксации, закрепления, сохранения и передачи от одного поколения другому.

Мышление носит целенаправленный характер. Мышление необходимо лишь в тех ситуациях, где возникает новая цель, а старые прежние средства уже недостаточны для ее достижения. Такие ситуации называются проблемными. Итак, проблемная ситуация – это неопределенная ситуация, которая вынуждает искать новые решения. Можно сделать вывод, что мышление есть искание и открытие нового.

Мыслительная деятельность побуждается мотивами, которые являются не только условиями ее развертывания, но и факторами, влияющими на продуктивность. Мотивы делятся на специфически познавательные и неспецифические. В первом случае движущей силой познавательной деятельности служат интересы и мотивы, в них проявляются познавательные потребности, например любознательность. Во втором – это какие-либо практические потребности.

Мышление – это неразрывно связанный с речью процесс познавательной деятельности индивида, характеризующийся целенаправленным, обобщенным и опосредованным отражением действительности, направленный на поиск и открытие нового.

Виды мышления. Исследователи установили, что в своем становлении мышление проходит две стадии: допонятийную и понятийную. Допонятийное мышление делится на два основных вида. Первый из них – наглядно-действенное мышление. Этот вид мышления опирается на непосредственное восприятие предметов, реальное физическое преобразование ситуации в процессе действий с предметами. Элементарные формы наглядно-действенного мышления можно наблюдать у высших животных (обезьян). У человека же оно образует первую, самую раннюю ступень развития и преобладает у ребенка 2–3-летнего возраста. У взрослого человека этот вид мышления сочетается с другими видами.

Второй вид допонятийного мышления – наглядно-образное мышление. При наглядно-образном мышлении человек оперирует не только предметами, но и их образами.

Данный вид мышления связан с представлением ситуаций и оперированием в этих ситуациях образами. У ребенка наглядно-образное мышление преобладает до 6-7 лет. Если ребенку показать шарик из пластилина, а затем на его глазах превратить этот шарик в лепешку и спросить, где больше пластилина, то ребенок укажет на лепешку, так как она занимает больше места. Наглядно-образное мышление нередко остается доминирующим и у взрослых людей. Зачастую на вопрос, что тяжелее, килограмм пуха или килограмм гвоздей, испытуемые отвечают: килограмм гвоздей. То есть человек не способен выделить главного в соотношении и выбирает второстепенный признак.

На более позднем этапе онтогенеза развивается ведущий человеческий вид мышления – понятийное, словесно-логическое. Оно действует на базе языковых средств. У ребенка формируется в 6-7 лет, т.е. со времени обучения в школе. Основной единицей словесно-логического мышления выступает понятие, в котором отражаются общие, более существенные свойства и признаки предметов и явлений. Понятия выражаются в словесном языке, а связь между понятиями – в грамматических конструкциях (умозаключениях и суждениях) с выделением в них субъекта действия, объекта действия, самого действия и различных признаков.

Можно классифицировать мышление и по другим основаниям. Так, степень участия сознательного или подсознательного регулирования мысли может быть отражена в противопоставлении логического мышления интуитивному. Логическое мышление осуществляется на базе четких, ясно осознаваемых формализованных понятийных структур, а интуитивное – на бессознательном уровне и оперирует образами и нечеткими формальными структурами, этот вид мышления не обладает выраженными этапами и быстротой протекания.

Различают также эвристическое и алгоритмическое мышление. Первое (от греч. *heureka* – «нашел») является рационализаторским видом решения задач с помощью сокра-

ценных способов и правил, являющихся наиболее подходящими в данной ситуации. Второе – использует только одну строгую систему правил (алгоритм).

В психологии выделяют репродуктивное и продуктивное мышление.

В ситуациях когда стандартизированные, привычные способы решения задачи оказываются неэффективными, может работать только продуктивное творческое мышление. Творческим называется такой вид мышления, который дает новые результаты. Новизна мышления может быть объективной: научное открытие какого-либо свойства, явления, закономерности предметов, но может быть и субъективного характера: когда человек в результате мыслительной деятельности открывает то, что уже было открыто до него, но не было ему известно.

Отправным моментом творческого решения выступают проблемные ситуации, которые заставляют искать новые решения, но не содержат ориентации для их выбора. Проблемная ситуация – это задача, которая требует от человека ответа на определенный вопрос. Выделяют три этапа решения задачи. Первый этап – осознание вопроса. Недаром говорят, что правильно поставленный вопрос – уже половина ответа. На втором этапе выявляются условия задачи, учитывается то, что известно для ее решения. На третьем этапе происходит обдумывание, поиск решения, и здесь очень важную роль играет гипотеза. Когда к человеку приходит мысль, позволяющая найти решение новой задачи, предполагают, что сработала интуиция. Исследователи психологии творчества утверждают, что интуиция включает в себя ряд определенных этапов:

- 1) накопление и бессознательное распределение образов и абстракций в системе памяти;
- 2) неосознанное комбинирование и переработку накопленных образов, абстракций и правил в целях решения конкретной задачи;
- 3) осознание задачи;
- 4) неожиданное нахождение решения.

Воображение. Воображение – это психическая деятельность, состоящая в создании представлений или мысленных образов в человеческом сознании, никогда в целом не воспринимавшихся человеком в действительности. Оно позволяет представить результат деятельности до ее начала, предвосхитить то, чего не существует. Именно с этим связана способность человека находить новые пути, делать открытия, искать способы решения возникающих задач.

Воображение представляет собой опережающее отражение действительности. Но следует заметить, что опережающее отражение действительности, осуществляющееся в рамках воображения, происходит в конкретно-образной форме в виде ярких представлений, в то время как опережающее отражение в процессах мышления происходит путем оперирования абстрактными понятиями.

Доля вымысла всегда присутствует в продуктах воображения. Часть или все элементы, из которых сложен вымысел, взяты из действительности, получены из прошлого опыта, являются результатом преднамеренного анализа множества фактов. Но способность воображения состоит не в анализе, а в своеобразии синтеза данных фактов.

Простейшая форма синтезирования – агглютинация, которая предполагает «собираение» различных, в повседневной жизни не соединенных качеств, свойств, частей. Известна также близкая по форме агглютинации гиперболизация, которая, в свою очередь, характеризует усиленное преувеличение или преуменьшение предметов, явлений, их свойств и соотношений. Для воображения характерен отказ от реальности, который позволяет определить данный психический процесс как процесс преобразующего отражения действительности.

Ценность воображения заключается в том, что оно позволяет принять решение и найти выход из проблемной ситуации даже при отсутствии полной информации, необходимой для мышления. Человеческая фантазия позволяет «перепрыгнуть» через какие-то этапы мышления и представить себе искомый результат.

Можно сделать вывод, что сила воображения – в возможности успешно действовать при недостатке информации, а слабость – в том, что по сравнению с мышлением оно не дает точного результата, а чаще всего расплывчатый образ.

Виды воображения:

- воссоздающее, заключающееся в создании образов, объектов, ранее не воспринимавшихся в соответствии с их словесным описанием или изображением;
- творческое, предполагающее самостоятельное создание новых образов, которые воплощаются в оригинальных продуктах научно-технической и художественной деятельности. Является одним из психологических факторов, объединяющих искусство и науку, художественное творчество и теоретическое познание:
 - мечта представляет собой особый вид творческого воображения. Создание образов желаемого будущего, не воплощенных непосредственно в тех или иных продуктах деятельности. Мечта является разновидностью преднамеренного пассивного воображения;
 - грезами называют непреднамеренное пассивное воображение, продуцирующее образы, которые не могут воплотиться в жизнь.

Интеллект. Под интеллектом понимается совокупность самых общих умственных способностей, обеспечивающих успех в решении разнообразных задач.

Многие исследователи пытаются изучить данное явление человеческой психики. Вот какое определение интеллекта дает американский психолог Векслер: «Это глобальная способность разумно действовать, рационально мыслить и хорошо справляться с жизненными обстоятельствами».

Другой американский психолог, Дж. Гилфорд, создал концепцию, согласно которой интеллект представляет собой многомерное явление, которое можно оценивать по измерению трех параметров:

- а) характеру операций;
- б) содержанию;
- в) продукту (результатам).

По характеру операций оцениваются анализ запоминания, синтез. Познание содержания может представлять собой манипуляцию образами, преобразование смыслов поведения, действия с символами. По продукту интеллектуальная операция может представлять собой элемент, класс, отношение, систему, трансформацию и преобразование (рассуждение).

Многообразные сочетания операций, содержаний и результатов мыслительной деятельности создают возможность 120 различных интеллектуальных способностей. Гилфорд считает, что тип интеллекта конкретного человека будет определяться преобладанием какой-либо комбинации из этих 120 вариантов. Для общих характеристик используют понятия:

- 1) конкретного практического интеллекта, который необходим в повседневной жизни;
- 2) абстрактного интеллекта, благодаря которому мы оперируем словами, терминами, символами;
- 3) потенциального интеллекта – совокупности врожденных способностей к мышлению, рассуждению и абстрагированию, достигающих своего максимального развития к 16–20-летнему возрасту;
- 4) приобретенного интеллекта – характеристики общей суммы конкретных навыков, умений, знаний, приобретаемых человеком в течение всей жизни.

Современную психологию интересует вопрос: считать ли интеллект приобретенной функцией или врожденной? Большинство ученых предполагают, что, как и все функции психики, интеллект находится под воздействием, с одной стороны, наследственности, с другой – подвержен влиянию окружающей среды, называемой адаптационной обусловленностью.

Наследственная обусловленность связана со следующими факторами:

- а) генетической обусловленностью;
- б) физическим и психическим состоянием матери в пренатальный период (во время беременности);

- в) хромосомными аномалиями, ярким примером которых является болезнь Дауна;
- г) условиями экологии;
- д) употреблением специфических медикаментозных средств, алкоголя, наркотиков и т.п.

Адаптационная же обусловленность проявляется в следующем:

- а) особенностях питания ребенка (большое значение имеют первые 1,5 года жизни);
- б) психической стимуляции интеллектуальной активности ребенка со стороны взрослых: родителей, педагогов;
- в) количестве детей в семье, ее социальном статусе.

Развитие интеллекта. Психологи, предпринимая попытки создать единую систему измерения человеческого интеллекта, сталкиваются с проблемой: интеллект включает в себя способности к разнокачественным умственным операциям. Если пользоваться разными мерами для измерения способности к рассуждению, способности выполнять математические действия, пространственной ориентации, то как вывести общий показатель? Решить эту задачу на сегодняшний день не удается, но в психологической практике получили значительное распространение системы измерений (тесты), такие, например, как тест Стенфорда-Бине, шкала Векслера и др.

Наибольшую популярность получил «коэффициент интеллектуальности» (IQ), который позволяет соотнести уровень интеллектуальных возможностей индивида со средними показателями своей возрастной и профессиональной категории. Согласно результатам исследований у каждого третьего человека IQ соответствует среднему значению и находится между 84–100 баллами. Низкий показатель IQ – от 10 до 84 баллов (такие показатели обычно у умственно отсталых лиц), высокий – выше 116 баллов.

Познавательные процессы могут быть произвольными или произвольными. Непроизвольные возникают и протекают без сознательного намерения человека, как бы сами собой.

Они вызываются особенностями предметов и явлений, которые воспринимаются, запоминаются, вспоминаются, представляются. Они возникают в силу новизны наблюдаемых явлений, интереса к предметам, то есть как бы притягиваются самими этими предметами и явлениями. Произвольные процессы возникают и протекают под влиянием сознательного намерения человека увидеть, запомнить, вспомнить, представить, обдумать. Они целенаправленно регулируются и превращаются в наблюдение, заучивание, припоминание, обдумывание. Для этого необходимы определенные преднамеренные усилия.

§7. Деятельность как форма социального бытия человека

Человек является элементом целостной системы, включающей в себя природу (мир физических объектов) и человеческое общество. Вне этой системы его существование невозможно, поскольку именно здесь он находит все необходимые для своего бытия условия. Поэтому социальное бытие человека предполагает взаимодействие его с окружающим миром физических объектов (природных или созданных человеком предметов и явлений) и с людьми. Оно представляет собой целостную жизненную активность, которая может иметь форму предметной деятельности (взаимодействия типа «субъект – объект») и общения (взаимодействия типа «субъект – субъект»).

Деятельностью называется жизненная активность человека, направленная на преобразование окружающих объектов (природных или созданных людьми, материальных или духовных). В качестве примера можно назвать профессиональную деятельность инженера, водителя, хирурга, агронома, программиста и др. Деятельность является сущностной характеристикой человека, то есть без нее он не может стать и быть таковым. Она имеет чрезвычайно важное значение для него.

1. Она является инструментом удовлетворения его жизненных потребностей. Любая потребность предполагает оп-

ределенный способ удовлетворения, представляющий собой систему особых действий и операций, направленных на овладение необходимыми жизненными благами.

2. С помощью деятельности осуществляется преобразование окружающего мира и создание материальных и духовных благ. Все, что окружает нас, либо создано деятельностью, либо несет на себе ее отпечаток.

3. В процессе деятельности происходит субъективное воссоздание окружающей действительности и построение ее субъективной модели. Любой образ или мысль по своему содержанию представляет собой не что иное, как субъективный аналог соответствующего объекта, построенный на основе внутренней психической деятельности: прецептивной, мнемической, умственной и т.д.

4. Деятельность выступает как инструмент психического развития человека: его мышления, памяти, внимания, воображения, способностей и т.д. Исследования показывают, что ребенок, не включенный в полноценную деятельность, сильно отстает в психическом развитии. Иначе говоря, с помощью деятельности человек преобразует не только окружающий мир, но и самого себя.

5. Активная деятельность является одним из условий существования человека как полноценного субъекта и как личности. Выключение его из деятельности приводит к постепенному разрушению психических функций, способностей, умений и навыков. Так, например, по этой причине теряется профессиональная квалификация у специалистов, длительное время не занимающихся профессиональной деятельностью.

6. Творческая деятельность является одним из средств самореализации человека как личности и инструментом обретения смысла существования. Лишение человека любимой деятельности может привести к чувству потери смысла своего существования, что выражается в тяжелых внутренних переживаниях.

Структура деятельности. Психологический анализ деятельности предполагает выделение в ней основных струк-

турных компонентов и установление характера связи между ними. К ним относятся мотив, цель, условия реализации цели, отдельные деятельности, действия и операции.

Мотив – это внутренний психологический источник деятельности. Он побуждает человека к деятельности и одновременно придает ей разумный личностный смысл (ради чего она выполняется). Без мотива деятельность просто невозможна. Человек далеко не всегда осознает мотивы своей деятельности, однако это не означает, что их нет. Мотив является конституирующим элементом деятельности. Именно поэтому в зависимости от содержания мотива выделяют отдельные виды деятельности. Например, игровая деятельность – игровой мотив, учебная деятельность – учебный мотив и т.д.

Под целью понимается мысленное или образное представление конечного или промежуточного результата деятельности. Например, токарь, вытачивающий на станке деталь, уже представляет ее мысленно. И это характерно для любой деятельности. Благодаря цели деятельность становится упорядоченной и предсказуемой. Она как бы концентрирует в одном направлении все усилия и ресурсы человека. Без цели, так же как и без мотива, деятельность невозможна, она превращается в неупорядоченный набор отдельных движений и поведенческих актов. Целостная деятельность состоит из системы отдельных, относительно самостоятельных действий, выстроенных в определенной временной последовательности. А все вместе они приводят к достижению цели всей деятельности. Например, даже такая простая и привычная деятельность, как удовлетворение пищевой потребности, включает в себя множество отдельных действий: посещение магазина, покупка продуктов, приготовление пищи, сервировка стола, прием пищи и др.

Действием называется элемент или этап деятельности, направленный на достижение отдельной самостоятельной цели. Действие является таковым лишь имея цель. Последняя выступает как основополагающий признак (свойство) дейст-

вия, поэтому психологический анализ действия предполагает характеристику его цели.

Одно и то же действие может иметь разные мотивы. Однако при изменении цели действие становится иным, по содержанию и сущности, даже в том случае если у него сохраняется мотив. Действие считается успешным и законченным при достижении цели. В ходе этого процесса происходит ее опредмечивание (объективизация) в соответствующем продукте или результате действия, то есть то, что ранее было субъективным образом, теперь становится объективной реальностью.

Реализация любого действия осуществляется в контексте некоторых объективных и субъективных факторов (обстоятельств), имеющих отношение к достижению поставленной цели. Они называются условиями реализации цели. Условия могут быть благоприятными или неблагоприятными с точки зрения субъекта. Однако в любом случае он должен хорошо знать их и принимать во внимание при построении своего действия. Представление субъекта об условиях выполнения действия называется его ориентировочной основой. В зависимости от условий определяются способы осуществления действия. Они называются операциями. Например, способы подготовки к экзамену будут зависеть от следующих обстоятельств: объем и сложность материала, наличие или отсутствие конспектов, насколько успешно и систематически занимался студент на протяжении семестра, имеются ли у него соответствующие способности, на какую оценку он претендует, насколько строг и требователен преподаватель и др. Именно эти обстоятельства повлияют на выбор способов подготовки: будет ли она проходить дома или в библиотеке, сколько она потребует времени, понадобятся ли дополнительные консультации по каким-то вопросам и т.д.

Одно и то же действие может осуществляться с помощью разных операций. Успешность достижения цели будет зависеть от того, насколько хорошо и полно субъект ориентируется в соответствующих условиях и насколько адекватны выбранные им способы выполнения действия. В зависимости от

этого они могут быть разумными и неразумными. Человек далеко не всегда осознает операции. При выполнении обычных и несложных действий операции представляются неосознаваемыми. Их называют автоматизмами. Например, такие операции, как написание букв при письме, почти всегда бывают неосознаваемыми. Для осознания подобных операций необходимо, чтобы при их выполнении возникли определенные трудности.

В заключение отметим, что отношения между структурными компонентами деятельности являются очень динамичными. При определенных условиях они могут трансформироваться друг в друга. Например, действие может превратиться в самостоятельную деятельность, если оно само станет притягательным для человека, то есть обретет мотивационные свойства. По мере многократного выполнения действия, его автоматизации и утраты цели оно становится операцией, входящей в состав другого действия. При деавтоматизации операция может стать целенаправленным действием.

Свойства деятельности. К наиболее существенным свойствам деятельности относятся активность, целенаправленность, способность к творческому преобразованию окружающей действительности, орудийность, осознаваемость, предметность, двойственность формы, способность к развитию, способность к порождению психических (душевных) образований, социальность.

Деятельность человека – это не система реакций на внешние раздражители, а изначально активный процесс. Источники этой активности находятся не вне, а внутри человека. В качестве таковых выступают потребности и мотивы. Они не только побуждают к деятельности, но и выступают как источники необходимой для выполнения деятельности энергии. Именно через деятельность субъект вступает в реальный контакт с окружающим миром и черпает необходимые для своего существования условия.

Деятельность человека всегда подчинена определенной цели, которая задает довольно четко ее направление, подчи-

няет и упорядочивает составляющие ее действия, движения и операции, делает ее устойчивой и надъситуативной. Этим она отличается от поведения животных, которое, как уже отмечалось ранее, характеризуется импульсивностью и повышенной зависимостью от конкретной ситуации (ситуативностью). Данное свойство деятельности противоречит известному закону физического детерминизма. Науке до сих пор непонятно, каким образом цель как субъективное и нефизическое образование воздействует на реальную практическую деятельность, обладающую признаками физического явления.

В процессе деятельности происходит творческое преобразование окружающей действительности в соответствии потребностями, мотивами и целями человека. Он не столько адаптируется к реальности, сколько адаптирует ее для себя. Этим человеческая деятельность отличается от поведения животных, которое является исключительно приспособительным по своему характеру. Современный человек живет не в естественном, а в искусственном, созданном им самим мире. Даже природа несет на себе печать антропогенного воздействия. Для преобразования объектов своей деятельности человек использует не только собственные естественные (индивидуальные) органы (руки, пальцы, ноги, туловище и др.), но и специально сделанные инструменты или орудия. Поэтому деятельность человека является не непосредственной, а опосредованной, орудийной, что также отличает ее от поведения животных.

К числу важнейших свойств деятельности относится осознаваемость. Она выражается в способности человека субъективно выделять выполняемую им деятельность как нечто относительно самостоятельное и отдельное от самого себя как субъекта и от объекта, на который она направлена. При высоком уровне развития деятельности субъект осознает ее мотивы, составляющие действия, условия и операции. Благодаря осознаваемости деятельность становится произвольной и волевой.

Следующее важное свойство деятельности – предметность. Она заключается в своеобразной чувствительности деятельности к своему предмету и в способности подчиняться и

уподобляется его свойствам и характеристикам. Благодаря этому свойству деятельность воссоздает их в себе. Это хорошо проявляется в любых предметных действиях. Например, когда человек берет в руки какой-то предмет, то форма и характер действия, а также входящие в его состав движения воспроизводят форму, размеры, вес, материал и другие свойства этого предмета. Характеристики действия будут разными в зависимости от того, каким он окажется: легким или тяжелым, объемным или плоским, скользким или шероховатым, горячим или прохладным и т.д. Выполняя ту или иную деятельность, человек движется к намеченной цели не слепо и не прямолинейно, а очень разумно и гибко. Каждым своим действием он как бы прощупывает предметную реальность, соотносится с ней и воссоздает ее. Особенно это хорошо прослеживается при освоении новых действий или при выполнении деятельности в непривычных и незнакомых условиях.

Существенным и довольно загадочным свойством деятельности является изначальная двойственность ее формы. Она представляется одновременно и внешним физическим и внутренним психическим процессом, и объективным и субъективным явлением. С внешней стороны она выглядит как процесс реального физического взаимодействия субъекта с физическим же объектом. При этом человек, используя свое тело (руки, ноги, туловище) как естественный физический инструмент, а также другие необходимые орудия труда и инструменты, осуществляет физическое преобразование объекта и получает некоторый вещественный продукт, соответствующий первоначальному замыслу. Например, портной шьет из ткани костюм, повар готовит из продуктов блюдо, дизайнер оформляет зал и т.п.

Как физический процесс деятельность складывается из конкретных практических действий и движений, совершаемых в определенном пространстве и времени, то есть имеет пространственно-временные координаты и вполне доступна для восприятия. В этом плане она мало чем отличается от

многих природных явлений и процессов: химической реакции, развития растения, кипения воды и т.п.

Однако всякая деятельность имеет еще и внутреннюю, скрытую от внешнего наблюдения сторону, без которой она перестает быть таковой. Например, она не может существовать и осуществляться без мотива и цели, которые представляются чисто психическими явлениями, образующими внутренний субъективный (душевный) мир человека. При выполнении сложных и жизненно важных видов деятельности возникает необходимость во многих других внутренних психических компонентах: в эмоциональных переживаниях, в мыслях, в волевом усилии, в оценке своих возможностей, в знаниях и т.д. Причем их присутствие становится просто очевидным. Для того чтобы убедиться в этом, достаточно вспомнить несколько примеров из собственного жизненного опыта. Можно сказать, что вся душевная жизнь человека – его психика, представляет из себя внутренний компонент его деятельности, его социального бытия. Следует подчеркнуть, что внутренние компоненты не просто сопровождают внешнюю сторону деятельности, а представляются функционально необходимыми для нее. Без них ее существование просто невозможно. В этом отношении деятельность не обладает никакими физическими характеристиками и определенными пространственно-временными координатами, то есть непонятны ее онтологическая природа и местонахождение.

Деятельность – это целостный процесс, совмещающий в неразрывном единстве внешние физические (объективные) и внутренние психические (субъективные) компоненты. По своей сущности они представляются абсолютно разными и несовместимыми. Современная наука до сих пор не может объяснить психологическую природу и механизм их связи. Внешние и внутренние компоненты деятельности имеют функциональную специализацию. На основе внешних компонентов осуществляются реальные контакты человека с предметами и явлениями окружающего мира, их преобразование, воссоздание их свойств, а также порождение и развитие психиче-

ских (субъективных) явлений. Внутренние компоненты деятельности выполняют функцию побуждения, целеполагания, планирования, ориентировки (познания), принятия решения, регуляции, контроля и оценки.

В реальной деятельности соотношение внутренних и внешних компонентов может быть разным. В зависимости от этого выделяют два вида деятельности: внешнюю (практическую) и внутреннюю (психическую). Примером внешней деятельности может служить любой физический труд. Учебная деятельность является примером внутренней деятельности. Однако речь идет только об относительном преобладании тех или других компонентов. В «чистом» виде их существование у человека невозможно. Однако мы предполагаем, что при определенных обстоятельствах, в частности после физической смерти человека, внутренние (психические) компоненты деятельности способны к самостоятельному бытию. По крайней мере, фактов, противоречащих этому предположению, не существует.

Деятельность человека обладает способностью к развитию. Она выражается в том, что по мере упражнений и тренировок деятельность становится более совершенной, уменьшается время ее выполнения, снижаются энергетические затраты, трансформируется структура, сокращается количество ошибочных действий, изменяется их последовательность и оптимальность. Одновременно происходит изменение соотношения внешних и внутренних компонентов деятельности: внешние компоненты сокращаются и редуцируются при одновременном увеличении доли внутренних компонентов. Происходит как бы преобразование деятельности по форме. Из внешней, практической и развернутой во времени и пространстве она становится внутренней, психической и сокращенной (свернутой). Этот процесс в психологии называется интериоризацией. Именно таким образом происходит порождение и развитие психики – на основе преобразования деятельности. Однако внутренняя деятельность представляет собой лишь компонент целостной деятельности, ее сторону. По-

этому она легко трансформируется и выражается во внешних компонентах. Переход внутренних компонентов деятельности во внешние называется экстерииоризацией. Этот процесс является неотъемлемым атрибутом любой практической деятельности. Например, мысль, как психическое образование, может легко преобразоваться в практическое действие. Благодаря экстерииоризации мы можем наблюдать через внешние компоненты деятельности любые психические явления (процессы, свойства, состояние): намерения, цели, мотивы, различные познавательные процессы, способности, эмоциональные переживания, черты характера, самооценку и т.д. Но для этого необходимо иметь очень высокий уровень психологической культуры.

По своему происхождению и сущности деятельность является не врожденной, а воспитанной функцией человека. Иначе говоря, он получает ее не по законам генетики как данность, а овладевает ею в процессе обучения и воспитания. Все человеческие (а не индивидуальные) формы поведения являются социальными по происхождению. Ребенок не изобретает их, а усваивает. Под руководством взрослых людей он учится пользоваться предметами, правильно вести себя в тех или иных жизненных ситуациях, социально принятым способом удовлетворять свои потребности и т.д. Именно в ходе освоения различных видов деятельности он и сам развивается как субъект и как личность. Социальность предметной деятельности выражается и в функциональном плане. При ее выполнении человек прямо или косвенно соотносится с другими людьми, которые выступают как ее содеятели и соучастники. Особенно ярко и отчетливо это прослеживается в условиях совместной деятельности, где функции ее участников определенным образом распределены. Учитывая, что в предметной деятельности всегда присутствуют другой человек, ее можно назвать содеятельностью.

Контрольные вопросы

1. Определите, что такое потребность.
2. Выделите основные структурные компоненты потребности.
3. Как соотносятся потребности и мотивы?
4. В чем заключается суть процесса опредмечивания потребности? Что является результатом этого процесса?
5. Перечислите основные группы потребностей.
6. Сравните между собой биогенные и социогенные потребности. Какова структура потребностно-мотивационной сферы?
7. Чем человеческие потребности отличаются от потребностей представителей растительного и животного мира?
8. Что такое воля? В каких жизненных ситуациях происходит ее актуализация?
9. В чем состоит сущность волевого акта?
10. Охарактеризуйте основные внутренние действия (приемы) смыслообразования.
11. Что такое эмоция?
12. Выделите и охарактеризуйте структурные компоненты эмоций.
13. В каких жизненных ситуациях и при каких условиях происходит актуализация эмоций?
14. Перечислите и охарактеризуйте главные функции эмоций.
15. Какими свойствами обладают эмоциональные переживания?
16. Чем определяется качественная окраска, знак, интенсивность и продолжительность эмоциональных переживаний?
17. Охарактеризуйте основные виды эмоций.
18. Что такое чувство?
19. Как классифицируются чувства?
20. Что такое деятельность?
21. Назовите основные функции деятельности.
22. Выделите структурные компоненты деятельности и определите их функции.

23. Выделите и опишите основные свойства деятельности.
24. Перечислите внутренние компоненты деятельности.
25. Назовите функции внутренних компонентов деятельности.
26. Сравните между собой процессы интериоризации и экстериоризации.
27. Назовите функции внешних компонентов деятельности.
28. В чем состоит сущность такого свойства деятельности, как двойственность формы?
29. В чем заключается социальность деятельности?
30. Какую функцию выполняет познавательная сфера личности?
31. Что такое ощущение?
32. Что является анатомо-физиологической основой ощущения?
33. Назовите основные виды ощущений.
34. Что такое восприятие?
35. Что представляет из себя субъективный образ?
36. Как образ соотносится с воспринимаемым объектом?
37. Назовите и охарактеризуйте основные свойства восприятия.
38. Где находится субъективный образ?
39. Выделите и охарактеризуйте основные виды восприятия.

Глава 4

ЛИЧНОСТЬ КАК СУБЪЕКТ ДЕЛОВЫХ ОТНОШЕНИЙ

УЧЕБНЫЕ ЦЕЛИ

После изучения главы 4 вы должны уметь:

- *дать определение следующим понятиям:*
личность, психологическая структура личности, личностная зрелость, «оличностное» психическое функционирование, ценности, социальные установки, развитие личности, самореализация личности в деловой сфере, защитные механизмы, потенциал лидерства;
- *рассказать*
о месте психологии в системе наук, о предмете и методах психологии, основных этапах её развития;
- *обсудить*
основные функции психики;
- *объяснить*
связь психики и организма;
- *обосновать*
в каких случаях поведение является индивидуальным, в каких – личностным;
- *ориентироваться*
в основных направлениях и отраслях психологии.

§1. Понятие личности

Индивидуальные свойства представляют собой природную (естественную) основу или предпосылку существования человека как биологического вида. Если бы он не был личностью и не жил в человеческом обществе, то его жизнь и поведение целиком и полностью подчинялись биологическим законам и механизмам. В этом плане он мало чем отличался бы от животных, о чем свидетельствуют результаты исследования детей, «воспитанных» среди животных.

Рассмотрим некоторые отличительные особенности индивидуального и личностного поведения. Поведение животных и маленьких детей соответствует принципу доминирующей потребности, а не принципу «надо», что характерно для зрелой личности. Отношения между животными строятся на основе принципа силы, в то время как у людей они регулируются социальными нормами. Поведение животных подчинено принципу ситуативности, что выражается в повышенной зависимости от актуальной ситуации и в импульсивности. Личностное поведение надситуативно, произвольно и сознательно.

Человеческое общество живет в соответствии с определенными общепринятыми социальными нормами и правилами, которые уравнивают интересы и желания каждого отдельного члена. Существование социальных норм является главным условием существования общества и каждого отдельного его представителя. Поэтому жизнь в обществе предполагает строгое следование социальным нормам, что в принципе исключает всякую возможность следовать законам и правилам, на которых построено поведение животных. Например, нельзя строить отношения с другими людьми на силовой основе: воровать, отнимать, убивать, грабить и т.п. Нарушение соответствующих норм карается законом. Следовательно, для того чтобы быть полноценным членом общества, человек должен уметь подчинять свое индивидуальное поведение требованиям социальных норм, то есть быть личностью. Человек является личностью в той мере, в какой он овладел со-

циальными нормами и общественно принятыми способами поведения и, соответственно, своей индивидуальной (природной) сущностью. При этом у него возникают более или менее устойчивые личностные качества (убеждения, черты характера, самооценка, социогенные потребности и др.), в которых зафиксированы соответствующие способы поведения. Именно они делают личность достаточно устойчивой системой. Личностная сущность особенно ярко проявляется в ситуациях противоречия между индивидуальными (естественными) желаниями человека («хочу») и требованиями социальных норм («надо»).

Процесс формирования личности достаточно длительный, он начинается буквально с рождения ребенка. Родители и воспитатели организуют усвоение социальных норм и правил поведения в различных жизненных ситуациях, то есть воспитывают ребенка. Этот процесс идет довольно сложно и требует от ребенка больших усилий. К 17–18 годам человек усваивает большинство социальных норм и становится сформированной личностью. В зависимости от того, в какой степени человек усваивает социальные нормы и способы поведения, **выделяют несколько этапов развития и уровней личностной зрелости.**

Первый уровень представляет собой такое состояние, когда человек познакомился с социальными нормами и знает, как нужно строить свое поведение, но у него не сформировалась потребность в таком поведении, поэтому, в зависимости от ситуации, он может вести себя по-разному. На высшем уровне личностной зрелости человек не просто знает социальные нормы, но у него возникает потребность в социально-нормативном поведении. Только достигнув этого уровня, человек становится сформированной личностью. Личностная зрелость характеризуется наличием убеждений и механизмов совести, которые исключают всякую возможность нарушения социальных норм. На этом уровне зрелости человек сам становится носителем социальных норм и стремится активно утвердить их в реальной жизни. Критическими для тестирова-

ния (испытания) личностной зрелости человека являются ситуации искушения, в которых сталкивается его индивидуальная (биологическая) и личностная (социальная) сущность.

Личность представляет собой высшую стадию развития человека как целостной системы. Становление личности предполагает изменение человека во всех его ипостасях и измерениях. Особенно серьезную перестройку претерпевает его психологическая сущность. Процессу социализации и «оличностновения» подвергаются абсолютно все психические функции: восприятие, внимание, память, эмоции, потребности и т.д. При этом они подвергаются следующим преобразованиям.

1. Из стихийных (непроизвольных) они становятся произвольными, то есть подчиненными воле человека.

В таком виде их можно рассматривать как инструменты или орудия личностного бытия и как структурные единицы личности.

2. Из неосознаваемых они преобразуются в осознаваемые, то есть человек начинает выделять их как очень важную часть самого себя, составляющую внутренний душевный мир.

3. Из природных (натуральных) они становятся социальными (культурными). Это означает, что изменяются способы, принципы и законы их работы. Из непосредственных функций они превращаются в процессы, опосредствованные социальными нормами и правилами. Например, социализированная потребность отличается от природной прежде всего способом удовлетворения, привнесенным из социума с помощью воспитания. Именно это и делает их личностными. Социализация психических функций существенно повышает их эффективность и поднимает их на более высокий уровень. Известный отечественный психолог Л.С. Выготский назвал их высшими.

Принимая во внимание эти рассуждения, личность следует понимать не просто как дополнительное свойство или измерение человека, а как системообразующее качество, в соответствии с которым преобразуется вся его психологическая природа.

§2. Психологическая структура личности

Личность как целостная сложно организованная система состоит из множества взаимосвязанных элементов (подструктур), каждый из которых имеет определенное функциональное назначение. Они и составляют структуру личности. Понимание личности предполагает выделение образующих ее элементов, установление характера их связи и функционального назначения. Вопрос о структуре личности в разных теоретических школах решается неоднозначно. Например, в теории личности А.Н. Леонтьева в качестве основной структурной единицы рассматривается мотив, а сама личность представляется как система мотивов. В.Н. Мясищев определяет личность как систему отношений, единицей которой служит отдельное отношение. В психоаналитической концепции личность понимается как система, состоящая из трех структурных элементов: «Оно», «Я» и «Сверх-Я». Оно представляет собой множество неосознаваемых и нравственно осуждаемых потребностей, мотивов и влечений, выполняющих энергетическую функцию. «Сверх-Я» – это система усвоенных человеком нравственных норм, запретов и ограничений. Они выступают в роли своеобразных нравственных ограничений и контролеров, стоящих на пути бессознательных влечений. «Я» – это сознание человека, представляющего собой арену борьбы «Оно» и «Сверх-Я» и поиска возможностей удовлетворения актуализированных потребностей и влечений.

Развитие личности приводит к существенному изменению психологической природы человека. Она становится социализированной. Поэтому мы считаем целесообразным и возможным более широкое понимание психологической структуры личности. В качестве основных структурных компонентов личности (лично образующих элементов) можно выделить следующие: потребностно-мотивационный, волевой, познавательный, эмоциональный, характер, способности и самосознание.

Потребностно-мотивационная сфера личности представляет собой систему устойчивых потребностей и мотивов. Они могут иметь форму интересов, убеждений, идеалов, мечты, влечений, желаний и установок. Эти личностные образования выступают как источники жизненной активности человека и придают его действиям необходимый энергетический потенциал. Без соответствующей мотивации никакие действия просто невозможны. Потребности и мотивы актуализируются в ситуациях, когда для нормального и благополучного существования человека чего-то недостает: пищи, информации, общения и т.д. Субъективно это переживается как состояние дискомфорта в форме соответствующих желаний, влечений и т.п. феноменов.

Воля – это система психических действий и механизмов сознательной саморегуляции и реализации человеком собственного поведения: целостной деятельности, отдельных действий и актов общения (содействий). Такое поведение называется произвольным. Именно оно характерно для человека как социального существа. Разновидностью произвольного поведения является поведение волевое. Необходимость в нем возникает в ситуациях препятствий и трудностей в реализации поставленных целей. В основе волевого поведения лежат такие психические действия, как целеобразование, смыслообразование, принятие решения, постановка задачи, планирование, регулирование процесса реализации и контроль. Субъективно подобные действия переживаются в форме следующих феноменов: волевое усилие, напряжение, сомнение, чувство ответственности, принятие решения, представление результата действия и т.п.

Познавательная сфера складывается из системы взаимосвязанных познавательных психических процессов: ощущения, восприятия, памяти, мышления, воображения и внимания. Субъективно они представлены в форме всевозможных образов, представлений, мыслей, фантазий, воспоминаний и т.д. Каждый из них выполняет свои особенные и уникальные функции, которые невозможно компенсировать с помощью

других познавательных процессов. Рассмотрим их основное функциональное назначение:

1) обеспечивают ориентировку человека в окружающей действительности, в других людях и в самом себе, без которой невозможно выполнение практических действий;

2) служат инструментом получения и накопления жизненного опыта человека (информации) в форме субъективных образов, понятий и психомоторных схем всевозможных действий;

3) составляют очень важную часть души человека и принимают самое непосредственное участие в ее построении, развитии и функционировании.

Эмоциональная сфера представлена системой психических процессов непосредственного субъективного переживания жизненной значимости для себя предметов, явлений или событий. Субъективно они представлены в форме разнообразных по силе, знаку, окраске и продолжительности эмоций: радости, удивления, огорчения, удовольствия и т.п. Они являются составной частью душевной жизни человека. Основная функция эмоций – субъективная оценка значимости предметов, людей, явлений или событий. Они ориентируют человека в том, насколько полезно или вредно для него что-либо (кто-либо). К другим их функциям относится побуждение к активности, воздействие на работу организма и познавательные процессы. Эмоциональные переживания актуализируются в ситуациях столкновения человека с жизненно значимыми ситуациями, которые либо препятствуют, либо способствуют удовлетворению потребностей и мотивов.

Способности – устойчивые индивидуально-психологические особенности человека, являющиеся условием успешного освоения и выполнения деятельности. Они выступают как своеобразные психологические средства (орудия) личности, делающие ее пригодной к деятельности. В них как бы аккумулярованы социально выработанные способы оптимального выполнения различных видов деятельности. Особенно ярко они проявляются в сложных и нестандартных ситуациях, тре-

бующих поиска принципиально новых нетрадиционных способов действия. Субъективно способности проявляются в форме ощущения легкости выполнения деятельности, удовольствия от ее выполнения, интереса к ней, чувства озарения (инсайта) в момент открытия нового способа.

Характером называется система индивидуальных, устойчивых личностных свойств, проявляющихся в типичных для человека способах поведения в различных жизненных ситуациях и выражающих его отношение к кому-либо или чему-либо: к людям, к деятельности, к Родине, к вещам, к себе и др. (доброта, ответственность, патриотизм, индивидуализм и др.). Каждая черта характера актуализируется в соответствующих ей конкретных жизненных ситуациях, которые являются критическими для нее. В чертах характера зафиксирован социальный опыт человека, то есть усвоенные им общественно выработанные способы поведения. Поэтому характер образует своеобразный каркас личности. Субъективно каждая черта характера проявляется в форме сложных, синтетических психических состояний, включающих в себя эмоциональные переживания, желания, мысли, образы, сомнения и др.

Самосознание – это особая личностная подструктура, выражающаяся в способности человека выделять себя как нечто самостоятельное, отдельное и отличное от всего окружающего. Благодаря самосознанию человек становится хозяином самого себя, то есть он способен планировать свою жизнедеятельность, ставить перед собой жизненные цели, соотносить с ними свои возможности, управлять своими действиями, контролировать и оценивать себя, относиться к себе. В этом и заключается его функциональное назначение. Критическими для актуализации самосознания представляются жизненные ситуации, требующие выделения самого себя в любых своих ипостасях и измерениях: как индивида, как субъекта деятельности, как личности и как индивидуальности. По своей генетической основе это ситуации преодоления собственной индивидуальной (природной) сущности. Субъективно самосознание выражается в переживании чувства «Я», которое является не-

отъемлемым компонентом любых действий, выполняемых человеком в соответствующих ситуациях: Я пишу, Я хочу, Я думаю, Я опасаюсь и т.д. Самосознание является своеобразным ядром, центром, высшей инстанцией и духовной основой личности.

§3. Личность как субъект общественных отношений

Во всех определениях личности обязательно подчеркивается ее общественная природа, включенность в ту или иную систему социальных отношений. Любая личность представляет собой своеобразный сплав психологического и социального. Это постоянно проявляется в ее связях с социальным окружением. Особенности конкретного исторического периода, принадлежность личности к тому или иному социальному слою, какой-либо организации или группе накладывают свой отпечаток на черты личности, формируют определенные образцы ее поведения.

Любая личность подвержена воздействиям со стороны общества на макро- и микроуровне. Под макроуровнем имеется в виду «широкая» социальная среда, вплоть до уровня всей мировой общественной системы, но, конечно, в первую очередь следует отметить роль социальных влияний того конкретного общества, к которому принадлежит личность. Нельзя не упомянуть здесь о воздействии государства в целом и тех или иных его органов на личность.

Микроуровень – это ближайшее социальное окружение личности (его семья, круг друзей, коллеги, соседи и т.п.), т.е. все, с кем непосредственно общается человек в повседневной жизни.

Наблюдаемые эффекты различных воздействий макро- и микросреды на психику и поведение личности дают богатую пищу для социально-психологического анализа.

Личность является не только объектом тех или иных воздействий со стороны окружающей социальной среды, но и субъектом деятельности.

Каждый из нас каким-либо образом влияет на других людей, общаясь с ними в сферах труда, учения и досуга. Воздействует личность и на макросреду. Голосуя за того или иного кандидата на выборах, принимая участие в демонстрациях или иных общественных акциях, личность выступает как субъект политической деятельности, оказывая влияние на преобразование макросреды. Более того, личность – это субъект исторического процесса, ибо каждый человек выступает в нем как действующее лицо.

§4. Ценности и социальные установки

Ценности

Поведение человека обладает множеством степеней свободы, весь возможный спектр которых невозможно «просчитать». Даже в условиях тюремного заключения, когда, казалось бы, каждое действие заключенного строго регламентировано и находится под неусыпным принудительным контролем, охрана время от времени сталкивается со случаями совершенно неожиданного поведения: от дерзкого побега до голодовки и даже самоубийства. Поэтому идеализированное представление о правовом государстве как социальной системе, в которой законотворчество так плодотворно, что определяет чуть ли не каждый шаг граждан, с точки зрения поведенческих наук выглядит неоправданно оптимистичным.

Если мы попытаемся подробнейшим образом словами описать работу даже самого простого механизма, то увидим, как это сложно сделать без рисунков, схем, аналогий и т.д. Если тот же подход применить к поведению человека, то одна должностная инструкция, например кассира, заняла бы, по видимому, несколько томов. Почему же в реальной жизни этого не требуется? Почему, принимая на работу нового бухгалтера, мы в значительной степени уверены, что он не присвоит себе деньги, с которыми работает. Мы даже сочтем вполне естественным, что в городе N кассир попытался предотвратить ограбление. И если в первом случае честное поведение касси-

ра можно упрощенно объяснить страхом перед неизбежным наказанием, то во втором – найти упрощенное объяснение будет нелегко: зачем рисковать жизнью за «чужие» деньги?

В любой жизненной ситуации каждый человек стоит перед выбором, что и как делать. Можно принять решение начать «новую» жизнь, бросив всё и порвав все бывшие привязанности и связи. Или, наоборот, можно попытаться стать более внимательным и ответственным с людьми, которые тебя окружают. Можно «уйти» в работу, отдавая ей всё время и силы, можно делать ровно столько, чтобы не вызывать недовольства начальства и коллег. Выбор, который мы делаем, зависит от многих факторов: воспитания, опыта, здоровья, семейного положения, мнения окружающих, возможных последствий наших действий и т.д. Однако, как правило, всегда имеются несколько вариантов решений, и выбор того или иного, в конечном счете, зависит от того, что мы считаем важным и правильным.

То, что мы считаем важным или правильным, хорошим или достойным, оказывает сильное влияние на всю нашу жизнь, формирует наше отношение к людям и событиям и определяет, в конечном счете, то, какими людьми мы становимся. Эти однажды принятые решения определяют наше поведение в настоящем и становятся основой наших ценностей. Ценностные ориентации являются важнейшими элементами внутренней структуры личности. Они закреплены жизненным опытом индивида и отграничивают значимое, существенное для данного человека от незначимого, несущественного.

Совокупность сложившихся, устоявшихся ценностных ориентаций образует своего рода систему личностных координат, обеспечивающую устойчивость и преемственность определенного типа поведения и деятельности, выраженную в направленности потребностей и интересов. жизни человека в обществе. В силу этого ценностные ориентации выступают важнейшим фактором, регулирующим и детерминирующим поведение человека.

Формирование индивидуальных ценностей можно представить как процесс интериоризации личностью социальных

ценностей. Д. Леонтьев выделяет три взаимопереходящие формы существования ценностей: общественные идеалы, предметное воплощение этих идеалов в деяниях или произведениях конкретных людей и мотивационные структуры личности («модели должного»), побуждающие её к предметному воплощению в своем поведении и деятельности общественных ценностных идеалов. Упрощенно схема взаимопереходов между формами существования ценностей выглядит следующим образом: «общественные идеалы усваиваются личностью и начинают в качестве «моделей должного» побуждать ее активность, в процессе которой происходит предметное воплощение этих моделей; предметно воплощенные ценности в свою очередь становятся основой для формирования общественных идеалов и т.д. по бесконечной спирали». Промежуточным звеном, опосредующим этот процесс, выступает система ценностей референтной для индивида малой группы.

В течение жизни индивида одни ценности подкрепляются, другие отбрасываются или видоизменяются, и в конечном счете формируется индивидуальная, специфическая иерархия личностных ценностей, присущая конкретному человеку. «Нет двух индивидов в одном и том же обществе, которые имели бы одинаковые ценности. Каждый где-то что-то прибавит, где-то что-то убавит, на одном сделает более сильный акцент, чем большинство ближних, а на другом – более слабый». Столкновения индивида с новыми ценностными системами, а также противоречия между реальной жизнью и уже усвоенными ценностями нередко приводят к формированию «многослойных» ценностных систем, в которых декларируемые ценности в значительной степени расходятся с действительными.

Тем не менее проявляясь в различных формах (целях, установках, оценках, нормативных представлениях, императивах, запретах и т.д.), ценностная ориентация влияет на деятельность индивида и позволяет ему оценивать окружающий мир в плане добра и зла, правды или лжи, красоты или безобразия, допустимого или запретного, справедливого или несправедливого. «Перенимая от окружающих людей взгляд на

нечто как на ценность, достойную того, чтобы на неё ориентироваться в своем поведении и деятельности, человек может тем самым закладывать в себе основы потребности, которой раньше у него не было».

Ценности не всегда осознаются индивидом, не теряя при этом своего регулятивного влияния. «Сам человек может вообще не осознавать, осуществляет ли он ценностное отношение к действительности, и если да, то какое. Действенная же сила ценностного отношения от этого не потеряется». Таким образом, ценности представляют собой базовые представления о том, что определенные идеи, цели, формы поведения или институты являются индивидуально или социально предпочтительнее иных идей, целей, форм поведения и т.д. Ценности несут в себе нравственные представления индивида о том, что является правильным, положительным или желательным, они – осознанный или интуитивный нравственный выбор того, что для человека является важным и стоящим.

Особое место в ценностной сфере занимают ценности труда, и многие психологи считают именно их базовыми координатами всей ценностной сферы человека. В контексте многих социальных наук ценности труда рассматриваются как чрезвычайно важный фактор человеческой истории, обусловивший не только экономическое развитие, но и расцвет и закат целых цивилизаций.

Некоторые ценности разделяются всеми членами общества или нации. Они распространяются и поддерживаются законами, культурой, общественной средой, обычаями, средствами массовой информации и всеобщим одобрением. Во всех обществах есть люди, чья работа или роль прямо или косвенно состоит как раз в прояснении и поддержании ценностей. Есть ценности, которые разделяют лишь члены отдельных организаций или групп людей.

Деловые отношения обязательно включают в себя ценностный аспект, т.е. наличие явных, а чаще – скрытых, ожидаемых стандартов поведения, которым должны следовать люди. Предполагается, что следование этим стандартам не

носит принудительного характера, а рассматривается взаимодействующими людьми как достойное и корректное поведение. С какими же ценностными альтернативами мы сталкиваемся в деловых отношениях (табл. 1)?

Таблица 1

Ценностные альтернативы в деловых отношениях

Ценность	Альтернатива
Власть	Нужно ли выполнять любое указание, если оно исходит «сверху»? Можно ли подвергать власть сомнению? Следует ли подчиняться лишь под угрозой наказания?
Закон	Нужно ли всегда следовать букве закона? Согласны ли вы с выражением «Закон, что дышло: куда повернул, то и вышло»?
Работа	Является ли работа главным занятием в жизни человека? Можно ли по-настоящему работать, занимаясь нелюбимым делом? Можно ли пожертвовать здоровьем и личной жизнью ради дела?
Результат	Есть ли цель, ради которой можно использовать любые средства?
Возраст	Возраст – «богатство» или «утрата»? Является ли возраст достаточным основанием для уважения?
Образование	Что важнее: знание или «природная смекалка»? Можно ли судить о человеке по его образовательному уровню?
Равенство людей	Могут ли национальные различия влиять на отношения людей? Нужно ли относиться одинаково к мужчинам и женщинам? Должны ли женщины иметь особые привилегии?

Ценности работников оказывают влияние на их *аттитюды* – оценочные суждения относительно объектов, людей и событий. Аттитюды не имеют столь выраженного нравствен-

но-этического аспекта, как ценности, и отражают те чувства, которые индивид испытывает по отношению к чему-либо.

Источники формирования ценностных систем

Почему родители без устали поощряют детей за одни поступки и всегда ругают за другие: «Хорошие дети так себя не ведут!»? Почему активное поведение высоко ценится, а лень считается пороком?

Выработка ценностей проходит сложный путь. Некоторые ценности формировались исторически, в течение многих поколений и постоянно подкреплялись жизнью людей, обеспечивая их выживание и развитие. Свобода, мир, сотрудничество, равенство, демократия – это те общественные ценности, которые рассматриваются как желательные в нашей культуре. Эти ценности не являются фиксированными, они изменяются, но процесс этого изменения очень длительный.

Ценности индивида в основном формируются в раннем детстве. Их источник – это прежде всего те люди, которые окружают ребенка. Первые представления о том, что правильно, а что ложно, чаще всего проистекают от поведения и мнения родителей, и основа ценностных ориентаций, как правило, закладывается внутри семьи. Дети внимательно следят за своими родителями и наблюдают их в различных жизненных ситуациях. Видя поведение родителей в спокойные и напряженные моменты, в минуты горя и радости, сравнивая их поступки и слова, дети начинают многому подражать. Через мир семьи они пытаются понять различия между хорошим и плохим, добром и злом, они ищут способы преодоления пока еще детских проблем. До определенного возраста взгляды ребенка очень схожи с тем, как поступают и что говорят его родители. По мере взросления ребенок все больше сталкивается с другими ценностными системами, и это неизбежно изменяет некоторые, а иногда и многие из его ценностей.

Например, если подросток из благополучной семьи стал членом молодежной группы, в которой особым достоинством считается употребление наркотиков, то существует большая

вероятность, что вскоре он изменит систему ценностей, которые ему прививали с рождения родители. Вероятно, изменится и первоначально воспринятое от родителей представление о том, что «наркотики – серьезная помеха в жизни человека, ставящего перед собой высокие цели».

По мере развития на детей влияют друзья, соседи, учителя, родственники, среда и многие другие общественные силы. Ребенок воспринимает, подражает, экспериментирует, что-то отбрасывает, вырабатывая себе определенный образ поведения на долгий срок. Выводы, основанные на огромном числе наблюдений, сводятся человеком в единую философию жизни, в которой он может впоследствии никогда и не усомниться.

Ценности относительно стабильны и устойчивы. Одна из причин этого уже упомянутый процесс усвоения ценностей в раннем детстве. Детям обычно говорят, что определенные поведения и результаты всегда желательны или всегда нежелательны. В нравственном обучении, как правило, редко используются полутона. Детей учат, что они должны быть честными и отвечать за свои поступки. Однако им не говорят быть немного честнее или отвечать лишь за некоторые из своих поступков. Этот «черно-белый» взгляд на жизнь, в которой проводится четкая линия между хорошим и плохим, достойным и недостойным, прекрасным и безобразным и т.д. во многом и определяет устойчивость и стабильность ценностей.

Разумеется, время от времени ценности индивида подвергаются испытаниям, которые могут привести к изменению всей системы ценностей. Он может прийти к убеждению, что его базовые представления становятся неприемлемыми, однако чаще происходит как раз наоборот: сомнения лишь подкрепляют те ценности, которые индивид уже сформировал.

Виды ценностей. Ценности имеют как содержательную, так и количественную стороны. С содержательной стороны ценности указывают, какие идеи, принципы, цели поведения и т.д. являются важными. Например, такая ценность, как «власть закона», с точки зрения содержания, означает равенство всех людей перед законом, который в обязательном по-

рядке наказывает всех правонарушителей и защищает всех невиновных.

Одну из первых классификаций ценностей предложил Г. Оллпорт. Он выделил шесть типов ценностей:

1. Теоретические, которые придают наибольшую важность и значение рациональному мышлению и поиску истины.
2. Экономические, утверждающие приоритет практической пользы и выгоды.
3. Эстетические, выше всего ставящие красоту, гармонию и искусство.
4. Социальные, придающие наибольшее значение человеческим взаимоотношениям – любви, дружбе, преданности и т.д.
5. Политические, отдающие исключительное предпочтение обретению власти и влияния.
6. Религиозные, которые первостепенную важность придают следованию определенной системе представлений (вере).

Непосредственная связь ценностей с актуальными потребностями людей привлекла внимание к проблеме ценностей со стороны прикладных исследователей. В частности ею заинтересовались те исследователи, которые занимаются психологическими проблемами маркетинга. Они попытались связать ценности индивида со стилем его жизни. Такой подход позволил выделить семь иерархических уровней в ценностно-поведенческой сфере:

1. Реактивный. Индивиды, находящиеся на этом уровне, лишены ценностных устоев и в основном действуют, только исходя из своих физиологических потребностей. Такие индивиды по понятным причинам чрезвычайно редки в современных организациях.
2. Стадный. Индивиды характеризуются высокой зависимостью. Они неукоснительно следуют за «массой», опасаясь хоть как-то отклониться от предписанных правил, беспрекословно следуют указаниям лиц, облеченных властью.
3. Эгоцентрический. Эти лица проповедуют ярко выраженный индивидуализм. Они агрессивны и эгоистичны, уступая только жесткому давлению власти.

4. Ригидный. Индивиды тяжело переносят неопределенность, отвергают лиц с иными, чем у них, системами ценностей, пытаясь во всем навязать свой взгляд.

5. Манипулятивный. Этим людей характеризует стремление достичь собственных целей путем манипулирования другими. Они прагматичны и активно стремятся к высокому положению и признанию.

6. Социоцентрический. Для индивидов свойственна ориентация на создание гармоничных отношений с окружающими. Они отвергают приоритет цели над средствами и болезненно реагируют на любые попытки манипуляции и давления.

7. Экзистенциальный. Эти лица чувствуют себя вполне комфортно в условиях неопределенности, например среди людей с различными ценностными взглядами. Они постоянные противники и критики политики ограничений, негибкого поведения, статусных символов и произвола властей.

Ценностные представления также могут быть разделены на две большие группы: терминальные и инструментальные. К первой группе относятся ценности, выступающие базовыми принципами, в соответствии с которыми индивид строит свою жизнь, которые он готов отстаивать и укреплять. Эта группа включает такие ценности, как человеческое достоинство, любовь, дружба, экономическое процветание, безопасность, равенство возможностей и т.д. Их можно рассматривать как общечеловеческие, универсальные нравственные стандарты, которые, по-видимому, одинаково важны в любой стране и культуре.

Ко второй группе относятся ценности, имеющие более конкретный, поведенческий смысл. Они могут быть обозначены прилагательными, в которых отражены виды поведения, одобряемые или отвергаемые индивидом. Эти ценности могут быть выражены такими прилагательными, как тактичный, преданный, компетентный, патриотичный, вежливый, амбициозный и т.д. В отличие от терминальных ценностей, которые характеризуются значительной устойчивостью и консервативностью, инструментальные ценности более гибки и подвижны. Как и другие элементы поведения, они в значитель-

ной степени подвержены изменениям в результате обучения или нового опыта.

То, в какой степени данная ценность важна для индивида, рассматривается исследователями как количественная характеристика ценностной сферы. Для её оценки созданы различные опросники, позволяющие измерить степень важности, которую придает индивид той или иной ценности. Количественная оценка совокупности отдельных ценностей позволяет выявить систему ценностей индивида, которая обычно представляет иерархическую структуру, в которой одни ценности имеют значительно больший «вес» и предпочитаются другим. Эта система наглядно демонстрирует, какое значение человек придает свободе, удовольствию, самоуважению, честности, любви, послушанию, равенству и т.д.

Социальные установки, или аттитюды

Как мы уже отмечали, ценностная сфера индивида чрезвычайно тесно связана с его аттитюдами, представляющими собой оценочные суждения относительно объектов, людей и событий. Аттитюды отражают те чувства, которые индивид испытывает по отношению к чему-либо. Аттитюды – более динамичное и изменчивое явление, чем ценности, и, как правило, имеют специализированную, конкретную направленность. Кроме того, в них отсутствует ярко выраженный этический аспект правильности или желательности.

Если, например, в утверждении о недопустимости расизма или фашизма, отчетливо выражена ценностная позиция индивида к этим явлениям в любом виде, то недовольство или удовлетворенность, высказанные по поводу экономических реформ в России («А мне лично (не)нравится программа приватизации!»), можно рассматривать как аттитюд, выражающий сиюминутное отношение индивида к этому социальному явлению.

Несмотря на различия, аттитюды и ценности тесно связаны. Ряд исследований показал, что ценности и аттитюды коррелируют друг с другом. Исследователи сделали вывод, что любой аттитюд ассоциирован с той или иной группой ценностей. Таким образом, ценности людей могут объяснить их аттитюды и во многих случаях то поведение, которому они следуют.

Формирование аттитюдов и их типы. Подобно ценностям, многие аттитюды формируются в детстве и воспринимаются детьми от своего ближайшего социального окружения. Дети моделируют свои аттитюды, копируя тех, кто им нравится, кого они уважают и даже боятся. Наблюдая за отношением родителей к различным событиям и явлениям, они формируют к ним свое собственное отношение. Особой привлекательностью для молодежи обладают поведение, внешний облик и аттитюды популярных певцов и актеров, которые нередко выступают безусловным образцом для подражания.

Неустойчивость аттитюдов активно и не всегда добросовестно используют рекламные компании, пытаясь изменить наше отношение к определенным продуктам и услугам. В организациях аттитюды важны потому, что они влияют на трудовое поведение. Если рабочие, например, считают, что менеджеры и инженеры находятся в сговоре с целью выжать из рабочего все соки за минимальную зарплату, то целесообразно изучить, как были сформированы эти аттитюды, как они связаны с рабочим поведением и как их можно изменить.

Каждый человек может иметь тысячи аттитюдов, однако организационная психология концентрирует свое внимание лишь на тех, что связаны с трудом и организацией.

В сфере деловых отношений можно выделить следующие аттитюды:

- удовлетворенность трудом;
- вовлеченность в работу;
- приверженность организации.

Удовлетворенность трудом является выражением общего отношения индивида к своей работе. Человек с высоким уровнем удовлетворенности трудом имеет положительные аттитюды к труду, и, наоборот, неудовлетворенный работник относится к своей работе отрицательно.

Вовлеченность в работу – это степень идентификации индивида со своей работой, уровень его участия в ней, а также восприятие своего труда как важного элемента своей жизни. Исследования показывают, что индивиды с высокой вовле-

ченностью в работу характеризуются высокой продуктивностью и удовлетворенностью трудом, они менее склонны к смене работы.

Приверженность организации выражает ориентацию индивида по отношению к организации, его лояльность к ней. Этот аттитюд показывает, насколько индивид идентифицирует себя со своей организацией и на сколько глубоко он вовлечен в организационные процессы. Индивиды с высокой приверженностью организации склонны оставаться ее членами даже несмотря на сложности, с которыми сталкивается организация, они чувствуют свою психологическую привязанность к ней, независимо от удовлетворенности своим трудом и статусом.

Таким образом, когда мы говорим об аттитюдах к труду и их влиянии на поведение, мы имеем дело с позитивными или негативными оценками, которые люди дают своей деловой среде.

§5. Развитие личности

Личность – это не врожденная и генетически не заданная характеристика человека. Ребенок рождается биологическим индивидом, которому только предстоит стать личностью. Однако это может произойти лишь при определенных условиях.

Исходным и естественным условием становления личности является нормальная (без патологических отклонений) биологическая природа (индивидуальная организация) ребенка. Наличие соответствующих отклонений или затрудняет, или делает вообще невозможным развитие личности. Особенно это касается головного мозга и органов чувств. Например, при врожденной или ранее приобретенной аномалии головного мозга у ребенка может возникнуть такое психическое заболевание, как олигофрения. Оно выражается в недоразвитии интеллекта (умственной отсталости) и личности в целом. При глубокой олигофрении (в стадии идиотии) ребенок вообще не

может стать личностью даже при самых благоприятных условиях воспитания. Он обречен на индивидуальное (животное) существование.

Врожденные аномалии зрения (слепота) или слуха (глухота) тоже существенно затрудняют процесс воспитания личности.

Для преодоления и компенсации подобных отклонений приходится использовать специальное коррекционное обучение, развитие и воспитание. В целом, индивидуальные свойства и особенности человека выступают как факторы, облегчающие или затрудняющие развитие тех или иных личностных образований: интересов, черт характера, способностей, самооценки и др. Поэтому их необходимо хорошо знать и принимать во внимание при разработке стратегии и тактики воспитания. Надо сказать, что они недостаточно хорошо изучены. Эти вопросы являются предметом такой отрасли психологии, как психогенетика.

Развитие личности представляет собой активный процесс усвоения ребенком социальных норм и соответствующих им способов поведения. Он требует от него огромных усилий, направленных на овладение собственной биологической сущностью, на преодоление непосредственных естественных желаний и возможностей (вести себя как хочу и как могу) и подчинение их социальной необходимости (как надо). Например, ребенку не хочется собирать свои игрушки, но он должен овладеть умением преодолевать это непосредственное побуждение и следовать соответствующей социальной норме. Поэтому другое основное условие становления личности – наличие социальной среды, то есть конкретных людей – носителей и трансляторов социальных норм. В качестве таковых выступают люди, с которыми ребенок связан значимыми отношениями: родители, члены семьи, родственники, воспитатели, учителя, сверстники, соседи, герои художественных произведений и кинофильмов, исторические деятели, священнослужители и др. Отсутствие социальной среды делает невозможным развитие личности. Об этом свидетельствуют многочисленные случаи «воспитания» детей среди животных.

По своей психологической сущности они были похожи на своих «воспитателей» и не имели ничего личностного. Всевозможные аномалии и дефекты социальной среды приводят к соответствующим личностным дефектам воспитанных в таких условиях детей. Примером таковых могут служить дети, выросшие в неблагополучных семьях, детских домах, исправительных колониях и т.п.

Процесс передачи ребенку социальных норм называется воспитанием. Он может быть целенаправленным или стихийным. Целенаправленное воспитание является специально организованным и упорядоченным педагогическим процессом, состоящим из таких педагогических актов, как ознакомление с социальными нормами, демонстрация эталонных способов поведения, организация упражнений, контроль, поощрение и наказание и др. Стихийное воспитание как бы встроено в реальную повседневную жизнедеятельность воспитателя и воспитанника. Оно складывается из тех же самых педагогических актов, хотя и не преследует специальных педагогических целей. Поэтому получение некоторых воспитательных результатов является, скорее всего, побочным продуктом иных действий.

Воспитание не следует понимать как процесс односторонней активности педагогов. Социальные нормы и соответствующие им способы поведения не «вкладываются» в ребенка, а усваиваются (присваиваются) им на основе собственной активной деятельности и общения. Другие люди (родители, воспитатели и т.д.) лишь содействуют этому с той или иной долей успешности. Например, для того чтобы воспитать у первоклассника ответственное отношение к учебе, родители и учителя могут предпринять множество приемов педагогического воздействия: объяснение, демонстрация положительных примеров, организация деятельности, поощрение, наказание и др. Однако они не могут выполнить за него ту систему конкретных учебных действий, из которых складывается и на основе которых формируется ответственное отношение к учебе. Это ежедневное выполнение домашнего задания, записывание в дневник, складывание необходимых учебников и вещей и

т.п. Каждое из них требует от ребенка определенных умений, а самое главное – способности преодолеть собственную индивидуальную сущность, которая может выражаться в естественном отсутствии желания это делать.

Таким образом, следующее чрезвычайно важное условие развития личности – это активная деятельность ребенка, направленная на усвоение социальных норм и способов поведения. Ее можно рассматривать как своеобразный инструмент усвоения социального опыта. Для того чтобы деятельность (бытийная активность) имела развивающий эффект, она должна отвечать определенным требованиям. Прежде всего это касается ее содержательного соответствия усваиваемым социальным нормам. Например, нельзя воспитать смелость (смелое поведение) вне ситуаций преодоления опасности. Существует также множество других психологических условий организации бытия (общения и деятельности), при которых становится возможным эффективное усвоение социальных норм и формирование устойчивых личностных образований. Сюда относится фактор соответствия воспитания возрастным срокам, количество упражнений, характер мотивации и др.

Закономерности развития личности. Развитие личности – это не случайный и не хаотичный, а во многом закономерный процесс. Он подчиняется определенным правилам, которые называются психологическими законами развития. В них зафиксированы самые общие и существенные свойства личностного развития, знание которых позволяет глубже понять это явление.

Первый из рассматриваемых нами законов отвечает на вопрос о причинах, источниках и движущих силах развития личности. Другими словами, что заставляет ребенка развиваться и где находится источник развития. Психологические исследования показывают, что *ребенок изначально обладает свойством развиваться*. Источником развития являются его потребности, необходимость удовлетворения которых стимулирует развитие соответствующих психологических возможностей и средств: способ-

ностей, черт характера, волевых качеств и т.д. Развитие психологических возможностей, в свою очередь, приводит к появлению новых потребностей и мотивов и т.д. Эти циклы развития непрерывно следуют друг за другом, поднимая ребенка на все более высокие ступени личностного развития. Таким образом, источник личностного развития находится в самом ребенке. Окружающие его люди или жизненные обстоятельства могут только ускорять или тормозить этот процесс, но они не в силах остановить его. Из этого вовсе не вытекает, что психическое развитие личности осуществляется на основе биологического созревания. Развиваемость (способность к развитию) представляет лишь потенциальную возможность стать личностью. Произойти это может только при известных условиях.

Развитие личности носит не плавный, а скачкообразный характер. Относительно продолжительные (до нескольких лет) периоды достаточно спокойного и равномерного развития сменяются довольно короткими (до нескольких месяцев) периодами резких и значительных личностных изменений. Они очень важны по своим психологическим последствиям и значимости для личности. Не случайно их называют критическими моментами развития, или возрастными кризисами. Они довольно тяжело переживаются на субъективном уровне, что отражается также в поведении ребенка и в его взаимоотношениях с окружающими людьми. Возрастные кризисы образуют своеобразные психологические границы между возрастными периодами. На протяжении личностного развития выделяют несколько возрастных кризисов. Наиболее ярко они протекают в следующие сроки: 1 год, 3 года, 6–7 лет и 11–14 лет.

Развитие личности осуществляется этапно и последовательно. Каждый возрастной период закономерно вытекает из предшествующего и создает предпосылки и условия для последующего. Каждый из них является абсолютно необходимым и обязательным для полноценного развития личности, поскольку предоставляет особо благоприятные условия для становления определенных психических функций и личност-

ных свойств. Такая особенность возрастных периодов называется сензитивностью. В отечественной психологии принято выделять шесть периодов возрастного развития:

- 1) младенческий возраст (от рождения до года);
- 2) ранний дошкольный возраст (от 1 до 3 лет);
- 3) младший и средний дошкольный возраст (от 4–5 до 6–7 лет);
- 4) младший школьный возраст (от 6–7 до 10–11 лет);
- 5) подростковый возраст (от 10–11 до 13–14 лет);
- 6) ранний юношеский возраст (от 13–14 до 16–17 лет).

К этому времени личность достигает достаточно высокого уровня личностной зрелости, что не означает прекращения психического развития.

Следующее очень важное свойство развития заключается в его *необратимости*. Это исключает всякую возможность еще раз повторить какой-то возрастной период. Каждый период жизни по-своему уникален и неповторим. Сформированные личностные подструктуры и качества или невозможно, или почти невозможно изменить, равно как и нельзя полностью компенсировать то, что не было своевременно сформировано. Это налагает огромную ответственность на людей, занимающихся вопросами образования и воспитания.

§6. Самореализация личности в деловой сфере

Самореализация – это осуществление индивидуальных и личностных возможностей «Я» посредством собственных усилий, а также содейтельности с другими людьми. Самореализация активизируется в отношении тех черт, свойств и качеств человека, которые рационально и морально приемлемы и поддерживаются обществом. Вместе с тем человек является таким, каким он сделает себя сам, насколько он сам себя ощущает. Самореализация является атрибутом самого существования человека.

Следовательно, социальная система, исторические обстоятельства, природно-экологические условия, социальное

окружение и даже случай обуславливают проявление активности человека. Однако человек может реализовать свою «самость», поскольку способен сознавать свою ценность, возвыситься над обстоятельствами, иметь планы и цели деятельности, учитывать реальную ситуацию и отдаленные последствия. Критерий самореализации, который входит в оценочную систему психической деятельности каждого человека, отражает удовлетворенность общества личностью и удовлетворенность личности социальными условиями. Следовательно, эффективность самореализации будет зависеть не только от реальных внешних условий, но и от того, как человек понимает и оценивает их по отношению к себе. Это понимание и оценка обусловлены знаниями и практическим опытом, личностными характеристиками и социальными умениями.

Самореализация играет важнейшую роль на всем жизненном пути личности, по сути дела, определяя его. Предпосылки к самореализации заложены в самой природе человека и существуют как задатки, которые с развитием человека, с формированием его личностных свойств становятся основой способности к самореализации. Образ мира также изменяется в течение всей жизни человека. Он должен становиться все более полным и адекватным. Однако условием успешной самореализации является динамическое функциональное единство, где образ мира и образ «Я» как бы уравновешены через адекватное понимание своего места в мире и использование адекватных социальных умений. При тех или иных нарушениях этого равновесия человеку для решения проблем самореализации приходится искать условно-компенсаторные пути по типу психологической защиты.

Самоуважение является центральным звеном и мотивом Я-концепции. Я-концепция является ядром личности, важной частью самосознания человека. В нее входят неосознаваемые представления, которые согласуются, не должны противоречить осознаваемым свойствам. Я-концепция – устойчивое, внутренне согласованное и непротиворечивое, зафиксированное в словесных определениях представление человека о

самом себе. Она выполняет важные функции в жизни человека: обеспечивает внутреннюю согласованность знаний человека о самом себе, способствует интерпретации и мотивации нового опыта и является источником ожидания определенных действий по отношению к себе.

Термин «Я» многозначен. Он включает в себя телесное чувство, образ тела; самоидентичность («Я» – это длящаяся целостность); протяженность («Я» – это мои мысли, и мои вещи, и моя группа, и моя религия и т.д.), являясь точкой отсчета (эгоцентризм) и т.д. Наше «Я» имеет пространственные и временные черты как точка между прошлым и будущим.

Важным моментом является понятие силы «Я», которое было введено еще З. Фрейдом. Сила «Я» – это мера личностной свободы от чувства вины, ригидности¹, тревоги. Когда мы говорим о сильном характере, то имеем в виду прежде всего сильную волю этого человека; когда же говорим о сильной личности, то имеем в виду сильное «Я», способность человека к самоорганизации и самореализации, психическую выносливость и чувство собственного достоинства, а также большой социальный потенциал.

Существуют следующие индикаторы силы «Я»:

- толерантность к внешним угрозам, психологическому дискомфорту;
- свобода от паники;
- борьба с чувством вины (способность к компромиссам);
- способность к эффективному подавлению неприятных импульсов;
- равновесие ригидности и податливости;
- контроль и планирование;
- адекватное самоуважение.

Слабое «Я» предполагает сильное развитие психологической защиты, увеличивающей неадекватность восприятия окружающего и поведения индивида.

¹ Ригидность (от лат. rigidus – жесткий, твердый) – неспособность и неготовность индивида к перестройке своего поведения в изменившихся обстоятельствах.

Самоуважение – обобщенная характеристика, которая складывается в раннем детстве, ее сложно изменить. Самоуважение в повседневной речи понимается как чувство собственного достоинства. Уровень самоуважения отражается в преобладающей мотивации.

Т. Шибутани показывает связь желания власти с низким самоуважением. Адекватное самоуважение предполагает небольшое и хорошо регулируемое чувство вины, независимость от чужих оценок. Чем ниже самоуважение, тем более нетерпимо человек относится к критике, юмору.

У. Джемс предложил психологическую «формулу»:

$$\text{Самоуважение} = \frac{\text{Успех}}{\text{Уровень притязаний}}$$

Самоуважение определяет адекватность человека в окружающем мире. Низкое самоуважение влечет за собой для индивида неадекватность в значимых для него областях, склонность к самообману, боязнь правды, доминирование мотивации самоутверждения и высокое развитие многих форм психологической защиты. Самоуважение определяет характер взаимоотношений с другими (например, чем более человек не уважает себя, тем больше он не ценит и опасается других, стремится самоутвердиться, принижая своих партнеров).

Низкое самоуважение может проявляться как чувство малоценности, скрываться за самоуверенностью и бравадой, выливаться в постоянное занижение своих возможностей, самоуничижение. Эти люди, как правило, неадекватно оценивают других: ждут агрессивных действий или похвалы.

Адекватность самооценки и самоуважение зависят от их воспитания в раннем детстве. Если ребенка воспринимают как собственность, у него появляется чувство малоценности. Влияет отсутствие эмоциональной, теплой атмосферы в семье, преобладание жестких мер воздействия, авторитарность и деспотичность родителей и многое другое.

Низкое самоуважение требует больших затрат энергии на психологическую защиту. У таких детей часто формирует-

ся психология самобичевания, постоянный психологический дискомфорт, комплексы (но они могут изживаться); обычно присутствует застенчивость, боязнь ошибок, сильный самоконтроль, отсутствие спонтанности.

Способы компенсации пониженного самоуважения различны. Можно понизить уровень притязаний. Для других людей это выливается в бегство от себя, своих проблем и трудностей (т.е. формируются различные формы психологической защиты). Более достойный путь – изменить свое отношение к ситуации и изменить свое поведение, снизить уровень притязаний до своих возможностей.

У людей с пониженным самоуважением складывается большая внутренняя дистанция с другими людьми. Часто они испытывают увлечения и страсть, которые быстро сменяются страхами, беспокойством, подозрительностью, непременной боязнью потерять любимого человека, ревностью. Эти противоречивые чувства объясняются неуверенностью в себе, мучительным чувством малоценности, которое заставляет требовать постоянных доказательств со стороны партнера уважения и любви, и приводят к острому переживанию одиночества и неизбежности формирования форм психологической защиты.

Термин «защитные механизмы» в 1926 г. предложил З. Фрейд. По его мнению, защита – необходимое условие сохранения стабильности личностной структуры в условиях постоянного патогенного конфликта между разными уровнями самосознания.

В широком смысле психологическая защита – любой (сознательный или бессознательный) способ, с помощью которого личность предохраняется от воздействия, грозящего напряженностью и ведущего к дезинтеграции личности. Общие функции ее – уничтожение страха и сохранение самооценки.

Достаточно близкое психологическое понятие, обозначающее устойчивые и сложные способы психологической защиты, – комплексы. Комплексы – сильно эмоционально окрашенная совокупность черт, образов, представлений относительно собственных черт личности и внешности, возникающая

на почве разочарований, несчастья; выражается в форме защитного и компенсаторного поведения, корректируется.

Наиболее известен комплекс неполноценности. Он присутствует в других проявлениях переживания своей ущербности (возможно, только предполагаемой), например, комплекс старой девы, комплекс бедных людей, комплекс провинциальности, комплекс маленького роста, полноты и других физических дефектов, комплекс неудачника или комплекс малого уровня достижений, сексуальный комплекс.

По разным причинам самореализация может пойти по пути условной компенсации субъективной сложности профессиональной деятельности. В этой области известен феномен «эмоционального перегорания» у психотерапевтов, занимающихся ведением социально-психологического тренинга. Он заключается в постепенной потере терапевтом способности быть устойчиво и разнопланово включенным своими эмоциями в процесс тренинга. У опытных врачей отмечается специфическая «отстраненность» от переживаний и страданий больного при выполнении ими необходимых, но болезненных лечебных процедур. Такая же «отстраненность» может быть характерна для работников правоохранительных органов, выполняющих некоторые стандартные действия в отношении нарушителей.

Удалось выделить, по крайней мере, *три* специфических *типа защитных механизмов*. Для их обозначения использованы следующие условные названия: «Я – исключительный», «Жизнь – игра» и «У вас все плохо».

Защитный механизм «Я – исключительный». Сложность продвижения по служебной лестнице подталкивает людей, достигших на этом пути определенных успехов, к восприятию себя как не вполне ординарных, в чем-то особо одаренных, отличных от простых людей. Чем более высок ранг, занимаемый человеком в любой иерархической системе, тем в меньшей степени он склонен идентифицировать себя с «народом», с «массами». Высшие должностные лица в крупной организации, как правило, перестают прислушиваться к советам «снизу», полностью полагаясь на свой личный опыт и интуицию.

Причиной появления такого рода переживаний является рассогласование между огромной трудностью достижения высокого статуса и реальной возможностью его одновременно потерять.

Уменьшению такого рода беспокойства и служит формирующееся переживание собственной исключительности и потому принципиальной незаменимости у руля власти.

Защитный механизм «У вас все плохо». Его действие теснейшим образом связано с самой сущностью феномена лидерства. Лидер – это фигура, возникающая в сложной обстановке ради преодоления группой людей некоей значимой для них проблемы. Поэтому лидерствовать гораздо проще, когда группе, населению явно плохо, когда в социально-психологическом климате доминируют тревога и растерянность, но еще остается надежда на благоприятный исход.

Защитный механизм «Жизнь – игра» связан с высокой ответственностью деловых решений, от которых в значительной степени зависит благополучие других людей. Ошибочные или недостаточно профессиональные действия ведущих руководителей могут представлять угрозу целостности и стабильности корпораций и целых государств. Постоянное осознание этого является мощным стрессовым фактором. Защитой от него служит психологический механизм «Жизнь – игра»: у многих лидеров формируется отношение к своей деятельности как к специфической игре для ограниченного круга лиц. И как всякая игра, она может вестись успешно или с ошибками и поражениями. Но в любом случае по-настоящему она затрагивает интересы как бы только играющих. Для любого активного участника игры очень важны ее правила и условия, поведение других игроков и т.д. И поэтому нередко деловые отношения редуцируются до технологических («игровых») взаимодействий, не имеющих прямого отношения к интересам и нуждам широкого круга людей.

Психологические защитные механизмы, формируемые на непроизвольном уровне, являются важной составной частью системной адаптации человека к общим и специфическим усло-

виям его жизни и деятельности. Условно-компенсаторный характер этой форме психологической адаптации придает ее преимущественная нацеленность на сохранение субъективного комфорта личности, а не на объективные задачи деятельности. Своевременное обнаружение действия защитных механизмов, установление причин их запуска служат предпосылками повышения эффективности деятельности при сохранении целостности и гармоничности «Я».

§7. Потенциал лидерства

К настоящему времени сформировались три самостоятельные теории, объясняющие происхождение и сущность лидерского потенциала. Их можно условно назвать теорией «великого человека», «ситуационной» теорией и теорией «определяющей роли последователей».

Совмещение положительных сторон перечисленных теорий лидерства позволяет сформулировать следующее определение. Лидерский потенциал – это совокупность психологических качеств, соответствующих потребностям группы и наиболее полезных для разрешения проблемной ситуации, в которую эта группа попала. Абсолютных лидеров – лидеров везде и во всем – не существует, также как и абсолютных «ведомых». Лидер в сфере бизнеса может оказаться ведомым в сфере досуга и «козлом отпущения» в семейной жизни.

Более того, в определенной сфере деятельности оценка лидерского потенциала конкретного человека не всегда является однозначной: директор предприятия может быть истинным лидером для своих заместителей и начальников цехов, формальным руководителем с точки зрения работников среднего звена управления, а в восприятии рабочих – выступать источником неразберихи и бюрократического беспредела (т.е. «антилидером»).

Лидерство – это главенство в стимулировании, планировании и организации активности группы. Если говорить о группах людей, то за способностью к лидерству стоят такие интеграль-

ные характеристики, как «настроенность на опасность», «управленческие способности» и высокая «личная активность».

Под «настроенностью на опасность» понимается высокая эффективность действий в стрессе, а также такие качества, как чувствительность к потенциальной опасности и бесстрашие.

Действия в стрессовых условиях, наиболее соответствующие роли истинного лидера, заключаются в его первенстве в защите группы, в организации групповых действий, в атакующих действиях, в выборе стратегии и тактики поведения группы. Чувствительность к потенциальной опасности состоит в способности лидера предвидеть возможность возникновения стрессовых обстоятельств и варианты их развития. Бесстрашием условно обозначается качество, которое позволяет лидеру дольше всех выдерживать направленные на него угрозы и быстрее восстанавливаться после тех или иных поражений.

Вторым по степени выраженности интегральным качеством лидера можно считать его управленческие способности. В их структуре ведущими являются функции подавления внутригрупповой агрессивности (конфликтов) и оказание поддержки слабым членам группы, планирование предстоящих действий группы.

На третьем месте находится высокая личная активность лидера, включающая довольно широкий набор частных проявлений – от инициативности и контактности до физической подвижности и склонности образовывать временные союзы с разными членами группы.

Частными проявлениями лидерского потенциала служат высокая скорость ориентировки в окружающем, ясность и масштабность видения позитивного для группы будущего, восприятие группы как части собственного «Я». Масштабность порождаемых потенциальным лидером целей неизбежно побуждает его к поиску «своей» группы.

Каждый человек может развивать и совершенствовать заложенный в нем лидерский потенциал. Способность лидировать существенно повышается по мере взросления и приобретения

профессионального мастерства и разнообразного жизненного опыта. Главная сложность здесь в том, чтобы определить сферу деятельности для наилучшего приложения своих сил.

Частным способом развития лидерского потенциала служит сознательная отработка таких приемов поведения, которые окружающими людьми невольно воспринимаются как лидерские. Сюда относятся хорошо наблюдаемые элементы внешнего облика, позы, мимики, жестикуляции и речи; отсутствие вычурных, нарочито «красивых» элементов оформления внешности, максимально возможный воспринимаемый размер тела (прямая осанка и постановка головы, развернутые плечи, обувь на высокой подошве и т.д.), плавность и некоторая замедленность движений и жестов (за исключением ситуаций, требующих адекватных проявлений активности и агрессивности), асимметричность жестикуляции правой и левой рук, прямой длительно фиксированный взгляд на оппонента, размеренная и лаконичная речь, низкий тембр голоса, умеренность проявления физиологических реакций.

Контрольные вопросы

1. В чем заключается специфика человека как объекта познания?
2. Определите специфику индивидуальных свойств человека.
3. Перечислите и охарактеризуйте основные индивидуальные свойства человека.
4. Что такое личность?
5. Чем отличается личностное поведение от индивидуального (биологического)?
6. Каковы критерии личностной зрелости?
7. Назовите и охарактеризуйте структурные компоненты личности.
8. Выделите основные условия развития личности.
9. Выделите и охарактеризуйте закономерности развития личности.

Глава 5

ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

УЧЕБНЫЕ ЦЕЛИ

После изучения главы 5 вы должны уметь:

- *дать определение следующим понятиям:*
общение, коммуникативная функция общения, коммуникативный акт, этапы общения, средства общения, регулятивная функция общения, перцептивная функция общения, система делового общения, барьеры общения, коммуникативная компетентность;
- *рассказать*
об особенностях межличностной перцепции;
- *обсудить*
барьеры общения и их преодоление;
- *объяснить*
теорию трансактного анализа;
- *обосновать*
важность использования невербальных средств общения для повышения эффективности деловых отношений;
- *ориентироваться*
в основных средствах формирования коммуникативной компетенции.

§1. Общение и его роль в деловых отношениях

Общение – важнейший процесс, без которого не мыслимо ни общество, ни организация, ни группа. Уже сам корень этого слова отчетливо указывает на органическое родство и единство «общения» с такими понятиями и явлениями, как община, общество, общность.

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

Значительную часть своей активной жизни мы проводим в разных видах общения – пишем, читаем, говорим, слушаем, и поэтому не будет преувеличением сказать, что общение может быть и источником успеха и причиной многих жизненных трудностей для каждого человека. Менеджер тратит на общение до 90% своего времени. Неслучайно, что общение считается одной из самых сложных проблем в организациях, а его неэффективность – главным препятствием на пути достижения успешной деятельности. Ни одна группа, ни одна организация не может существовать без общения, обеспечивающего передачу информации, обмен идеями и координацию усилий.

Общение в организационном контексте включает в себя всё разнообразие взаимодействий между сотрудниками. Общение необходимо для контроля, планирования, принятия решения, координации, осуществления эффективного лидерства, обучения и многих других функций менеджмента.

Как же соотносятся общение и деятельность? В ходе общения раскрываются отношения «субъект – субъект», т.е. межличностные отношения людей. В процессе же деятельности на первый план выступают отношения «субъект – объект», т.е. преобразующие воздействия человека, направленные на предметный мир. Деятельность включает в себя операции, действия и движения, общение же прежде всего связано с поступками и отношениями людей друг к другу.

Посредством общения деятельность, прежде всего, организуется и обогащается. Построение плана совместной деятельности требует от каждого ее участника оптимального понимания целей, задач деятельности, уяснения специфики её объекта и возможностей каждого из участников. Включение общения в этот процесс позволяет осуществить «согласование» или «рассогласование» деятельности индивидуальных участников. При этом деятельность посредством общения не просто организуется, но именно обогащается, в ней возникают новые связи и отношения между людьми.

Общение выполняет многообразные функции. Существует несколько подходов к их классификации. Нам представляется обоснованным выделить следующие функции общения в организационном поведении:

- коммуникативная,
- регулятивная,
- перцептивная.

Коммуникативная функция общения состоит в обмене информацией между индивидами.

Регулятивная функция выражается в том, что в процессе общения индивид регулирует (изменяет) как своё собственное, так и поведение партнера по общению.

Перцептивная функция реализуется в том, что общение включает в себя взаимное восприятие партнерами по общению, которое во многом обеспечивает или затрудняет понимание общающихся.

Названия этих функций условны, и в довольно близком смысле употребляются и другие. Например, информационно-коммуникативная, регуляционно-коммуникативная, аффективно-коммуникативная функции.

§2. Коммуникативная функция общения

Коммуникативная функция общения реализуется в обмене информацией между людьми. В процессе общения люди обмениваются между собой представлениями, идеями, инте-

ресами, настроениями, чувствами, установками и пр. При этом в общении происходит не просто обмен информацией, а выработка общего смысла, что возможно только в том случае, если информация не просто принята, но и понята, осмыслена. Поэтому в каждом процессе общения в единстве представлены и деятельность, и общение, и познание.

«Для того, чтобы общаться, надо иметь то, чем можно общаться, т.е. прежде всего свои собственные переживания, чувства, мысли». По меткому замечанию И. Канта, в общении человек «публично пользуется своим разумом».

Реализация коммуникативной функции общения включает несколько уровней. На первом из них осуществляется выравнивание различий в исходной информированности, имеющейся у индивидов, которые вступают в контакт. Второй связан с передачей и принятием значений. В этом случае общение выступает как информирование, обучение, инструктаж и т.д. Наконец, третий уровень связан со стремлением индивидов понять взгляды и установки друг друга. Общение здесь направлено на формирование оценок достигаемых результатов (согласие, несогласие, сопоставление взглядов и т.д.).

Коммуникативный акт, этапы и средства общения

В структуре коммуникативного акта выделяют следующие элементы:

- 1) адресант – лицо, посылающее сообщение (субъект общения);
- 2) адресат – лицо, которому направлено сообщение. В организациях источником и адресатом общения выступают сотрудники с их целями, мотивами, знаниями, идеями и т.д.;
- 3) сообщение – что передается, какое именно содержание;
- 4) код – форма, в которой идеи и цели могут быть выражены как «сообщение». Код может включать вербальные средства (т.е. средства естественного языка), математические символы, диаграммы, жесты и т.д.;
- 5) цель – зачем, ради чего послано сообщение;

б) канал связи – среда, обеспечивающая связь адресанта с его адресатом. Каналом связи может быть голос, текст, проводная связь, связь через эфир, информационные табло и др.;

7) результат – что достигнуто в итоге общения.

Схема коммуникативного процесса представлена на рис. 1.

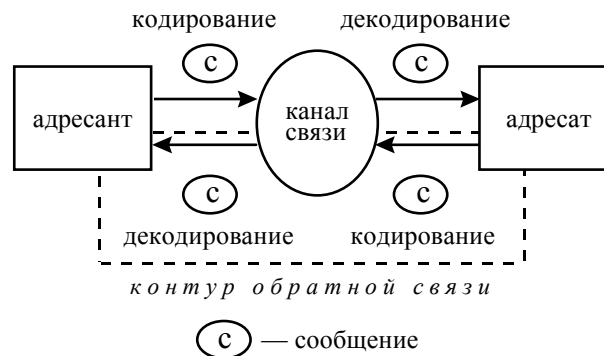


Рис.1. Схема коммуникативного акта

С точки зрения передачи и восприятия смысла сообщения схема «адресант – сообщение – адресат» асимметрична. Для адресанта смысл информации предшествует процессу кодирования (высказыванию), так как он сначала имеет определенный замысел, а затем воплощает его в систему знаков. Для адресата смысл принимаемого сообщения раскрывается одновременно с декодированием. В последнем случае особенно отчетливо проявляется значение ситуации совместной деятельности: ее осознание включено в сам процесс декодирования, раскрытие смысла сообщения немислимо вне этой ситуации.

Точность понимания адресатом смысла высказывания может стать очевидной для адресанта лишь тогда, когда произойдет смена коммуникативных ролей, т.е. когда адресат превратится в адресанта и своим высказыванием сообщит о том, как он раскрыл смысл принятой информации. Диалог, или диалогическая речь, как специфический вид «разговора»

представляет собой последовательную смену коммуникативных ролей, в ходе которой выявляется смысл речевого сообщения и происходит обогащение, развитие информации. Мера известной согласованности действий адресанта и адресата в ситуации попеременного принятия ими этих ролей в большей степени зависит от их включенности в общий организационный контекст.

Этапы и средства общения. Коммуникативный процесс можно разбить на пять этапов:

I этап – начало обмена информацией, когда адресант должен ясно представить, «что именно» (какую идею и в какой форме её выразить) и «с какой целью» он хочет передать и какую ответную реакцию получить;

II этап – кодирование или перевод идей адресанта в систематический набор символов. Кодирование обеспечивает форму, в которой идеи и цели могут быть выражены как передача сигналов;

III этап – выбор и передача информации через выбранный канал связи: голос, жесты, мимика, текст, электронные средства связи (компьютерные сети, электронная почта) и т.д. Теперь цель адресанта выражена в форме сигнала. Форма, которую сигнал принимает, зависит в значительной мере от используемого канала;

IV этап – декодирование-приём. Адресат переводит вербальные (словесные) и невербальные сигналы и символы в свои мысли. Он интерпретирует (декодирует) сигнал в свете своего предыдущего опыта. Чем полнее достигнута цель адресанта, тем более эффективно общение;

V этап – этап обратной связи, или оценки реакции адресата на полученную информацию.

На всех этапах процесса общения могут возникать помехи, искажающие смысл передаваемой информации. Контур обратной связи обеспечивает канал для реакции адресата, который позволяет адресанту определить, был ли получен сигнал, как он был понят и достигнута ли цель общения.

Особое внимание следует обратить на цели общения. Каждый акт общения имеет цель. Она может состоять в том, чтобы что-то сообщить адресату, повлиять на его отношение к чему- или кому-либо, заручиться его поддержкой или повлиять на его поведение (например, выполнить указание, получить от него нужную информацию). Как правило, реальное общение обусловлено комбинацией сразу нескольких целей.

Эффективность сообщения, посланного адресантом, может быть оценена по тому, в какой мере были достигнуты цели общения. Первое условие успешного общения – это внимание со стороны адресата. Если сообщение передано, но адресат «пропустил его мимо ушей», ценность такого общения невелика. Эффективность общения также зависит от понимания содержания сообщения. Если адресат не понял сообщения, то, какой бы ни была цель общения, она вряд ли будет достигнута. И наконец, ещё одно условие состоит в принятии сообщения адресатом. Даже если сообщение привлекло внимание адресата и было им понято, он может не принять его, считая ложным, несправедливым или неинтересным для себя.

Только в том случае, если обеспечено внимание, понимание и принятие сообщения адресатом, вероятность достижения целей общения будет достаточно большой.

Общение почти всегда имеет двусторонний характер и у адресанта есть возможность получения обратной связи о результатах своего сообщения. Таким образом источник общения может оценить, обратил ли адресат внимание на его сообщение, понятно ли ему его содержание и принимает ли он его. Самым сложным для источника общения является определение степени принятия его сообщения: адресат не всегда заинтересован в том, чтобы демонстрировать своё действительное отношение к сообщению.

Средства коммуникации. Передача любой информации возможна лишь посредством знаков, точнее знаковых систем.

При грубом делении различают вербальную коммуникацию, при которой в качестве знаковой системы используется речь, и невербальную коммуникацию, для осуществ-

ления которой используются различные формы неречевых знаковых систем.

Вербальное общение, как уже было сказано, использует в качестве знаковой системы человеческую речь, естественный язык. Речь является универсальным средством коммуникации, поскольку при передаче информации таким образом смысл сообщения теряется менее всего. При помощи речи осуществляются кодирование и декодирование информации: коммуникатор в процессе говорения кодирует, а реципиент в процессе слушания декодирует эту информацию.

Когда двое людей общаются друг с другом, происходит обмен не только информацией о идеях, но и обмен чувствами и эмоциями. Эта эмоциональная информация передается и тем, что человек говорит, т.е. языковыми, вербальными средствами, и тем, как он говорит, т.е. невербальными средствами. Значение слов источника сообщения может изменяться в зависимости от интонации, пауз, громкости, темпа или манеры речи. Чувства также передаются разнообразным набором невербальных средств: через жесты, выражения лица, движения тела, позы, прикосновения и зрительный контакт.

Невербальные средства общения. Среди невербальных средств коммуникации можно выделить следующие знаковые системы:

- оптико-кинестетическая;
- паралингвистическая;
- экстралингвистическая;
- проксемическая;
- визуальное общение.

Оптико-кинестетическая система знаков – это использование общей моторики различных частей тела для выражения эмоциональных реакций. Она включает в себя движения рук (жестикуляцию), движения головы и мышц лица (мимику) и использование различных поз и движений тела (пантомимику). Включение кинесики в ситуацию вербальной коммуникации придает общению дополнительные нюансы, которые не-

редко имеют различный смысл в различных сообществах. В настоящее время сформировалась специальная область знания – кинесика, исследующая этот вид общения.

Паралингвистическая и экстралингвистическая системы знаков также представляют собой «добавки» к вербальной коммуникации.

Паралингвистические знаки охватывают собой систему вокализации, т.е. качество голоса, его диапазон, тональность. Экстралингвистическая система – включение в речь пауз, других вкраплений, например покашливание, плач, смех, а также вариации речевого темпа.

В процессе общения смысловую нагрузку нередко несут пространственные и временные характеристики коммуникативного процесса. Так, например, размещение боком к партнеру по общению не способствует возникновению контакта, символизируя невнимание или желание поскорее закончить разговор. Экспериментально доказано преимущество некоторых пространственных форм и временных характеристик организации общения.

Своевременный приход на встречу косвенно выражает уважение и вежливость по отношению к собеседнику, а даже обоснованное опоздание выглядит как проявление неуважения.

Нормами пространственной и временной организации общения занимается проксемика, которую её основатель Э. Холл рассматривал в качестве «пространственной психологии». Им была предложена методика оценки интимности общения на основе анализа её пространственных характеристик.

Специфические наборы пространственных и временных констант в ситуациях общения получили название «хронотопов». Так, выделены хронотопы «больничной палаты», «вагонного попутчика» и др. Специфика ситуации общения создает здесь иногда неожиданные эффекты: например, неоправданную откровенность по отношению к первому встречному.

Необходимым «сопровождением» непосредственного вербального общения выступает визуальное взаимодействие, или «контакт глаз». Это атрибут прежде всего интимного об-

щения. Достаточно вспомнить выражения «масляный взгляд» или «ест глазами». В психологии была даже предпринята попытка разработать «формулу интимности», исходя из различий в дистанции общения, в разной мере позволяющей использовать контакт глаз. В этом контексте интерес представляют и работы о роли визуального общения в развитии ребенка. Едва появившись на свет, младенцу свойственно фиксировать внимание прежде всего на человеческом лице. Как и все невербальные средства, контакт глазами имеет значение дополнения к вербальной коммуникации.

В процессе невербальной коммуникации человек, как и в случае с языком, использует некоторый код. Но если в случае с речью система кодирования-декодирования в достаточной мере формализована и однозначна, то при невербальной коммуникации такая ясность отсутствует. Что можно здесь считать кодом и как обеспечить адекватное понимание элементов этого кода партнером по общению?

Несмотря на трудность выделения единиц внутри систем невербальных знаков по аналогии с единицами в системе речи, ученые попытались решить эту проблему. Так, была предпринята попытка создания своеобразного алфавита телодвижений, из «букв» которого можно составлять более сложные «фразы». Наиболее мелкой семантической единицей предложено считать кин, или кинему (по аналогии с фонемой в лингвистике). Из кинем образуются кинеморфы (нечто подобное фразам), которые и используются в общении. Были даже созданы «словари» телодвижений и подсчитано «количество» кино в разных национальных культурах. Однако, разумеется, даже в более систематичном и формализованном виде язык телодвижений не может достичь того совершенства в передаче любой информации, которой обладает естественный язык.

Анализ систем невербальной коммуникации показывает, что они, несомненно, играют большую, но в основном вспомогательную роль в процессе общения. Обладая способностью не только усиливать или ослаблять вербальное воздействие, системы невербальной коммуникации помогают выявить

такой существенный параметр коммуникативного процесса, как намерение его участников.

Невербальные сигналы человеком не осознаются или почти не осознаются и поэтому часто оказываются более правдивым источником информации о собеседнике или аудитории. Например, когда работник старательно избегает зрительного контакта с менеджером и старательно делает вид, что полностью поглощен своей работой, он сам того не желая, может сообщать о своих недоработках или просчетах.

Вместе с вербальной системой коммуникации невербального общения обеспечивают обмен информацией, который необходим для организации совместной деятельности.

§3. Регулятивная функция общения

Посредством регулятивной функции общение различными способами контролирует поведение членов организации. В организациях существует иерархия и формальная соподчиненность, которой работники должны придерживаться. Благодаря общению индивид получает возможность регулировать не только собственное поведение, но и поведение других людей, а вместе с тем испытывать регуляционные воздействия с их стороны, т.е. происходит взаимодействие, взаимная «подстройка» поведения.

Таким образом, одна из сторон регулятивной функции общения раскрывается понятием «взаимодействие», в котором фиксируется не только обмен знаками, посредством которых изменяется поведение другого партнера, но и организация совместных действий, позволяющих группе реализовать некоторую общую для ее членов деятельность.

Регулятивная сторона общения раскрывается в характеристиках тех человеческих действий, которые и выступают частью взаимодействий. В этом смысле регулятивная функция включает в себя и функцию взаимодействия, или интерактивную функцию. Эти воздействия часто влияют не только на текущее организационное поведение, но и на личность сотрудников в целом.

В многочисленных попытках построения классификации взаимодействий наиболее распространенным является их дихотомическое деление на два противоположных вида: кооперация и конкуренция. Разные авторы обозначают эти два основных вида различными терминами. Кроме кооперации и конкуренции говорят о согласии и конфликте, приспособлении и оппозиции, ассоциации и диссоциации и т.д. За всеми этими понятиями ясно виден принцип выделения различных видов взаимодействия. В первом случае анализируются такие его проявления, которые способствуют организации совместной деятельности и, с этой точки зрения, являются «позитивными». Во вторую группу попадают взаимодействия, так или иначе «расшатывающие» совместную деятельность, представляющие собой определенного рода препятствия для нее.

Однако только дихотомическое рассмотрение видов взаимодействия оказывается недостаточным для практики организационного поведения. Поэтому были выделены более «дробные» типы взаимодействий. Например, фиксировались некоторые компоненты взаимодействия: люди, их связь, воздействие друг на друга и, как следствие, их изменения. Так, была предложена схема, позволяющая по единому плану регистрировать различные виды взаимодействий в группе. Всё множество наблюдаемых взаимодействий описывается при помощи четырех категорий: взаимодействие, связанное с позитивными эмоциями (солидарность, снятие напряжения, согласие), взаимодействие, связанное с негативными эмоциями (несогласие, создание напряженности, демонстрация антагонизма), взаимодействие в сфере постановки проблемы (просьба об информации, просьба высказать мнение, просьба об указании) и, наконец, взаимодействие в решении проблемы (предложение, указание, мнение, ориентация других). Эта схема, несмотря на ряд ограничений, может быть полезным инструментом при анализе взаимодействий.

Однако даже самая удачная классификация реальных взаимодействий не в состоянии вскрыть их содержательной стороны. Чтобы упростить анализ, исследователи обращаются

преимущественно к исследованию взаимодействий в диаде, т.е. рассматривают взаимодействие только двух людей, что редко позволяет переносить полученные экспериментальные данные в реальную организационную среду, в реальных социальный контекст.

Содержательный момент может быть учтен при рассмотрении и анализе как группы, в которой совершается совместная деятельность, так и самой деятельности. Так, регулятивная роль общения и характер взаимодействий партнеров во многом зависят от формы организации совместной деятельности, среди которых можно выделить следующие:

1) когда каждый участник делает свою часть общей работы, независимо друг от друга – «совместно-индивидуальная деятельность» (пример – некоторые рабочие группы, где у каждого свое задание);

2) когда общая задача выполняется последовательно каждым участником – «совместно-последовательная деятельность» (пример – конвейер);

3) когда имеет место одновременное взаимодействие каждого участника со всеми остальными – «совместно-взаимодействующая деятельность» (пример – спортивные команды, часто – конструкторские бюро).

В процессе взаимной регуляции формируются и проявляются феномены, характерные для совместной деятельности: совместимость людей, подражание, внушение, убеждение, дух единой команды (*team spirit*) и т.д. Взаимная регуляция поведения людей в группе есть существенный фактор превращения ее в совокупного субъекта деятельности.

Общение почти всегда предполагает и оказывает воздействие на психическое состояние и/или поведение партнера. Эффективность общения измеряется именно тем, насколько удалось это воздействие. В ходе общения в определенном смысле изменяется сам тип отношений, который сложился между участниками общения.

В этом контексте информация, исходящая от адресанта, может быть двух типов: побудительная и констатирующая.

Побудительная информация выражается в приказе, совете, просьбе. Она рассчитана на то, чтобы стимулировать действие. Стимуляция в свою очередь может быть различной. Прежде всего это активизация, т.е. побуждение к действию в заданном направлении. Это может быть интердикция, т.е. побуждение, не допускающее определенных действий, запрет нежелательных видов деятельности. Наконец, дестабилизация – рассогласование или нарушение некоторых автономных форм поведения или деятельности.

Хотя констатирующая информация выступает в форме нейтрального сообщения и не предполагает непосредственного изменения поведения, в конечном счете и в этом случае она воздействует на поведение.

В психологии проведено множество исследований, выясняющих условия и способы повышения эффекта речевого воздействия. Совокупность определенных мер, направленных на это, получила название «убеждающей коммуникации», на основе которой разрабатывается так называемая экспериментальная риторика – искусство убеждения посредством речи.

Среди характеристик адресанта, способствующих повышению эффективности его речи, например, выявлены типы его позиции во время общения:

- открытая, когда адресант открыто объявляет себя сторонником излагаемой точки зрения, оценивает различные факты в подтверждение этой точки зрения;
- отстраненная, когда говорящий держится подчеркнуто нейтрально, не поддерживая ни одну из возможных точек зрения, но в то же время не исключая ориентации на одну из них;
- закрытая, когда адресант умалчивает о своей точке зрения, даже прибегает иногда к специальным мерам, чтобы скрыть ее.

Содержание каждой из них задается целью, которая преследуется в общении, при этом каждая из названных позиций обладает определенными возможностями для повышения эффекта воздействия.

Регулятивная функция общения реализуется и в самом тексте сообщения. Именно в этой области применяется методика контент-анализа, позволяющая анализировать некоторые количественные характеристики текста и устанавливающая пропорции в соотношении его частей.

Важное значение для понимания регуляционных механизмов общения имеют работы по изучению характеристик адресата и аудитории. Так, исследования обнаружили, что представление о том, что наибольшим воздействием обладает логически обоснованная и подтвержденная фактами информация не получило экспериментального подтверждения. Выяснилось, что более важным фактором изменения поведения аудитории является взаимодействие предлагаемой информации и установок аудитории.

Реальный механизм взаиморегуляции поведения в процессе общения может быть понят лишь на основе анализа того, каким образом возникает взаимопонимание между его участниками. Только на основе взаимопонимания могут быть разработаны стратегия и тактика взаимодействия и совместного организационного поведения. Для раскрытия регуляционного механизма общения необходимо выяснить, как намерения, мотивы, установки одного индивида «накладываются» на представление о партнере. Иными словами, дальнейший анализ проблемы общения требует более детального рассмотрения вопроса о том, как формируется образ партнера по общению, от точности которого зависит успех совместной деятельности.

Такая постановка вопроса требует перехода к рассмотрению третьей функции общения, названной нами перцептивной, где и исследуется процесс формирования представления о другом человеке, в частности о партнере по общению.

§4. Перцептивная функция общения

Известный психолог С.Л. Рубинштейн писал: «В повседневной жизни, общаясь с людьми, мы ориентируемся в их поведении, поскольку мы как бы «читаем» его, то есть расшифро-

вываем значение его внешних данных и раскрываем смысл получающегося таким образом текста в контексте, имеющем свой внутренний психологический план. Это «чтение» проистекает бегло, поскольку в процессе общения с окружающими нас вырабатывается определенный, более-менее автоматический функционирующий подтекст к их поведению»¹.

«Чтение» других людей, позволяющее понять их поведение, истоки, движущие силы и механизмы этого поведения, является важным не только для профессионала, но и для «наивного» психолога, руководствующегося в общении простым житейским опытом. Для того чтобы разобраться, как же происходит это «чтение», нужно рассмотреть его психологические механизмы.

Реакцию людей на те или иные события нередко определяют не объективные условия, а то, как люди их воспринимают и хотят ли воспринимать. В каждый момент человек может воспринимать лишь незначительную часть доступных ему сенсорных стимулов, интерпретируя её в соответствии со своими представлениями, ценностями и ожиданиями. Процесс восприятия друг друга партнерами по общению выступает как обязательная составная часть общения и условно может быть назван перцептивной стороной общения.

Говоря о перцептивной функции, мы, прежде всего, имеем в виду межличностное восприятие. Необходимо отметить, что восприятие социальных объектов обладает такими многочисленными специфическими чертами, что само употребление слова «восприятие» в традиционном общепсихологическом смысле является не совсем точным. К таким чертам относится восприятие не только внешних, но и поведенческих и психологических характеристик объекта: целей, мотивов, мыслей, способностей, эмоций и т.д. Пожалуй, вполне оправданно в качестве синонима «восприятие другого человека» использовать выражение «познание другого человека».

¹ Рубинштейн С.Л. Принципы и пути развития психики. М., 1959. С. 180.

При этом следует учитывать следующие моменты:

- сообщения воспринимаются и оцениваются в свете актуальных потребностей адресата;
- всегда неизбежно искажение смысла сообщения в силу различий в опыте адресанта и адресата;
- информация, не находящаяся в области опыта адресата, воспринимается медленнее, чем информация ему знакомая;
- в незнакомой ситуации работники склонны ориентироваться на те решения, которые уже были ими опробованы в похожих ситуациях;
- решить проблему точности интерпретации только языковыми средствами невозможно.

Учет всех этих обстоятельств представляется особенно важным, когда познание другого человека рассматривается как составная часть процесса общения, как основание не только для понимания партнера, но и для установления с ним согласованных действий, а также отношений близости, привязанности или дружбы. Таким образом, можно сказать, что восприятие адресанта означает восприятие его внешних признаков, соотнесение их с его личностными характеристиками и интерпретацию на этой основе его поступков. На основе внешней стороны поведения мы и «читаем» другого человека, расшифровываем значение его внешних данных.

Впечатления, которые возникают при этом, играют регулятивную роль в процессе общения: познавая партнера, формируется сам адресант, и успех согласованных действий зависит от меры точности «прочтения» другого человека.

В ходе познания другого человека одновременно осуществляется несколько процессов: и эмоциональная оценка этого другого, и попытка понять смысл его поступков, и основанная на этом стратегия изменения его поведения, и построение стратегии собственного поведения.

Однако в эти процессы включены как минимум два человека, и каждый из них является активным субъектом. Следовательно, сопоставление себя с другим осуществляется как

бы с двух сторон: каждый из партнеров уподобляет себя другому. Поэтому при построении стратегии взаимодействия каждому приходится принимать в расчет не только свои потребности, мотивы, установки другого, но и то, как адресат понимает потребности, мотивы, установки адресанта. Все это приводит к тому, что осознание себя через другого включает две стороны: идентификацию и рефлекссию.

Идентификация – это способ понимания другого человека через осознанное или бессознательное уподобление себя его характеристикам. Например, предположение о внутреннем состоянии партнера по общению строится на основе попытки представить его/её жизненную ситуацию и связанные с ней переживания. Идентификации один из самых простых способов понимания другого человека, уподобляясь ему.

Она близко связана с другим явлением – эмпатией – эмоциональным откликом, сопереживанием проблем собеседника. Эмпатия является не столько рациональным осмыслением проблем другого человека (как в случае идентификации), а скорее стремлением эмоционально откликнуться на его проблемы.

Общение будет зависеть и от того, как адресат понимает адресанта. От этого будет зависеть их взаимодействие. Иными словами, процесс понимания друг друга значительно «осложняется» рефлексией.

Рефлексия – это осознание адресантом того, как он воспринимается партнером по общению. (Следует отличать психологический термин «рефлексия» от философского; в философии под рефлексией понимается познание субъектом самого себя.) Это уже не просто знание или понимание другого, но знание того, как другой понимает меня, своеобразный удвоенный процесс зеркальных отражений друг друга, глубокое, последовательное взаимоотражение, содержанием которого является воспроизведение внутреннего мира партнера по взаимодействию, причем в этом внутреннем мире в свою очередь отражается внутренний мир адресанта.

Содержание межличностного восприятия зависит от характеристик как субъекта, так и объекта восприятия, потому что в общении партнеры оценивают друг друга, пытаются построить определенную систему интерпретации поведения другого, объяснить причины его поступков.

Интерпретация поведения другого человека может основываться на знании причин этого поведения, и тогда это задача научной психологии. Но в обыденной жизни люди часто не знают действительных причин поведения другого человека или знают их недостаточно. Тогда, в условиях дефицита информации, они начинают приписывать (атрибутировать) друг другу как причины поведения, так иногда и сами образцы поведения или более общие характеристики. Приписывание осуществляется либо на основе сходства поведения воспринимаемого лица с каким-то другим образцом, имевшимся в прошлом опыте субъекта восприятия, либо на основе анализа собственных мотивов, предполагаемых в аналогичной ситуации (в этом случае может действовать и механизм идентификации). Но так или иначе возникает целая система способов такого приписывания (атрибуции).

При этом одни люди склонны в процессе межличностного общения и восприятия в большей мере фиксировать физические черты, и тогда «сфера» приписывания значительно сокращается, другие – воспринимают преимущественно психологические характеристики других людей, и в этом случае открывается особый «простор» для атрибуции.

Людям свойственно считать, что плохой человек обладает плохими чертами, а хороший – хорошими. Поэтому и приписывание причин поведения и характеристик осуществляется по этой же модели: «плохим» людям всегда приписываются «плохие» поступки, а «хорошим» – хорошие. При этом нередко приписывая «плохому» человеку отрицательные черты, сам адресант по контрасту явно или имплицитно представляет себя носителем самых положительных черт. Это демонстрирует крайнюю субъективность процесса атрибуции.

Любопытно, что при оценке причин успеха и неуспеха важную роль играет позиция участника общения – является ли он субъектом оцениваемой деятельности или её наблюдателем. Субъект неудачной деятельности приписывает свою неудачу, как правило, объективным обстоятельствам, в то время как наблюдатель ответственность за неудачу относит на счет самого исполнителя.

Не менее важную роль в процессе межличностного восприятия играют характеристики объекта восприятия, во многом определяя успех или неудачу межличностной перцепции. Индивидуальные особенности различных людей различны, в том числе и в плане большей или меньшей «раскрытости» для восприятия другими людьми. На уровне житейского опыта эти различия нашли отражение в языке: «он – скрытен», «она – себе на уме» и т.д.).

«Эффекты» межличностного восприятия. Для успешного прогноза межличностного восприятия важно учитывать ряд «эффектов», возникающих при восприятии людьми друг друга. Более всего исследованы три таких «эффекта»:

- эффект ореола («гала-эффект»);
- эффект новизны и первичности;
- эффект проекции.

Сущность эффекта ореола объясняется через формирование специфической установки на воспринимаемого, а также через направленное приписывание ему на основе этой установки определенных качеств: информация, получаемая о каком-то человеке, «категоризируется» определенным образом, а именно накладывается на тот образ, который уже был создан заранее. Этот образ, ранее существовавший, выполняет роль «ореола», мешающего видеть действительные черты и проявления объекта восприятия.

Так, если общее впечатление о человеке благоприятно, то его положительные качества переоцениваются, а отрицательные либо не замечаются, либо оправдываются. И наоборот: если общее впечатление о человеке отрицательно, то даже его достойное поведение или не замечается, или истолко-

выдается как случайное или неискреннее. Исследования показывают, что эффект ореола наиболее явно проявляется, когда воспринимающий имеет минимальную информацию об объекте восприятия.

Тесно связан с этим эффектом и эффект первичности и новизны. Оба они касаются влияния порядка предъявления информации о человеке для составления представления о нем. На восприятие наибольшее влияние оказывает информация, предъявленная в первую очередь. Особенно велико влияние «установочной» информации при восприятии незнакомого человека.

В одном из исследований двум группам студентов была показана фотография одного и того же человека. Но одной группе сказали, что это фотография закоренелого преступника, а второй – что это известный ученый. После этого каждой группе было предложено составить словесный портрет. Портреты, составленные обеими группами, разительно отличались друг от друга. В одном случае глубоко посаженные глаза и выдающийся подбородок свидетельствовали о затаенной злобе и решимости идти в своих преступных намерениях до конца, в другом – о глубине мысли и силе воли в преодолении трудностей.

В ситуациях восприятия знакомых людей действует эффект новизны – когда последняя, т.е. более новая, информация оказывается наиболее значимой.

Эффект проекции выражается в неосознаваемой тенденции переноса собственных представлений, состояний и особенностей на партнера по общению.

В более широком плане все эти эффекты можно рассмотреть как проявления особого процесса, сопровождающего восприятие человека человеком, а именно явления *стереотипизации*. Стереотип (от греч. stereos – твердый и typos – отпечаток) – относительно устойчивый и упрощенный образ социального объекта (группы, человека, социального события, явления и т.п.), складывающийся в условиях дефицита информации как результат обобщения личного опыта индивида

и нередко предвзятых представлений, принятых в обществе. Можно сказать, что стереотип – «сжатый» образ явления, которым индивид пользуется с целью облегчить своё взаимодействие с ним.

Как правило, стереотип возникает на основе ограниченного прошлого опыта, в результате стремления строить выводы на базе ограниченной информации. Одно из проявлений стереотипизации – классификация форм поведения и интерпретация их причин путем отнесения к уже известным или кажущимся известными явлениям, категориям, социальным типам. Очень часто стереотип возникает в отношении групповой принадлежности человека, например его принадлежности к какой-то профессии. Тогда ярко выраженные профессиональные черты рассматриваются как черты, присущие всякому представителю этой профессии. В соответствии с таким стереотипом бухгалтер, например, сух, расчетлив, пунктуален и лишен чувства юмора. Здесь проявляется стремление, используя свой предшествующий опыт, строить заключения по сходству с этим опытом, не задумываясь над его ограниченностью.

Стереотипизация в процессе познания людьми друг друга может привести к двум различным следствиям. С одной стороны, к определенному упрощению процесса познания другого человека; в этом случае стереотип не обязательно несет на себе оценочную нагрузку: в восприятии другого человека не происходит «сдвига» в сторону его эмоционального приятия или неприятия. Остается просто упрощенный подход, который, хотя и не способствует точности построения образа другого, часто заставляя заменять его штампом, но тем не менее необходим, ибо помогает сокращать процесс познания.

Во втором случае стереотипизация приводит к возникновению предубеждения. Если суждение строится на основе прошлого ограниченного опыта, а опыт этот был негативным, всякое новое восприятие представителя, например, той же самой группы окрашивается неприязнью. Особенно распространены являются этнические стереотипы, когда на ос-

нове ограниченной информации об отдельных представителях строятся предвзятые выводы относительно всей этнической группы.

Точность межличностной перцепции. При восприятии физических объектов мы можем проверить точность восприятия, сопоставив его результаты с объективной фиксацией, измерением качеств и свойств объектов. В случае познания другого человека впечатление, полученное о нем, не с чем сопоставить, так как методов прямой регистрации многочисленных качеств человека не существует. Конечно, определенную помощь могут в данном случае оказать различные личностные тесты и экспертные оценки, применяемые в качестве внешнего критерия. Но им свойственны многочисленные ограничения и их применение не снимает основной трудности – отсутствие возможности проверить точность восприятия другого человека путем прямого сопоставления с данными объективных методик.

Один из таких путей анализ всей совокупности «помех», стоящих на пути межличностной перцепции. К таким «помехам» могут быть отнесены все рассмотренные нами механизмы, эффекты, возникающие в этом процессе. Конечно, знание того факта, что впечатления о человеке категоризируются в основном на основе прошлого опыта или что при их формировании действует эффект первичности, косвенным образом помогает в установлении неточности межличностного восприятия. Однако знание этих механизмов может лишь указать на факт такой неточности, но не помогает в определении её меры. То же относится и к другому ряду средств, а именно к более пристальному изучению перцептивных способностей субъекта восприятия. В этом случае можно установить (и сделать это достаточно точно), каково соотношение характеристик воспринимающего и объекта восприятия.

Психологи уже давно пытаются отыскать средства развития перцептивных способностей различных людей. Для этих целей созданы программы психологического тренинга, не только обучающие искусству общения в целом, но и предла-

гающие специальные приемы, которые ориентированы на повышение перцептивной «сензитивности», т.е. точности восприятия.

Одним из приемов такого тренинга является обучение адресанта способности видеть себя со стороны и сопоставлять представления о себе с тем, как тебя воспринимают другие.

Особый круг проблем межличностной перцепции возникает в связи с включением в этот процесс специфических эмоциональных регуляторов. Люди не просто воспринимают друг друга, но формируют друг к другу определенные отношения. На основе сделанных оценок рождается разнообразная гамма чувств – от неприятия того или иного человека до симпатии, даже любви к нему. Выяснением механизмов образования различных эмоциональных отношений к воспринимаемому человеку занимаются исследователи феномена аттракции. Аттракция – это процесс формирования привлекательности какого-то человека для воспринимающего и продукт этого процесса, т.е. некоторое качество отношения. Эту многозначность термина особенно важно иметь в виду, когда аттракция исследуется не сама по себе, а в контексте перцептивной функции общения.

Включение аттракции в процесс межличностного восприятия с особой четкостью раскрывает ту характеристику человеческого общения, которая уже отмечалась выше, а именно тот факт, что общение всегда есть реализация определенных отношений. Аттракцию можно рассматривать как особый вид социальной установки (аттитюда) на другого человека, в которой преобладает эмоциональный компонент, когда этот «другой» оценивается преимущественно в категориях, свойственных аффективным оценкам.

Эмпирические (в том числе экспериментальные) исследования главным образом и посвящены выяснению тех факторов, которые приводят к появлению положительных эмоциональных отношений между людьми. Изучается, в частности, вопрос о роли сходства характеристик субъекта и объекта восприятия в процессе формирования аттракции, о роли

«экологических» характеристик процесса общения (близость партнеров по общению, частота встреч и т.п.).

Во многих научных работах выявляется связь между аттракцией и особым типом взаимодействия, складывающимся между партнерами, например в условиях помогающего поведения. Если весь процесс межличностной перцепции не может быть рассмотрен вне возникающего при этом отношения, то процесс аттракции есть как раз возникновение положительного эмоционального отношения при восприятии другого человека.

Существуют многочисленные руководства и правила, направленные на обеспечение эффективного восприятия управленческой информации в процессе общения. Основной упор в них делается на снятие помех и барьеров, искажающих интерпретацию сообщения.

В организационном контексте такими помехами и барьерами чаще всего выступают:

- 1) факторы, отвлекающие адресата от внимательного восприятия сообщения;
- 2) семантические проблемы (например, различный смысл, придаваемые одним и тем же словам разными людьми);
- 3) статусные различия между адресантом и адресатом, определяющие различные «образы организации»;
- 4) индивидуальные характеристики участников общения (например, «застреванность» на каких-либо проблемах, неспособность дослушать до конца, проблемы со слухом и т.д.).

Как уже отмечалось, особенно важно, чтобы в процессе коммуникаций была обеспечена обратная связь. В организации обратная связь может осуществляться различными путями. При непосредственном общении руководитель может осуществлять прямую обратную связь, в других случаях ему приходится полагаться больше на косвенные методы обратной связи. Например, снижение эффективности производства, увеличение прогулов и текучести кадров или плохая координация между подразделениями могут указывать на ухудшение коммуникаций.

Чтобы привлечь внимание, любое сообщение, посланное адресату, должно успешно конкурировать с другими сенсорными стимулами. Основными детерминантами внимания адресата являются его потребности и цели. Человек обязательно проявит внимание к тем сообщениям, которые непосредственно связаны с удовлетворением его актуальных потребностей. Внимание к сообщению также определяется его созвучием представлениям и ценностям адресата. В то же время адресат будет стараться игнорировать информацию, которая противоречит его представлениям о себе и мире.

§5. Система делового общения

Система делового, или организационного, общения – это совокупность каналов общения, связывающих элементы организационной структуры. Такая система предназначена для сбора, передачи и обработки информации. Обработка информации включает такие процессы, как анализ, тиражирование, хранение и обновление информации. Информация, исходящая от руководства, используется для контроля и координации внутренней деятельности организации с целью её адаптации к внешней среде.

Формальная система общения в организации предписывает и ограничивает поток информации среди работников организации. Без этих ограничений и определения соответствующих информационных каналов и типов сообщений организационное общение превратилось бы в неуправляемый, хаотический процесс. Можно представить себе эффективность производственного совещания, на котором десять человек пытаются одновременно высказать свои мнения.

В системе организационного общения различают несколько потоков – восходящий, нисходящий и горизонтальный (рис.). Каждый из них выполняет специфическую функцию.

Нисходящий информационный поток. Коммуникативный поток, движущийся от верхнего уровня в группе или организации к более низкому, является нисходящим. Наиболее

характерным примером является общение начальника со своими непосредственными подчиненными. Этот поток общения выполняет функции передачи приказов, указаний и инструкций, а также мотивирования и оценки сотрудников.

Приказы и инструкции становятся всё более детализированными и определенными по мере прохождения каждого промежуточного уровня в организационной иерархии. Менеджеры каждого уровня управления выступают своеобразными «фильтрами», регулирующими объем информации, проходящий через них от вершины к основанию организационной пирамиды. Помимо приказов и инструкций нисходящее общение может включать в себя информацию об организационных целях, правилах, ограничениях, стимулах, привилегиях и т.д. Кроме того, этот поток обеспечивает подчиненным обратную связь относительно того, как они справляются со своей работой.

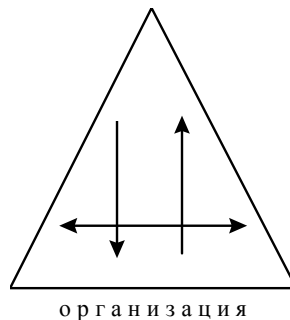


Рис. 2. Информационные потоки в организации

Восходящий информационный поток. Восходящая информация в организациях движется от более низкого к более высокому уровню.

Основная функция восходящего потока общения состоит в получении руководством информации о деятельности и настроениях персонала на низовых уровнях организации. Этот поток может включать: отчеты о выполнении работ,

предложения, рекомендации, мнения, жалобы и просьбы о поддержке и помощи. Поднимаясь к более высоким уровням управления, информация фильтруется, приобретая сжатый, обобщенный вид. Наиболее частыми средствами восходящего общения выступают производственные совещания, записки и общение в часы приёма и по телефону. Некоторые организации также используют анкетные опросы, регулярные встречи с персоналом и представителями профсоюзов, интервьюируют работников, покидающих организацию, внедряют системы подачи жалоб и т.д. Пример восходящего и нисходящего потоков организационного общения представлен на рис. 3.

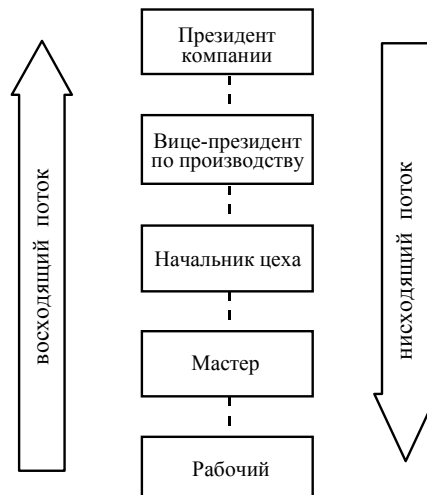


Рис. 3. Пример восходящего и нисходящего потоков организационного общения

Горизонтальные информационные потоки. Общение среди членов одной и той же группы, среди членов рабочей группы одного уровня, среди руководителей на том же уровне или другого персонала одного уровня, т.е. между людьми, которые находятся на одинаковых иерархических уровнях, называется горизонтальным. Данный коммуника-

ционный процесс позволяет сохранить время и обеспечить координированность действий. В одних случаях такое общение является формальным и обязательным, в других – происходит спонтанно.

К горизонтальному также относят общение между людьми, стоящими на различных управленческих уровнях, но не связанных прямым подчинением (так называемое «диагональное общение»). Эти виды организационного общения изображены на рис.

Горизонтальное общение наиболее типично для работников одной группы и для членов различных групп, выполняющих взаимозависимые задачи. Структура горизонтального общения тесно связана с производственными процессами внутри организации. Основная функция горизонтального общения состоит в координации и решении текущих организационных задач.

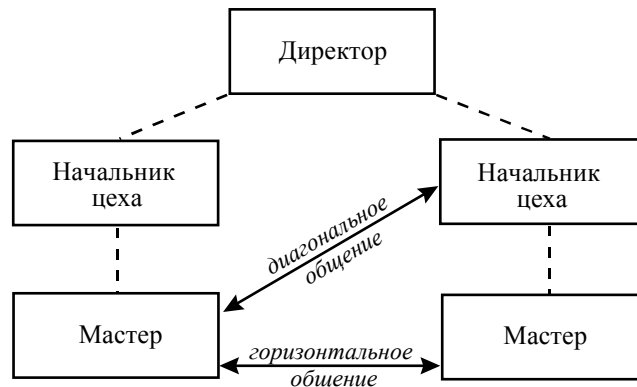


Рис. 4. Горизонтальное и диагональное общение в организации

Такое общение быстрее и эффективнее, чем взаимодействие через формальные иерархические связи. Например, если два мастера будут согласовывать с руководством каждый шаг своего сотрудничества со смежной бригадой (рабочей

группой), то это потребует участия всех звеньев управления, и, разумеется, длительного времени. Если два мастера постоянно решают смежные задачи и должны принимать срочные решения, прямое горизонтальное общение будет просто необходимым. Разумеется, такое прямое взаимодействие не исключает регулярного информирования руководства о текущей деятельности рабочей группы.

Горизонтальные потоки общения в организации, как правило, «загружены» значительно больше, чем вертикальные. Одна из причин в том, что люди более расположены говорить свободно и открыто с равными себе по статусу, чем с руководством.

Горизонтальный обмен информацией в этом случае менее подвержен искажениям, поскольку у работников одного уровня взгляды совпадают чаще. Более того, содержание горизонтальных сообщений носит в основном координационный характер, тогда как у вертикальных, идущих сверху вниз, – приказной. Сообщения, движущиеся снизу вверх, содержат главным образом информацию обратной связи о производственной деятельности на исполнительском уровне.

Организационные структуры, как правило, препятствуют горизонтальным потокам информации между индивидами различных подразделений. Предполагается, что сообщения движутся по ступеням иерархии до общего начальника, а затем направляются вниз. Естественно, это замедляет скорость горизонтальных сообщений. А. Файоль защищал идею специально предусмотренных механизмов поперечной коммуникации в организации, заметив, что успех многих видов деятельности зависит от их быстрого исполнения, и что необходимо найти способы сочетания должного почтения к иерархическим каналам с удовлетворением потребности в быстрых действиях.

Типы коммуникационных сетей

Сеть общения оказывает влияние и на организационную деятельность, и на организационные процессы (например, на лидерство), и на организационный климат (например, удовлетворенность общением).

В ранних исследованиях организационного общения акцент ставился на сравнении централизованных и децентрализованных сетей.

Централизованная сеть – это сеть, в которой общение среди членов группы ограничено несколькими каналами, и основной поток информации проходит через ключевую позицию в сети (рис. 5).

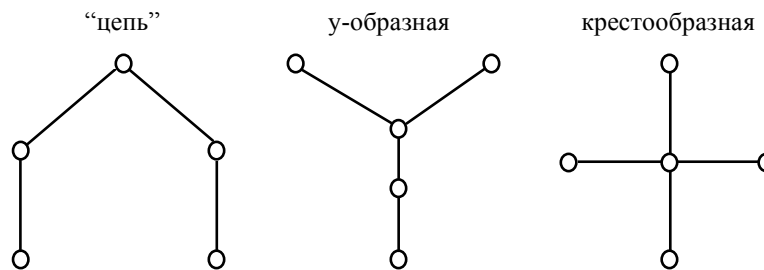


Рис. 5. Пример централизованных сетей общения

В централизованных сетях, типа «крестообразной», лицо, занимающее центральное положение в группе, имеет преимущественный доступ к информации и контролирует её распределение. Следовательно, этот индивид имеет большие основания для того, чтобы быть лидером группы и принимать на себя ответственность в принятии решений. Удовлетворенность своим общением у этого лица, вероятно, также будет более высокой, чем у работников, находящихся на периферии потоков общения.

В децентрализованной сети большинство информационных каналов доступно для всех членов группы, и никто не имеет преимущественного доступа или монополии на информацию (рис. 6).

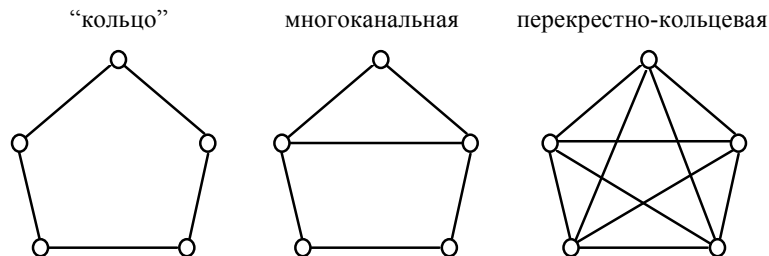


Рис. 6. Примеры децентрализованных сетей общения

Перекрестно-кольцевая сеть общения является наиболее децентрализованной, потому что позволяет каждому члену группы непосредственно общаться со всеми остальными сотрудниками. В децентрализованных сетях ответственность за решение проблемы и принятие решения в значительной мере распределена между членами группы. Количество обменов сообщениями будет большим, а члены группы будут испытывать большую удовлетворенность как общением, так и выполняемой деятельностью.

Эффективность различных сетей зависит от характера выполняемой деятельности. Централизованные сети обеспечивают быстрый обмен сообщениями с меньшим количеством ошибок в простых, структурированных задачах, имеющих однозначное правильное решение, которое может быть найдено систематическим анализом доступной информации и использованием наличного опыта.

Напротив, со сложными, неструктурированными задачами со множеством возможных решений лучше справляются группы с децентрализованными сетями общения. Децентрализованные сети позволяют шире использовать знания и навыки всех членов группы. Существует больше возможностей для обратной связи и исправления ошибок, для синтеза разнообразных идей и точек зрения. Кроме того, децентрализованные сети меньше зависят от индивидуальных особенностей отдельного работника и в меньшей мере, чем централизованные, страдают от информационной перегрузки. В них даже при реше-

нии сложных задач информация распределяется довольно равномерно, а не обрушивается на индивида, занимающего центральное положение в сети. Когда центральное лицо, контролирующее информационный поток, перегружено, качество управленческих решений резко снижается, так как они часто основаны на нерелевантной информации.

Организационное общение и коммуникативные сети интенсивно исследовались как в лабораторных, так и в полевых условиях. К сожалению, результаты лабораторных исследований не всегда применимы к реальным организационным условиям, в которых общение редко следует формализованным каналам и предписаниям экспериментатора, развиваясь в соответствии с требованиями текущей ситуации. В тех исследованиях, где группы имели время и возможность самостоятельно изменять изначально заданную коммуникативную сеть, их общение становилось всё более и более соответствующим выполняемой задаче.

В полевых условиях исследователи пытались выделить группы работников (например, клики или коалиции), наиболее часто и регулярно вступающих в общение друг с другом, а также определить роли отдельных индивидов в организационном общении, например «звезд», «изгоев» или «проводников слухов». При этом основным показателем оказывалась частота взаимодействий в диадах. Выявленная в результате такого исследования структура организационного общения затем «накладывается» на формальную организационную структуру, позволяя сравнить, насколько реальная коммуникативная сеть совпадает с формальной. Кроме того, сеть организационного общения может быть сопоставлена с системой должностных полномочий, выполнением производственных задач, системой неформальных отношений и т.д. Использование компьютерных методов анализа значительно расширило перспективы этих исследований.

В одном из полевых исследований сравнивались коммуникативные сети в производственном и исследовательском подразделениях одной крупной корпорации. Задача исследо-

вательского подразделения заключалась в разработке и оценке нового технологического оборудования с широким диапазоном применения. Производственное подразделение занималось выпуском серийной продукции. Как и ожидалось, исходя из сложного, неструктурированного характера выполняемой деятельности, исследовательское подразделение имело децентрализованную и значительно более разветвленную сеть общения, охватывавшую практически все подразделения корпорации и даже специалистов из университетов и других компаний. При этом общение чаще всего не регламентировалось руководством подразделения, а носило непосредственный характер. Эти контакты были важными источниками новой информации и оригинальных идей. Производственное подразделение имело более централизованную и менее развитую коммуникативную сеть, в которой контакты с другими подразделениями четко ограничивались конкретными производственными задачами (поставки, маркетинг, сбыт и т.д.). При этом практически все внешние каналы связи проходили через руководителя подразделения.

Неформальное общение. Формальные потоки общения в организациях не исчерпывают всех форм общения между сотрудниками организации. Неформальное общение, которое иногда неправильно ассоциируется исключительно со слухами и сплетнями, осуществляется вне предписанных каналов. Основная функция неформального общения – удовлетворение потребности сотрудников в аффилиации (общении), в формировании и развитии социальных отношений (например, установление дружеских отношений, неформальные объединения и т.д.), а также обмен информацией, имеющий личный, часто экстраорганизационный характер.

Неформальное общение может также быть связано с профессиональной деятельностью. Так, если формальные каналы не способны обеспечить сотрудников исчерпывающей производственной информацией, то пробел, как правило, восполняется через неформальные источники. Чаще всего, такое неофициальное общение возникает там, где нет преду-

смотренных менеджментом горизонтальных каналов связи. Кроме того, неформальные каналы нередко используются высшим руководством, для того чтобы оценивать адекватность формальной информации и отчетности, или с целью подготовки организации к новым решениям (например, намеренные утечки информации или конфиденциальные заявления).

До сих пор неформальное общение находится на периферии интересов организационных психологов, однако есть ряд работ, демонстрирующих некоторые закономерности неформального общения.

Одна из любопытных и существенных характеристик неформального общения состоит в его скорости, с которой не могут сравниться формальные каналы. Что же касается слухов и сплетен, то их особенностью является исключительная селективность: несмотря на некоторые исключения, конфиденциальная информация редко достигает ушей «случайных» людей.

В динамичной организации необходимо тщательно учитывать поток и точность коммуникации. В стабильных организациях с устоявшимся производственным процессом, в которых происходят лишь незначительные технологические и кадровые изменения, рутинная система коммуникаций вполне эффективна для взаимопонимания между членами организации. Но для динамичной организации результативность такой системы будет низкой. Когда на предприятии внедряется передовая технология, осваивается продукция с новыми техническими характеристиками, интенсивность общения и информационные потоки резко возрастают, выходя за регламентированные, формальные рамки.

Неформальные сети коммуникаций существуют практически во всех организациях, способствуя более эффективному функционированию формальной структуры передачи команд. Нередко такая форма распространения информации не подчиняется какой-либо четкой формализации. В то же время нельзя не учитывать, что такая система может исказить

информацию, в ней нет четкой структуры распределения ответственности и отчетности. В результате имеется немало случаев, когда лицо, передающее информацию, может произвольно изменять ее по собственному усмотрению, что ведет к искаженному представлению фактов.

Важно учитывать, что из-за такой системы могут появляться искаженные послания. Слухи обычно распространяют лишь немногие члены организации. Типичный образец передачи слуха в организации показан на рис. 7.

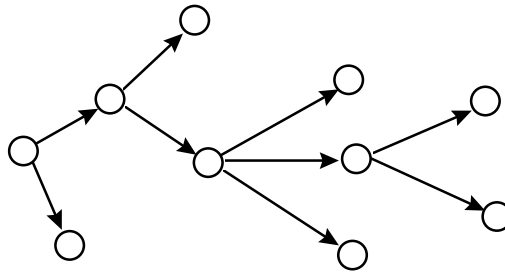


Рис. 7. Распространение слухов

В одном из исследований было показано, как всего несколько сотрудников государственного учреждения регулярно «наводняли» организацию слухами, касавшимися или их собственной работы или лиц, которых они лично знали.

Сотрудники, имеющие более высокий статус в организации, являются более частыми адресатами слухов, чем люди на более низких уровнях организационной иерархии. В организации, которую исследовал Дэвис, преимущественным был нисходящий информационный поток, но стоило произойти какому-либо событию на исполнительском уровне, оно вначале становилось известным руководству и только после этого информация распространялась вниз и «вширь» по организации.

Слухи реже всего или с большим опозданием достигают ушей работников с низким статусом или изолированных территориально (например, работающих в другом здании).

Слухи могут иметь и положительные и отрицательные последствия для организационной деятельности. Они могут

дезорганизовывать работу, распространяя ложь или сея сомнения, но могут также служить полезным и важным дополнением формальной системы общения. Кроме того, они необходимы для развития и функционирования полноценных социальных отношений.

Общение и стиль управления. Коммуникации между руководителями и подчиненными являются двухканальной информационной системой, обеспечивающей свободный поток информации как сверху вниз, так и снизу вверх. Вместе с тем руководитель в силу своего положения прямо влияет на направление и поток коммуникаций. Из-за высокой вероятности шумов при передаче послания руководитель может установить правила, в соответствии с которыми послания должны передаваться в определенном направлении и в определенной последовательности. Как показывает опыт, наиболее успешно функционируют те организации, где руководители стремятся, чтобы все работники участвовали в работе, чтобы никто из них единолично не контролировал коммуникации, чтобы поощрялось участие всех сотрудников в потоке коммуникаций.

Стиль управления оказывает значительное влияние на характеристики системы организационного общения. Для демократического стиля руководства свойственна неформальная, многоканальная система коммуникации, при которой поощряется обмен сообщениями по всем направлениям (вверх, вниз, горизонтально). Такая система достаточно эффективна, обеспечивая адекватность и точность информации, а также удовлетворенность работников своим трудом.

Авторитарность руководителя неизбежно отражается и на общении в организации: формируется четко определенная цепь команд, поощряется преимущественно нисходящее общение. Это в свою очередь делает обмен информацией ограниченным и неточным, создавая почву для слухов и домыслов. При этом основной проблемой для руководства оказывается недостаток адекватной обратной связи.

Тем не менее существуют условия, когда использование нисходящих информационных потоков не только оправдано, но

и эффективно. К таким ситуациям нужно отнести: а) увеличение размера; б) усложнение услуг и продукции; в) изменение внешней среды деятельности организации; г) большая территориальная разбросанность подразделений организации.

Критерии эффективности коммуникативных сетей.

Коммуникативные сети отражают информационные потребности организационной деятельности, производственного процесса и структуры власти в организации. Однако то, в какой степени коммуникативные сети удовлетворяют эти потребности, варьирует от организации к организации. Некоторые организации имеют очень эффективные сети общения, а другие сталкиваются с хроническими коммуникативными и информационными проблемами.

Эффективное организационное общение обеспечивает сотрудников точной и адекватной информацией, когда они в ней нуждаются. Помимо эффективности сети важна её экономичность. В экономичной сети информация приобретает и распределяется с наименьшими затратами. Важной характеристикой системы общения является и удовлетворенность членов организации.

Эти три критерия – эффективность, экономичность и соответствие сети потребности сотрудников в общении – не всегда совместимы друг с другом. В зависимости от типа задачи, сеть, которая является наиболее эффективной, может не быть наиболее экономичной или не приносить удовлетворение большинству работников. Вероятно, наиболее важный критерий эффективности сети – долговременный и стабильный вклад в достижение целей организации. Разумеется, измерение этого общего критерия чрезвычайно сложно.

Пути повышения эффективности общения в организациях. Общение в организации может быть улучшено путем проектирования такой коммуникативной сети, которая эффективно и экономично обеспечивает руководство информацией, адекватной и своевременной для принятия решений. Усовершенствовать коммуникативную сеть также можно обучив персонал более эффективному общению. Проектирова-

ние информационной системы и обучение персонала лучше использовать совместно.

Целесообразно не дожидаться очередного сбоя или проблемы, а проводить систематическую и всестороннюю оценку эффективности коммуникаций в организации. Любая незначительная коммуникативная проблема может оказаться частью более широкой проблемы – неадекватного функционирования сети или неправильного обучения. Некоторые проблемы могут быть взаимосвязаны, и усилия в решении одной из них могут создавать новые трудности в решении других. Так, если, пытаясь уменьшить информационную перегрузку, руководство усилит селекцию и фильтрацию информации на исполнительском уровне, может быть нарушен восходящий информационный поток. Или, если для улучшения надежности передачи и понимания информации дублировать её по нескольким каналам, может возникнуть информационная перегрузка, которая также негативно скажется на экономичности коммуникации.

Некоторые информационные сбои имеют вовсе не коммуникативную основу, а отражают, например, межличностный или межгрупповой конфликт. В этом случае решение лежит не в общении, а в устранении исходных причин. Общение – жизненно важный организационный процесс, исследование и оптимизация которого является необходимым условием эффективной деятельности организации.

§6. Барьеры эффективного общения

Спецификой человеческой коммуникации являются барьеры, препятствующие обмену информацией. Появление барьеров, впрочем, вполне логично, ведь коммуникация – это и воздействие. В случае успешного воздействия у человека может измениться представление о мире. Не каждый готов к этому и хочет этого, ведь подобные изменения нарушают его стабильность, мнение о себе, других людях, поэтому человек будет защищаться от воздействия.

Вполне понятно, что не каждое воздействие в общении является угрожающим. Напротив, существует большое количество ситуаций, в которых получаемая информация является позитивной, укрепляющей позиции человека, дарующей ему эмоциональное удовлетворение. Таким образом, человек должен уметь распознавать полезную и вредную информацию. Каким же образом это можно сделать?

Проследим за появлением барьеров. Речь в человеческом общении является основным способом воздействия. Если слушающий максимально доверяет говорящему, то он полностью принимает его мысли, защищаясь же от воздействий говорящего, слушающий «отпускает» ему доверие очень осторожно. Следовательно, не всякий говорящий внушает и воздействует, сталкиваясь со встречной психологической активностью, которая и является основой возникновения барьеров на пути коммуникации. К этим барьерам можно отнести: избегание, авторитет, непонимание. Таким образом, способами защиты от воздействия являются:

- избегание соприкосновения с источниками воздействия;
- учет только авторитетной для человека информации;
- ориентация на собственную культуру, логику, стиль, язык и непонимание чужого языка, семантического поля, стиля и логики.

Соответственно для преодоления барьеров необходимо:

- привлечь и удержать внимание партнера по общению;
- использовать универсальный механизм обратной связи с целью уточнения понимания ситуации, слов, чувств и логики собеседника;
- информация и ее носитель должны быть авторитетны для слушающего.

В общении могут возникать совершенно специфические коммуникативные барьеры. Эти барьеры не связаны с уязвимыми местами в канале коммуникации или с погрешностями кодирования и декодирования. Они носят социальный или психологический характер. С одной стороны, такие барьеры могут возникать из-за того, что отсутствует единое понимание ситуации общения, вызванное не просто различным «языком»,

на котором говорят участники коммуникативного процесса, но различиями более глубокого плана. Это могут быть социальные, политические, религиозные, профессиональные различия, которые не только порождают разную интерпретацию тех же самых понятий, употребляемых в процессе коммуникации, но и вообще различное мироощущение, мировоззрение, миропонимание. Такого рода барьеры порождены объективными социальными причинами, принадлежностью партнеров по коммуникации к различным социальным группам.

Процесс общения осуществляется и при наличии этих барьеров, даже военные противники ведут переговоры. Однако такие барьеры могут усложнить всю ситуацию коммуникативного акта.

Барьеры при коммуникации могут возникать и вследствие индивидуальных психологических особенностей партнеров по общению (например, некоммуникабельность, чрезмерная застенчивость или скрытность одного из них) или в силу неприязни, недоверия между ними.

Коммуникативные барьеры не позволяют создавать в адресате планируемую адресантом ориентацию. Посланное сообщение проходит через своеобразный «фильтр» доверия и недоверия. Этот фильтр действует так, что абсолютно истинная информация может оказаться не принятой, а ложная – принятой. Психологически крайне важно выяснить, при каких обстоятельствах тот или иной канал информации может быть заблокирован этим фильтром.

Напротив, существуют средства, помогающие принятию информации и ослабляющие действие фильтров. Совокупность этих средств называют *фасцинацией*. В качестве фасцинации выступают сопутствующие основной информации средства, выполняющие роль «транспортировки», роль сопроводителя информации, создающие дополнительный «фон», на котором основная информация выигрывает, поскольку «фон» частично преодолевает фильтр недоверия. Примером фасцинации может быть музыкальное, пространственное или цветное сопровождение речи.

Даже если адресат адекватно понимает сообщение, он может исказить его значение, если полученная информация противоречит его представлениям, ценностям и Я-образу. Чаще всего искажение сообщения происходит в тех случаях, когда сообщение неоднозначно и размыто. Если же адресат не в состоянии «переварить» неприятное для него сообщение, он может просто отвергнуть его или не заметить. Например, если коллега по работе предлагает индивиду эффективный способ её совершенствования, последний вместо серьезного рассмотрения может воспринять такой совет как намек на свою некомпетентность и отклонить предложение как наивное и не учитывающее всей специфики деятельности.

На принятие или отвержение сообщения можно также повлиять и текущее эмоциональное состояние адресата. Человек в угнетенном или рассерженном состоянии в меньшей степени способен внимательно слушать или воспринимать разумные советы других.

Оценка источника сообщения. Интерпретация и принятие сообщения во многом зависят от того, как адресат оценивает цели источника сообщения. Например, комплимент от кого-то, кто явно хочет произвести благоприятное впечатление и завоевать расположение, воспринимается как менее искренний, чем похвала от незаинтересованного человека.

Принятие сообщения также зависит от того кредита доверия, которым располагает источник сообщения. Доверие источника определяется его компетентностью в предмете сообщения и прошлым опытом адресата. Человек может сформировать дефицит доверия к себе и своим сообщениям противоречивыми утверждениями, неоправданными претензиями, постоянным изменением своей позиции, разрывом между словом и делом и, наконец, очевидной ложью. Вероятность принятия сообщения значительно возрастает, когда адресат относится к источнику информации с симпатией или отождествляет себя с ним. И наоборот, сообщение из уст незнакомца или врага почти всегда будет отвергнуто.

Общение и статус. Когда двое работников общаются друг с другом, их поведение отражает те статус и власть, кото-

рыми они обладают в данной организации. Человек с более высоким статусом, как правило, доминирует в беседе, часто высказывая личное мнение или перебивая собеседника. Лицам с более низким статусом свойственно стремление произвести благоприятное впечатление на высокопоставленного коллегу, продемонстрировать своё уважение и согласие с его представлениями или по крайней мере избегать открытой конфронтации.

Различие статуса между двумя людьми также отражается в невербальном поведении, например в позах и зрительном контакте. Человек с более низким статусом, как правило, не позволяет себе расслабленной позы и более внимательно (чем коллега) следит за словами своего высокопоставленного собеседника.

Люди с низким статусом получают большее удовлетворение от общения с коллегами, обладающими более высоким статусом, чем с работниками своего или более низкого статуса. Лоулер, Портер и Тенненбаум обнаружили, что для менеджеров общение с руководством приносит значительно больше удовлетворения и радости, чем общение с подчиненными. Что же касается людей с высоким статусом, то они больше предпочитают общаться друг с другом, чем со своими подчиненными.

§7. Трансактный анализ общения

Каждый из нас сталкивался с поразительной разницей в поведении одних и тех же людей в разных ситуациях, в общении с разными людьми. Педантичный, вежливый менеджер в офисе деловит и сух, а дома, в кругу семьи он может вести себя совсем иначе: быть раскованным, веселым, остроумным. Футбольные болельщики не зависимо от возраста и статуса радуются как дети, когда любимая команда забивает гол. Почему один и тот же человек в разные моменты может вести себя настолько по-разному, что возникает впечатление, будто мы имеем дело не с одним человеком, а с разными людьми?

Для анализа делового общения и объяснения причин поведения людей американский психолог Э. Берн разработал специальную теорию, получившую название транзактного анализа (сокращенно ТА). ТА широко используется в коммуникационных тренингах при подготовке управленческих кадров, а также при анализе организаций и систем. ТА может использоваться в любой области, где существует потребность в понимании людей, их взаимоотношений и особенностей общения.

Суть ТА в том, что в каждый отдельный момент люди могут находиться в одном из эго-состояний, которые представляют собой особые наборы оценочных суждений, эмоциональных переживаний и поведенческих проявлений. Было предложено выделять три основных эго-состояния: Родитель, Взрослый и Дитя (для избежания путаницы слова, обозначающие эго-состояния, будут писаться с заглавной буквы). Каждое эго-состояние является замкнутым и состоит из когнитивного, эмоционального и поведенческого компонентов (мыслить – чувствовать – действовать).

Тот, кто думает, действует и чувствует так, как его родители, находится в эго-состоянии Родитель. Тот, кто трезво оценивает реальность, собирает и объективно осмысливает факты, находится в эго-состоянии Взрослый. Тот, кто чувствует и действует так, как в детстве, находится в эго-состоянии Дитя. Графически эти эго-состояния можно изобразить следующим образом:



Рис. 8. Модель эго-состояний, используемых людьми в процессе общения

Понятия этой модели *безоценочные*, поэтому любые проявления эго-состояния не следует оценивать как позитивные, негативные или нежелательные, а воспринимать как естественные проявления человеческой личности.

Родитель. Находясь в этом эго-состоянии, человек воспроизводит поведение своих реальных родителей или других статусных лиц, которые в детстве оказывали на него большое впечатление. Так, человек может действовать по отношению к кому-то так, как кто-то из значимых для него лиц в прошлом вел себя в его присутствии. Он может воспроизводить суждения, предписания, лозунги, стандарты, эмоциональные реакции, оценки и многое другое. Ситуации, максимально врезавшиеся в память, часто связаны с проявлением родительского гнева, критики или родительской заботы. Поэтому, когда человек находится в эго-состоянии Родителя, он часто «проигрывает записи» именно таких ситуаций.

Если при этом он критикует того, кто ему чем-то мешает, что-то запрещает или предписывает, то говорят, что человек находится в эго-состоянии *Ограничивающий Родитель*. Например: «Помолчи, ты мне мешаешь! Не ной! Прекрати ухмыляться!» Ограничивающий Родитель призывает следовать определенным заповедям, нормам и правилам.

Если же человек кого-нибудь ограждает от опасности, высказывает поддержку, успокаивает, проявляет готовность помочь и проявить заботу, такое эго-состояние называют *Поддерживающий Родитель*. Например: «Держись крепче! У тебя все получится! Не дотрагивайся до оголенного электрического провода, может ударить током». Поддерживающий Родитель характеризуется проявлением таких качеств, как тепло, ободрение, а также чрезмерной заботливостью.

Примеры поведения, выражающего эго-состояние Ограничивающий Родитель

Профессор студенту (критично): «Неужели вы всегда учитесь так плохо?»

Менеджер своему коллеге: «Господин N, я не готов заниматься решением этой проблемы. Это однозначно – ваша компетенция!»

Начальник сотруднице (эмоционально): «Вы не могли бы хотя бы раз правильно выполнить порученное задание! В последнее время вы работаете спустя рукава».

Примеры поведения, выражающего эго-состояние Поддерживающий Родитель

Мастер ученику: «Не переживай! Всё у тебя получится!»

Опытный сотрудник новобранцу: «Справишься или помочь?»

Сотрудница сотруднице в конце рабочего дня: «Ладно, можешь идти. Мне торопиться некуда, остальное доделаю сама».

Важно заметить, что родительские предписания, стандарты, оценки человек может обращать и к самому себе. Родительское состояние позволяет нам поддерживать добрые отношения с другими людьми, играя роль совести. Оно снабжает нас важными жизненными ориентирами: позволяет отличать «хорошее» от «плохого», напоминает о конвенциональных нормах, дает наставления и предписания, которые играют важнейшую роль в формировании жизненных планов. Родитель может быть благополучным (с чувством «со мной все в порядке») и неблагополучным (с чувством «со мной не все в порядке»).

Дитя. Находясь в эго-состоянии Дитя, человек воспроизводит ощущения, переживания, суждения, поведение, характерные для него в прошлом, когда он был маленьким. Если нынешняя ситуация мысленно или какими-то эмоциональными или поведенческими моментами напоминает ему ситуацию далекого прошлого, у человека в настоящий момент могут возникнуть сходные эмоциональные состояния, проигрываться сходные мысли и воспроизводиться подобное внешнее поведение.

Работник, идущий по коридору пританцовывающей походкой и радостно насвистывающий привязавшуюся мелодию, находится в эго-состоянии Дитя. Но как только он открывает дверь офиса, то в большинстве случаев погружается в состояние Взрослый, стараясь эффективно выполнять свои обязанности.

Особенное значение имеют те виды Детского поведения, когда ребенок реагировал на принуждение делать то, что он не хочет, и когда он пытался получить от других то, что ему просто так не давали. Берн утверждал, что именно в ситуации

ях такого рода вероятно воспроизведение Детского эго-состояния. Например, в детстве, когда девочке родители отказывали в чем-то, она горько плакала и в результате добивалась своего. Сейчас ей двадцать лет, она студентка, и она плачет на экзамене, получив оценку ниже, чем рассчитывала. Теперь ей это помогает далеко не всегда, но надо заметить, что она делает это не преднамеренно, а автоматически.

Когда мы находимся в эго-состоянии Дитя, то смеемся, издаем радостные возгласы, танцуем, поем, кричим от боли, плачем от печали и страха, не скрываем подозрений, разочарований и счастья, искренне ревнуем, соперничаем и завидуем, выказываем любовь и ненависть во всех их оттенках.

Если, находясь в эго-состоянии Дитя, человек действует под влиянием Родителя, соглашаясь с требованиями или уступая им, можно сказать, что он находится в состоянии *Адаптированное Дитя*. В этом состоянии мы находимся тогда, когда повинемся чьим-то указаниям, заучиваем что-то наизусть, чувствуем себя виноватыми, замыкаемся в себе, дуемся на кого-либо, опасаемся чего-нибудь. По существу это эго-состояние ориентировано на то, что, как нам кажется, ожидают от нас другие.

Требования или желания других людей, которые не соответствовали детским желаниям, могли также породить внутреннее сопротивление и протест. Это эго-состояние мы будем называть *Бунтующее Дитя*.

Энергия указанных эго-состояний в любое время может перемещаться по обоим направлениям: из Адаптированного Дитя в Бунтующее и обратно. В принципе, здесь речь идет об одном и том же эго-состоянии, но с противоположными знаками. Это объясняет, почему нередко поначалу исполнительные и хорошо работающие сотрудники вдруг начинают делать все наоборот, и у них ничего не получается. Дело в том, что они перешли из состояния Адаптированное Дитя в Бунтующее Дитя.

Одним из проявлений эго-состояния Бунтующее Дитя, довольно часто встречающихся в сфере деловых отношений, является пассивно-бунтарское состояние. Внешне все выгля-

дит так, как будто бы человек говорит «Да», а внутренне за этим скрывается «Нет». Объяснения же даются такие: «Я об этом забыл», «Я не догадался», «Ну что вы еще хотите от меня» или «С самого начала было ясно, что сделать это невозможно». В таких случаях имеет смысл проанализировать, почему сотрудник не хочет выполнять указания.

В этом состоянии человек бывает непосредственным, не заботится о праве и морали, не зависит от того, что хотят от него другие, и т.д.

Если же человек воспроизводит мысли, чувства и поведение, которые были характерны для него в детстве, когда он действовал самостоятельно и спонтанно, это эго-состояние *Естественное Дитя*. Находясь в этом эго-состоянии, мы радуемся, сердимся, исследуем мир, изобретаем, смеемся и плачем. Мы можем мечтать и фантазировать, не принимая во внимание реальность, можем искренне наслаждаться жизнью, забыв о заботах; можем дурачиться и играть – словом, вести себя, как беззаботный ребенок. Периодическое пребывание в эго-состоянии *Естественное Дитя* является важным условием сохранения физического и психического здоровья. Понаблюдайте за собой, как вы радуетесь подарку, который давно хотели, как непринужденно играете с детьми. Это прекрасно, что иногда мы вновь можем стать детьми!

Примеры поведения в эго-состоянии Адаптированное Дитя

Коллега коллеге (робко, неуверенно): «Что я должна была сделать иначе?..»

Сотрудник начальнику, получая новое задание (намеренно покорный тон): «Само собой разумеется, весьма охотно».

Примеры поведения в эго-состоянии Бунтующее Дитя

Студент студенту (бунтарский тон): «Преподаватель может делать со мной все, что угодно, но я не буду учить наизусть эти формулы!»

Служащий начальнику, который только что поставил перед ним новую задачу: «Но почему всегда я? Это может сделать и Шульгин, у которого сегодня мало работы».

Руководитель привел много аргументов в обоснование своей позиции, с которой не согласен его сотрудник. Сотрудник: «Ну, если вы хотите, то давайте сделаем так, как вы предлагаете» (Пассивно-бунтующее Дитя; успешное выполнение работы в данном случае практически исключено).

Примеры поведения в эго-состоянии Естественное Дитя

Менеджер менеджеру: «Старик, видел твою новую сотрудницу. Мерлин Монро отдыхает!»

Шеф руководителю коммерческого отдела после заключения очень выгодного контракта (с нескрываемым удовольствием): «Господин Козлов! Это действительно выдающееся достижение, и я должен извиниться перед вами за мои сомнения и дружескую критику. От всей души поздравляю! Ура!»

Дитя также может быть благополучным (с чувством «со мной все в порядке») и неблагополучным (с чувством «со мной не все в порядке»). Нетрудно заметить, что и Родитель и Дитя, по сути, – это мысли, чувства и поведение, которые являются не столько реакцией на текущие события, сколько «отзвуками прошлого». Если же человек адекватно реагирует на реальную ситуацию, его эго-состояние называется Взрослым.

Взрослый. Эго-состояние Взрослый – активное состояние, в котором мы трезво и по-деловому взвешиваем факты, учитываем реальное положение вещей, используем ранее полученный опыт и знания. Мы стараемся адекватно воспринимать информацию, перерабатывать и передавать ее другим, принимать взвешенные решения, планировать и целесообразно действовать, стараясь быть объективными.

Например, менеджер объясняет сотруднику, как надо действовать, чтобы решить техническую проблему. Сотрудник получает и перерабатывает информацию, задает вопросы, сравнивает свои предложения и обсуждает с менеджером оптимальные возможности решения проблемы. И менеджер, и сотрудник находятся в состоянии Взрослый.

Это состояние полезно в следующих ситуациях: при решении проблем, в процессе дискуссий и конструктивной критики, когда важно обсудить как негативные, так и позитивные стороны того или иного решения, а также при преодолении трудностей и конфликтов в деловых отношениях.

Примеры поведения в эго-состоянии Взрослый

Финансовый директор говорит руководителю отдела сбыта: «Петр Иванович, сравнивая финансовые показатели вашего отдела за этот квартал с прошлогодними, я обратил внимание, что ...»

Менеджер сотруднику (нейтрально): «Сколько времени вам потребуется для решения этой задачи?»

Менеджер сотрудникам в ходе совещания: «Итак, как мы видим, решение этой задачи столкнулось с серьезными трудностями. Как вы относитесь к тому, чтобы зафиксировать их и определить, кто за какую проблему возьмется?»

С точки зрения ТА мы можем свободно и ответственно выбирать собственное поведение, если опираемся на чувства и творческие способности Свободного Ребенка, прислушиваемся к предостережениям и оценкам Заботливого Родителя, используем интеллектуальные возможности Взрослого, отличая знания, проверенные в опыте, от предрассудков и заблуждений.

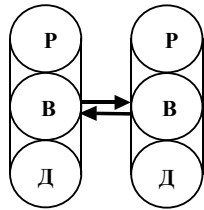
Анализ взаимодействия. Обращаясь к какому-либо человеку, мы находимся в конкретном эго-состоянии: Родитель, Взрослый или Дитя. При этом наше сообщение предназначено конкретному эго-состоянию адресата. Отвечая нам, партнер тоже находится в конкретном эго-состоянии и обращается к нашему эго-состоянию. Такой обмен сообщениями и ответом называется трансактом. *Трансакт* – это любое словесное или бессловесное общение как минимум двух людей. Он может сопровождаться словами, скептическими взглядами, пожатием рук и т.д.

Разговор двух человек можно проиллюстрировать структурными диаграммами, представляя сообщения, которыми обмениваются партнеры, в виде векторов. Если человек правильно понимает трансакты межличностного общения, то он очень быстро осознает, почему коммуникации между двумя людьми бывают конструктивными и почему в иных случаях возникают помехи.

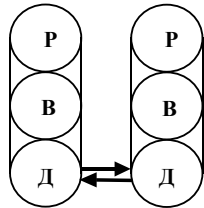
Если партнер отвечает из того эго-состояния, к которому мы обращались, и его реплика адресована к нашему актуальному эго-состоянию, трансакции называют параллельными, или дополнительными. Можно сформулировать **первое правило коммуникации:**

До тех пор пока трансакты остаются параллельными, коммуникация может продолжаться очень долго и без существенных изменений эмоционального состояния партнеров.

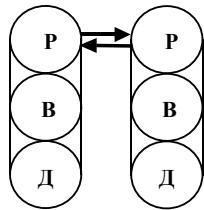
Ниже приведены схемы пяти параллельных трансакций, которые чаще всего восстанавливаются на практике (рис. 9). Автор первой реплики на рисунках находится слева.



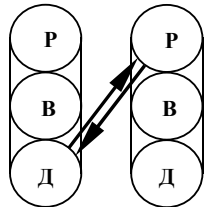
- а) - Сегодня будет совещание?
- Да, в 17.00, в переговорной.



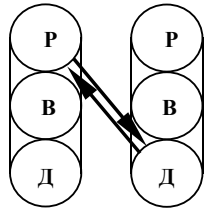
- б) - Он слишком зазнается, давай его разыграем!
- По рукам! Будет знать, с кем связываться!



- в) - Это безобразие! Куда только смотрит администрация!
- Вы совершенно правы! Им дела нет до простых людей!



- г) - Я боюсь, что у меня ничего не получится!
- Вы слишком тревожны. Будьте порешительнее!



- д) - Очень хорошо у вас получилось, вы просто молодец!
- Ну что вы, это просто случайность.

Рис. 9. Пример параллельной трансакции

Если адресат отвечает не из того эго-состояния, которому было направлено сообщение, и линии коммуникаций на диаграмме пересекаются, транзакции называются пересекающимися, или перекрестными.

Второе правило коммуникации:

При пересекающейся транзакции происходит разрыв коммуникации, и для ее восстановления одному или обоим участникам коммуникации необходимо изменить эго-состояние.

Перекрестные транзакты препятствуют течению беседы и вводят разговаривающих в заблуждение.

– Ты не знаешь, куда я положил свой отчет?

– Больше следи за порядком, тогда будешь быстро находить свои бумаги!

Такие или похожие беседы проходят ежедневно. На вполне разумный вопрос человек получает неподходящий ответ. Часто бывает и так, что один из собеседников отрицательно реагирует на ваше высказывание, не поняв его. Это приводит вас в замешательство, сбивает с толку, а при определенных обстоятельствах приводит в ярость или заставляет замолчать. Именно в таких случаях происходит перекрестная транзакция, и беседа временно или полностью прерывается.

Этот феномен прекрасно объясняет ТА: неадекватная реакция партнера исходит не из того эго-состояния, на которое было направлено первичное сообщение, а неожиданно для собеседника – из другого эго-состояния. Таким образом, в коммуникации участвуют четыре эго-состояния. Участники такого диалога говорят мимо друг друга, так как каждый из них думает только о себе или не рассматривает другого как равного себе.

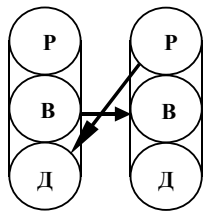
Вероятно, вы знаете людей, с которыми у вас вряд ли получится длинный разговор. Обычно он кончается так:

– Да с тобой просто невозможно разговаривать!

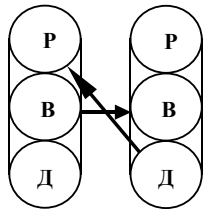
– Что ты под этим подразумеваешь?

- Ты вообще меня не понимаешь!
- Чего ты, собственно, хочешь?

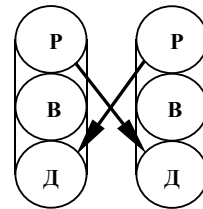
Существует множество пересекающихся транзактов. Приведем наиболее часто встречающиеся из них (рис. 10).



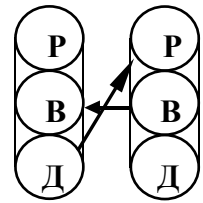
- а) – Ты не знаешь, куда я положил свой отчет?
– Больше следи за порядком, тогда будешь быстро находить свои бумаги!



- б) – Когда отправлена почта для фирмы «Moodis»?
– А причем тут я? Почему все идут ко мне? Спрашивайте Петрову!



- в) – Вы ведете себя, как ребенок.
– Выбирайте выражения!



- г) – Раньше с этой программой я работал без труда, а сейчас – ничего не получается. Не могли бы вы мне помочь?
– А как вы делали до этого?

Рис. 10. Пример пересекающейся транзакции

Третье правило коммуникации:

Обращаясь к партнеру, коммуникатор приглашает его занять комплементарную (от лат. complementum – дополнение) позицию. Партнер может сознательно выбирать эго-состояние, из которого даст ответ, однако существует тенденция отвечать из того эго-состояния, к которому обращена реплика партнера.

Смысл любого устного высказывания можно понять или буквально, обращая внимание только на текст сообщения, или более полно, если принять во внимание отношение человека к тому, что он говорит.

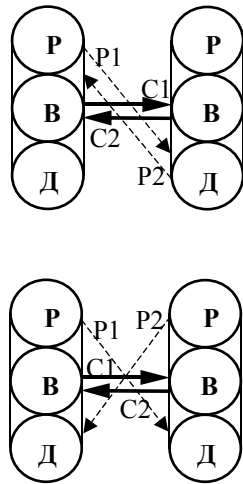
Трансакции имеют два уровня – открытый (социальный) и скрытый (психологический). Например, открытый уровень, фиксируемый стенограммой разговора, может иметь направление «Взрослый – Взрослый», но для искушенного наблюдателя очевидно, что под этим поверхностным уровнем просматривается другой, психологический, или скрытый, уровень, на котором происходит взаимодействие «Дитя – Ребенок» или «Родитель – Дитя».

Если трансакции имеют различное содержание на социальном и психологическом уровнях, их называют *двойными*, а трансакции, передающиеся на психологическом уровне, – *скрытыми*. Скрытые трансакции содержат в себе намек, вызов, провокацию. Они часто проявляются в невербальном поведении, в интонациях: в иронии, сарказме. Психологический уровень трансакции обычно чутко улавливается партнером, и он дает ответ именно на его содержание.

Отсюда четвертое правило коммуникации:

Если трансакции двойные, то все происходящее между партнерами – результат скрытых сообщений.

Следовательно, для того чтобы разобраться в поведении партнеров по взаимодействию, необходимо четко понимать психологический уровень их трансакций. На следующих диаграммах приведены примеры двойных трансактов (рис. 11).



- а) – Вы выполнили задание? (социальный уровень С1).
 – Да-да, я сейчас как раз заканчиваю (социальный уровень С2).
 – И сколько же вам еще нужно времени? (психологический уровень Р2).
 – Оставьте меня наконец в покое. Почему вы меня вечно подгоняете! (психологический уровень Р2).
- б) – Где ваше предложение по договору с компанией «Siemens»? (Вы наверняка напрочь об этом забыли.)
 – А вы не смотрели на вашем письменном столе? (Если бы вы сами следили за порядком, у вас не было бы нужды спрашивать меня.)

Рис. 11. Пример двойных транзакций

При анализе социального уровня рис. 11а) может показаться, что партнеры вполне рационально обсуждают сроки завершения работы, но если обратить внимание на психологический уровень, то это, похоже, затянувшийся конфликт, в основе которого могут лежать различные объективные и субъективные причины.

Хотя на социальном уровне рис. 11б) высказывание С₁ выглядит как обращение по линии Взрослый – Взрослый, второй собеседник прочитывает в нем упрек в постоянных недоработках и скрытую транзакцию Родитель – Дитя. Внешне принимая правила игры и формально отвечая на «взрослом» языке, он реагирует скрытой пересекающейся транзакцией, в свою очередь по-родительски упрекающей собеседника в недостаточной организованности.

Теперь сформулируем **пятое**, последнее **правило коммуникации**:

Мы можем сознательно управлять процессом общения, выбирая эго-состояние, из которого обращаемся к партнеру.

Если мы хотим сохранить отношения, возникшие в разговоре, имеет смысл использовать параллельные трансакции. Например, если он обращается к нам из Адаптированного Дитя, ответить ему из Заботливого Родителя.

Если мы хотим изменить эго-состояние партнера, имеет смысл обращаться к тому его эго-состоянию, с которым мы предпочли бы взаимодействовать. Если мы хотим, чтобы наш собеседник вел себя как рассудительный взрослый человек, способный принимать самостоятельные решения и нести за них ответственность, то нам необходимо обращаться к его Взрослому состоянию, находясь при этом также во Взрослом эго-состоянии. Для этого необходимо уметь распознавать эго-состояния партнера и сознательно «включать» необходимое эго-состояние.

Распознавание эго-состояний. Есть три способа распознавания эго-состояний. *Первый* – угадать его по внешним признакам. Для этого нужно эти признаки знать. *Второй* – обратить внимание на то, в каком эго-состоянии мы даем ответ на его реплику: возможно, он находится в состоянии, комплементарном нашему. Для того чтобы пользоваться этим способом, нужно периодически рефлексировать свое состояние. *Третий* – спросить. Очевидно, что для этого партнер должен уметь распознавать свои эго-состояния и быть готовым дать честный ответ.

Строго говоря, относительно полная уверенность в том, что мы «поставили правильный диагноз», может быть только при условии, что мы произвели проверку всеми тремя способами. Однако по понятным причинам в большинстве случаев нам придется ограничиваться лишь первыми двумя.

Для того чтобы распознать эго-состояние партнера, при общении имеет смысл обращать внимание на то, какие невербальные и вербальные средства общения он использует. В таблицах приведены внешние признаки, помогающие распознавать различные эго-состояния.

Таблица 1

Внешние признаки эго-состояния Родитель

Характеристика	Ограничивающий	Поддерживающий
Общее поведение	Автоматически оценивающее, ироничное, порицающее, наказывающее, обвиняющее, ищущее виновного, приказывающее, авторитарное, запрещающее, догматичное, претендующее на правоту, указывающее, как правильно, проводящее границы	Доброе, ободряющее, признательное, озабоченное, сочувствующее, защищающее, поддерживающее, советующее, помогающее, утешающее, понимающее, покровительственное, сверхзаботливое
Формулировки	«Ты должен», «Ты не должен», «Это тебе нельзя!», «Как ты только можешь!», «Это следует сделать, этого не следует делать», «Сколько тебе еще говорить одно и то же!», «Прекрати это сейчас же!», «Я не позволю так с собой обращаться!»	«Не ломай себе голову», «Не так плохо, как кажется», «Не вешай нос», «Успокойся сначала», «Тебе это по силам, бедняга», «Хорошо получилось», «Я могу вас понять», «Выше голову!», «Лучше не делай этого, это может быть опасным», «Иди, я сделаю работу за тебя!»
Интонация	Громко или тихо, твердо, высокомерно, насмехаясь, иронически, цинично, саркастически, остро, ясно, с нажимом	Тепло, успокаивающе, сочувственно
Выражение лица	Нахмуренный лоб, критический взгляд, сжатый рот, сощедшиеся на переносице или поднятые вверх брови, нос презрительно сморщен, неодобрительное покачивание головой, отчужденное выражение лица	Заботливое, ободряющее, довольное, счастливое, улыбочное, опасно-озабоченное, любовно-заинтересованное
Жесты и положение тела	Поднятый вверх указательный палец, руки на бедрах, руки скрещены перед грудью, ноги широко расставлены	Протянутые руки, поглаживание по голове и др.

Таблица 2

Внешние признаки эго-состояния Взрослый

Общее поведение	Раскрепощенно, по-деловому, объективно, внимательно, заинтересованно, прислушиваясь к собеседнику, без чрезмерной эмоциональности, концентрированно, собирая и анализируя факты, стараясь понять позицию партнера, открыто задавая вопросы, выдвигая и выбирая альтернативы, независимо, стремясь к сотрудничеству и получению результата
Формулировки (в большинстве случаев относятся к одному делу или предмету; сам способ их выражения допускает возможность дискуссии (они не догматичны))	Все вопросы, начинающиеся со слов: Как? Что? Когда? Почему? Кто? Где? Высказывания: возможно, вероятно, если сравнить с ..., по моему мнению, я думаю, я полагаю, по моему опыту, я буду и т.д.
Интонация	Уверенно (без высокомерия), по-деловому (с личностной окраской), нейтрально, спокойно, без страстей и эмоций, ясно и четко (как диктор, читающий новости)
Выражение лица	Лицо обращено к партнеру, открытый и прямой взгляд, взвешивающее, задумчивое, ненапряженное, внимательное, прислушивающееся к партнеру, частое изменение выражения лица в соответствии с ситуацией
Жесты и положение тела	Жесты подкрепляют то, что говорится, «подлаживаясь» под высказывания, корпус прямой, его положение меняется в ходе беседы, голова прямая (не наклоненная (ребенок), но и не поднятая (родитель)), верхняя часть туловища слегка наклонена вперед (выражение заинтересованности)

Таблица 3

Внешние признаки эго-состояния Дитя

Характеристика	Свободное	Приспосабливающееся	Бунтарское
Общее поведение	Не заботясь о реакции окружающих людей, спонтанное, игривое, лобознательное, творческое, хитрое, злорадное, излучающее избыток энергии, воодушевленное, вялое, раскрепощенное, открытое, веселое, естественное, бесстыдное, забавное, дразнящее, нетерпеливое, эгоистичное, полное энергии, мечтательное, творческое	Ощущение стыда, чувство вины, осторожное, боязливое, сдержанное, опасливое, думающее о последствиях, требующее одобрения, впадающее в отчаяние, беспомощное, обиженное, покорное, скромное, неуверенное, сдержанное, подавленное, предъявляющее повышенные требования к себе, жалующееся, придерживающееся хороших норм обращения, следующее правилам и договоренностям	Протест против более сильных и авторитетных, капризное, свое нравное, заводит других, строптивое, грубое, противоречащее другим, гневное, неприязненное, непослушное, агрессивное
Формулировки	«Я хочу», «Мне хотелось бы», «Я бы очень хотел», «Прекрасно!», «Великолепно», «Высший класс! Шикарно!», «Мне без разницы», «Так тебе и надо!»	«Я не верю в свои силы», «Я не смогу это сделать», «Я боюсь», «Я хотел бы», «Я попробую», «Если ты так думаешь...», «Это моя вина», «Я правильно сделал?», «Я хотел только...», «Почему всегда я?», «Что же мне делать?» Услышанные от других и модные слова: «Нужно», «Я должен»	«Я этого не хочу!», «Оставьте меня в покое!», «Проклятье!»

Интонация	Преимущественно громко, быстро и горячо, захлебываясь, печально	Тихо, нерешительно, прерывающимся голосом, плаксиво, подавленно, сокрушенно, подобо-бостранно, нудно, жалуясь, привередливо, покорно, бра-вируя	Гневно, громко, упрямо, угрюмо
Выражение лица	Воодушевление, возбуждение, ошеломление, открытый рот, блеск в глазах, хитрость, лукавство, любопытство, печаль, слезы	Глаза опущены, выражение согласия, губы, подбородок дрожат, глаза на мокром месте, нервное, потерянное, тактичное, с оглядкой на других, онемелое	Жесткое, упря-мое, отсутствующее
Жесты и положение тела	Напряженный или расслабленный корпус, рассеянность, свободный, усталый, взволнованный	Поднимает руку, если хочет что-то сказать, опущенные вниз плечи, склоненная голова, поза слуги, стоит навз-тяжку, пожимает плечами, кусает губы, напряжен, дружелюбен, мил	Напряженность, угрожающая поза, упрямство, опущенная голова

Практические рекомендации по использованию транзактного анализа в деловом общении.

1. Каждое эго-состояние имеет свои преимущества и недостатки. Для налаживания успешной коммуникации надо стремиться свободно владеть всеми состояниями.

2. Проверьте, можете ли вы свободно управлять своими эго-состояниями, особенно в конфликтных ситуациях. Если нет, постарайтесь овладеть ими.

3. В любой ситуации взаимодействия и общения скрыто много возможностей; попытайтесь увидеть их, экспериментируйте!

4. Определите, какому эго-состоянию вы отдаете предпочтение в конфликтной ситуации. Попробуйте чисто тео-

ретически найти возможное альтернативное я-состояние. Прокручивайте мысленно критические ситуации, в которых вы могли бы использовать найденное альтернативное эго-состояние.

5. При последующем возникновении конфликта примените новое эго-состояние; поначалу оно может казаться непривычным и неподходящим.

6. Нередко только после выхода из затруднительной ситуации мы понимаем, что опять находились в привычном для нас эго-состоянии. Не стоит огорчаться: вы на верном пути, т.к. стали обращать внимание и осознавать свои и чужие эго-состояния. В следующий раз вы уже во время беседы, а не после ее завершения, поймете, как трудно отказываться от привычных моделей поведения, и попытаетесь конструктивно управлять своим эго-состоянием.

7. Избегайте сверхкритичного состояния Ограничивающий Родитель. Оно деструктивно и бесполезно для успешной коммуникации.

8. Если вы находились в эго-состоянии Бунтующее Дитя, проанализируйте, какие разумные контраргументы у вас есть или почему вы не согласны с ситуацией, в которой оказались. В деловой среде устойчивое пребывание в эго-состоянии Бунтующее Дитя неконструктивно.

§8. Коммуникативная компетентность

Под коммуникативной компетентностью обычно понимается способность устанавливать и поддерживать необходимые контакты с другими людьми. В состав компетентности включают совокупность знаний, умений и навыков, обеспечивающих эффективное общение. Такого рода компетентность предполагает умение изменять глубину и круг общения, понимать и быть понятым партнерами по общению.

Коммуникативная компетентность – это развивающийся и в значительной мере осознаваемый опыт общения между людьми, который формируется в условиях непосредственного

взаимодействия. Процесс совершенствования коммуникативной компетентности связан с развитием личности. Средства регуляции коммуникативных актов являются частью человеческой культуры, и их присвоение и обогащение происходит по тем же законам, что и освоение и преумножение культурного наследия в целом.

Во многом приобретение коммуникативного опыта происходит не только в ходе непосредственного взаимодействия. Из литературы, театра, кино человек также получает сведения о характере коммуникативных ситуаций, проблемах межличностного взаимодействия и способах их решения. В процессе освоения коммуникативной сферы человек заимствует из культурной среды средства анализа коммуникативных ситуаций в виде словесных и визуальных форм.

Коммуникативная компетентность непосредственно связана и с особенностями играемых человеком социальных ролей.

Коммуникативная компетентность предполагает адаптивность и свободу владения вербальными и невербальными средствами общения и может рассматриваться как категория, регулирующая систему отношений человека к самому себе, природному и социальному миру.

Таким образом, и индивидуально-личностные качества, и социально-культурный и исторический опыт способствуют формированию компетентности в общении.

Одной из задач коммуникативной компетентности является оценка когнитивных ресурсов, обеспечивающих адекватный анализ и интерпретацию ситуаций. Для диагностики этой оценки в настоящее время имеется большой блок методик, основанных на анализе «свободных описаний» различных коммуникативных ситуаций.

Еще одним методом изучения коммуникативной компетентности является наблюдение в естественных или в специально организованных игровых ситуациях с привлечением технических средств и содержательным анализом полученной информации. В зависимости от целей исследования можно учитывать темп речи, интонации, паузы, не-

вербальные техники, мимику и пантомимику, организацию коммуникативного пространства. Параметром диагностики может являться количество используемых техник или адекватность их применения.

Конечно же, такая система диагностики достаточно трудоемка и для качественного ее проведения требуются большие временные затраты и высокая квалификация наблюдателя. Трудность оценки коммуникативной компетентности состоит еще и в том, что люди в процессе коммуникации ориентируются на сложную систему правил регуляции совместных действий. И если ситуация взаимодействия может быть проанализирована, то правила, по которым люди вступают в эту ситуацию, не всегда осознаются.

Одним из средств развития коммуникативной компетентности является социально-психологический тренинг (СПТ). Это относительно новое научно-практическое направление психологии в настоящее время получает интенсивное развитие в качестве составной и важной части системы психологической службы. При всем разнообразии конкретных форм СПТ всем им присуща объединяющая черта – это средство воздействия, направленное на развитие тех или иных знаний, умений и опыта в области межличностного общения. Можно сказать, что в психологическом плане это означает следующее:

- выработка системы навыков и умений общения;
- коррекция имеющейся системы межличностного общения;
- создание личностных предпосылок для успешного общения.

Анализ возможных воздействий социально-психологического тренинга обнаруживает, что в процессе групповой работы затрагиваются и глубокие личностные образования участников тренинга. Ведь человек получает новые конкретные сведения о себе. И эти сведения затрагивают такие личностные переменные, как ценности, мотивы, установки. Все это говорит в пользу того, что СПТ можно ассоциировать и с процессом развития личности, вернее с началом этого процесса.

Действительно, получаемые в тренинге новые сведения о себе и других, как правило, остро эмоционально опосредованные, побуждают заново переосмыслить сложившуюся Я-концепцию и концепцию «другого».

Овладение глубинным общением является одновременно и средством и результатом воздействия в рамках СПТ.

Развитие личности состоит не только в построении высших уровней ее структуры, но в ослаблении существующих и неэффективных.

Говоря о коммуникативной компетентности, нельзя не остановиться на очень важном и принципиальном моменте. Очень часто проблемы в общении возникают из-за сознательного или неосознанного желания «выплеснуть» на собеседника своё раздражение и агрессивность.

Что же такое агрессивность? Нужно ли от нее освобождаться? И можно ли от нее избавиться, не принося вреда окружающим людям?

Агрессивность – поведение человека в отношении других людей, которое отличается стремлением причинить им неприятности, нанести вред.

Агрессивность требует выхода. Однако выплеснувшись и задев другого человека, возвращается бумерангом конфликта. Лев Толстой очень точно подметил: «То, что начато в гневе, кончается в стыде». Однако не «выпускать пар» агрессивности достаточно трудно и даже небезвредно для здоровья: гипертония, язва желудка и двенадцатиперстной кишки, гастриты, колиты, инсульты, ишемия, инфаркты – вот далеко не полный перечень болезней сдержанных эмоций (так называемые психосоматические заболевания). Народная мудрость гласит: «Язва желудка – не от того, что едим мы, а от того, что ест нас».

Накопившаяся отрицательная энергия требует выхода и подобная разрядка просто жизненно необходима человеку. Но... разрядиться на окружающих – это не выход, а выходка.

Существует *три* основных *способа снятия агрессивности* – пассивный, активный и логический.

Пассивный способ заключается в том, чтобы «поплакаться» кому-то, пожаловаться, просто выговориться. Слезы снимают внутреннее напряжение.

Активные способы строятся на двигательной активности. В основе их лежит тот факт, что адреналин – спутник напряженности – «сгорает» во время физической активности.

Из спортивных занятий сильнее всего снимают агрессивность те виды, которые включают групповое или индивидуальное противоборство: бокс, борьба, восточные единоборства, теннис, футбол, хоккей и т.д. Даже наблюдение за соревнованиями дает выход агрессии. Страстные болельщики испытывают те же эмоции, что и играющие: их мышцы непроизвольно сокращаются, как будто они сами на ринге (корте, спортивной площадке).

Логический способ приемлем преимущественно для очень рациональных людей, предпочитающих логику и аналитическую работу всему остальному. Таким людям главное – докопаться до сути явления, и им лучше сосредоточиться на анализе причин тех или иных неприятностей, отложив остальные дела до тех пор, пока не будет найден выход из сложившегося положения.

Только достаточная информированность позволяет правильно определить личную значимость события, поэтому эффективным средством сдержанности является предвидение. Чем большим объемом информации по волнующему вас вопросу вы владеете, тем меньше вероятность эмоционального срыва. Отсюда следует, что всеми силами надо увеличивать объем сведений о волнующей вас проблеме.

Информированность должна быть разноплановой. Полезно заранее подготовить отступные стратегии – это снижает излишнее возбуждение и делает более вероятным успех на генеральном направлении решения задачи. Запасные стратегии уменьшают страх получить неблагоприятное решение и тем способствуют созданию оптимального фона для решения задачи.

Таким образом, можно сказать, что развитие компетентности в общении предполагает адекватный выбор и использование всего набора средств, ориентированных на развитие личностных субъект-субъектных сторон общения и субъект-объектных составляющих этого процесса.

В самом широком смысле компетентность человека в общении можно определить как его компетентность в межличностном восприятии, межличностной коммуникации и межличностном взаимодействии.

Контрольные вопросы

1. Что такое общение?
2. Что общего между общением и предметной деятельностью?
3. В чем специфика общения?
4. Назовите основные функции общения.
5. Определите функциональную специфику общения.
6. Перечислите свойства и соответствующие особенности общения.
7. Назовите и опишите виды общения.
8. Для чего партнеры по общению познают друг друга?
9. Как межличностное познание связано с целями и задачами субъекта, вступающего в общение?
10. Почему наше знание о других является относительным и неполным?
11. Что такое психологическое мышление?

Глава 6

ГРУППА КАК ВЕДУЩАЯ СРЕДА ДЕЛОВЫХ ОТНОШЕНИЙ. ПСИХОЛОГИЯ ВЗАИМООТНОШЕНИЙ В ГРУППЕ

УЧЕБНЫЕ ЦЕЛИ

После изучения главы 6 вы должны уметь:

- *дать определение следующим понятиям:*
социальная фасилитация, социальная ингибция, эффект Рингельманна, Хоуторнские эксперименты, формальные и неформальные группы, референтные группы, групповая сплоченность, совместимость, статус, роль, нормы, конформизм;
- *рассказать*
о влиянии группы на индивидуальное поведение;
- *обсудить*
Хоуторнские эксперименты и их результаты, применительно к групповым процессам;
- *объяснить*
статус и роли в группе;
- *обосновать*
важность учета групповых процессов в деловых отношениях;
- *ориентироваться*
в основных стадиях развития группы.

§1. Группа и индивид

Решение большинства задач, встающих перед людьми, требует коллективных усилий. Совместно несколько человек могут достичь результатов, которых даже ценой неимоверного напряжения сил никогда бы не смог достичь человек в одиночку. Как бы ни был талантлив, усерден, умен или силен человек, его возможности чрезвычайно ограничены.

Глядя на египетские пирамиды или Великую китайскую стену, прежде всего поражаешься тому, как без специальных машин, лишь организуя и соединяя ограниченные силы множества людей, можно было построить такие гигантские сооружения. Объединенное тысячекратно, простое физическое усилие обыкновенного рядового человека превращается в исполинскую мощь, способную созидать рукотворные горы.

Ни развитие общества, ни бурный прогресс техники не изменили этого правила. И сейчас, пытаясь выполнить даже несложную задачу, мы думаем о том, как найти, организовать и заинтересовать людей, способных вместе составить тот коллективный ум, ту общую силу, которой по плечу достижение задуманного.

Как же, по каким законам происходит рождение этой таинственной коллективной мощи? Может быть «чувство локтя» или дух соревнования стимулируют индивидуальные усилия, позволяя достигать той продуктивности, которая невозможна в одиночку?

То, что работа в группе благотворно сказывается на индивидуальной результативности, подтверждается и некоторыми исследованиями. Так, отмечено, что при совместной деятельности идентичные проблемы решаются лучше, чем при их индивидуальном решении, что в группе индивид совершает меньше ошибок и демонстрирует более высокую скорость решения задач и т.д.

Такой эффект объяснялся возрастающей сенсорной стимуляцией: сам факт присутствия других людей, работающих рядом над той же самой задачей, активизирует индивида, по-

ложительно влияя на его продуктивность. Это явление получило в социальной психологии название эффекта *социальной фацилитации*, сущность которой сводится к тому, что присутствие других людей облегчает действия индивида, способствует им.

Впрочем, обнаруженная закономерность не является бесспорной: в ряде экспериментов был продемонстрирован прямо противоположный эффект — под влиянием группы действия индивида становились скованными и заторможенными. Этот феномен был назван *эффектом ингибиции*.

Тем не менее, именно социальная фацилитация приобрела гораздо большую известность и нередко стала рассматриваться как универсальная характеристика групповой деятельности. При этом не всегда отмечается тот момент, что исследования фацилитации в основном проводились на так называемых группах членства, в которых реальное групповое взаимодействие отсутствовало. По сути дела, речь шла не о групповой деятельности, а о влиянии на индивидуальную деятельность присутствия других людей. То, что “на людях и смерть красна”, отмечено и в народном фольклоре, но правильно ли феномен социальной фацилитации переносить на совместную работу рабочей группы? А ведь нас интересует именно это.

Тем не менее представление о возрастании индивидуальной эффективности в группе стало чрезвычайно распространенным не только в общественном сознании, но и в поведенческих науках. Некоторые авторы, для того чтобы наглядно показать этот групповой «прирост», используют нехитрую арифметическую метафору: $1+1>2$ или $2+2>4$. Представление о том, что групповая работа приобретает новое качество, а продуктивность группы значительно превышает простую сумму индивидуальных усилий, по-видимому, также оказалось близким тем идеологиям, которые отстаивают примат коллективного над индивидуальным.

Однако в какой мере достоверны выводы «здорового смысла» и можно ли противоречивые результаты, полученные

в довольно специфических условиях, распространять на групповую деятельность в целом?

В обыденной жизни людям нет особого резона ломать голову над достоверностью или ограниченностью имеющихся у них представлений и знаний. Несоответствие житейской мудрости более объективному научному знанию в нормальной человеческой жизни необременительно: житейского опыта и здравого смысла вполне хватает, чтобы успешно решить большую часть повседневных проблем.

Положение меняется лишь в том случае, когда житейская мудрость переносится в ситуации, требующие большей точности и объективности. Может ли, например, менеджер поручить группе из 4-х работников выполнить за день четырехдневное задание отдельного работника? При этом нас интересует не волевой акт менеджера, а принципиальная возможность четверых работников совместно выполнить за день 4-дневную работу отдельного работника.

Если же в группе действительно существует прирост производительности, то вопрос приобретет несколько иную форму: может ли указанная группа выполнить, скажем, 5-дневную индивидуальную норму? Точный ответ на этот вопрос имеет чрезвычайную важность для организации, во многом определяя и её планирование, и распределение ресурсов, и в конечном счете её эффективность и прибыль.

Для того чтобы дать обоснованный ответ, потребуется более объективное знание о том, каких результатов может добиться человек в одиночку и как изменяются его возможности, когда он работает совместно с другими. Так всё же две головы лучше, чем одна, или нет?

Феномен Рингельманна. Еще в конце XIX века многие отдыхающие на Ванзейском озере под Берлином отмечали парадоксальное явление: в стихийных соревнованиях лодки с 24 гребцами редко двигались быстрее лодок с 8 гребцами. Определенное удивление вызывает, например, и то, что байдарки-четверки в среднем достигают скорости лишь на 13% быстрее байдарок-двоек, а восьмерки опережают их лишь на 23%!

Разумеется, различия в форме лодок и их водоизмещении, а также разница в весе экипажей могут быть теми факторами, которые значительно влияют на рассмотренные явления. Однако дело, по-видимому, не только в этом. Обратимся к исследовательским данным, демонстрирующим влияние совместной работы на индивидуальную деятельность, полученным в лабораторных условиях.

К своему удивлению, мы и здесь не увидим ожидаемой коллективной «прибавки». Уже в классических исследованиях М. Рингельманна было продемонстрировано падение индивидуальной эффективности при переходе от индивидуальной к групповой работе. Сравнивая результаты индивидуальной и групповой деятельности в экспериментах по подниманию груза через блок, Рингельманн ожидал, что групповое усилие будет по крайней мере равно сумме усилий, которые индивиды демонстрируют при индивидуальной работе. Иными словами, два человека должны были вдвоем продемонстрировать не меньшее усилие, чем сумма их индивидуальных усилий. Результаты, однако, не подтвердили ожиданий: была выявлена практически линейная закономерность убывания усредненного индивидуального усилия в группах от двух до восьми человек.

Так, группа из 3-х человек была в состоянии совместными усилиями достигнуть такой мощности, которую при индивидуальной работе достигали 2,5 человека. Группа же из 8 человек коллективно производила работу, выполняемую индивидуально всего 4 испытуемыми, т.е. в группе из 8 человек каждый индивид терял больше половины своего потенциала.

Современные и более точные исследования, изучающие влияния членства в группе на индивидуальную деятельность, обнаружили несколько меньшие потери, но в целом подтвердили данные Рингельманна и зафиксировали существование так называемого эффекта «социального лодыря» («social loafing»), т.е. эффекта снижения индивидуального усилия при работе в группе, в сравнении с тем усилием, которое человек прикладывает индивидуально. Этот эффект обычно объясня-

ется или потерями координации, или потерями в мотивации, или обоими факторами вместе.

Таким образом, мы сталкиваемся с неизвестным психологическим феноменом, который угрожает организованной деятельности людей каждый раз, когда работа требует взаимодействия между индивидами. В контексте изменения характера современного труда, а именно усиливающегося «интеракционизма», т.е. вовлеченности все большего количества людей даже в производство элементарных продуктов и услуг, понимание причин этого психологического феномена приобретает исключительное значение.

Хоуторнские эксперименты. В психологии и поведенческих науках общепризнано, что понимание важности групп и групповых норм для объяснения индивидуального поведения стало осознаваться только в начале 30-х годов XX века. Оно связано с исследованиями в Хоуторнских мастерских компанией «Вестерн электрик» в 1927–1932 годах. Эти эксперименты под руководством австралийского социолога Э. Майо продемонстрировали, что поведение рабочего жестко детерминировано поведением его непосредственной рабочей группы.

Первоначально исследования имели узкую, гигиеническую направленность и были призваны определить взаимосвязи между физической средой деятельности и производительностью труда. Характеристиками внешней среды выступали освещенность рабочего места, температура воздуха и другие факторы рабочей среды.

К удивлению исследователей, многие из полученных результатов противоречили выдвинутым гипотезам. Так, манипулируя интенсивностью освещения, исследователи попытались определить его оптимальные параметры, как с точки зрения экономичности, так и в плане производительности труда работников. Разброс результатов был высок, но один вывод был очевидным. Рост или снижение продуктивности не были связаны с изменениями освещенности.

Поэтому исследователям пришлось отказаться от квазиэкспериментального дизайна и ввести контрольную группу.

Таким образом, в последующих исследованиях экспериментальная группа работала в различных условиях, в то время как контрольная группа действовала при постоянной освещенности. Результаты опять были неожиданными. По мере того как возрастала освещенность в экспериментальной группе, возрастала и продуктивность... в обеих группах!

Но поистине невероятным было то, что при понижении освещенности в экспериментальной группе продуктивность опять возрастала в обеих группах! Фактически снижение продуктивности в экспериментальной группе наблюдалось только тогда, когда освещенность падала до уровня лунного света. Майо и его коллеги сделали вывод, что освещенность является лишь незначительным фактором среди множества других факторов, определяющих продуктивность. При этом они столкнулись с серьезными затруднениями в объяснении полученных результатов.

Продолжая эксперименты, исследователи изолировали небольшую группу женщин-работниц из основной рабочей группы, с тем чтобы более тщательно наблюдать за их поведением. Женщины проводили сборку небольших телефонных узлов в комнате, моделирующей их обычное рабочее место. Единственным различием было присутствие исследователя-наблюдателя, который регистрировал их производительность, ошибки, условия работы и вел подробный дневник всего, что происходило на рабочем месте. В течение двух с половиной лет производительность этой небольшой группы непрерывно возрастала! То же самое можно сказать о моральном климате в этой группе. Пропуски вследствие болезни составляли лишь одну треть от обычного для этого отдела показателя.

Так как деятельность этой группы с точки зрения физических параметров протекала в совершенно одинаковых с остальными работницами условиях, стало очевидным, что в значительной мере рост производительности и благоприятный организационный климат могли определяться только повышенным вниманием менеджмента и ее статусом «особой» группы. Женщины считали свое участие в эксперименталь-

ной группе интересным, они начали по-новому смотреть на свою работу, рассматривая свой обычный труд как важное, значимое занятие, а свой коллектив как некую элитную группу. Сам факт того, что руководство компании приняло решение провести данные исследования, свидетельствовало о проявлении искреннего интереса менеджмента к их труду и воспринималось ими с воодушевлением.

Третий эксперимент напоминал предшествующий, но здесь испытуемыми были рабочие-мужчины. Дополнительно был применен изоциренный план материального поощрения. Предполагалось, что работники резко увеличат свою продуктивность, если увидят, что она непосредственно и честно связана с экономическими выгодами. Наиболее важным открытием было то, что рабочие не повышали свою производительность индивидуально. Их продуктивность контролировалась групповой нормой, которая определяла нормальную производительность рабочего дня. Причем продуктивность не просто ограничивалась группой, но рабочие даже давали искаженные отчеты о своей производительности. Это делалось для того, чтобы иметь возможность уравнивать недельную производительность с плановой, установленной руководством. Иными словами, обнаружилось, что, несмотря на «индивидуализированный» менеджмент, группа имела свои собственные, отличные от заданных нормы производительности и поведения в целом.

Что же происходило на самом деле? Интервью показали, что группа работала намного ниже своего потенциала и старалась снизить свою производительность в целях самозащиты. Члены группы опасались, что если они значительно увеличат производительность, расценки будут урезаны, дневные нормы повышены, а кроме того увеличится вероятность увольнений.

Таким образом группа формировала коллективную идею «разумной» производительности: делать не слишком много, но и не слишком мало, и скрытая групповая норма заставляла каждого усреднять свою производительность в соответствии с групповой нормой.

Фактически, вопреки всем стараниям менеджмента группа следовала медицентрической организационной норме! Эта норма включала целый ряд табу, и среди них «не вылезай», «не лодырничай», «не подкладывай свинью товарищу». Методы, которыми группа утверждала эту норму, были достаточно разнообразными. Они включали высмеивание, присваивание прозвищ, сарказм и даже физическую агрессию, выражавшуюся в толчках и угрозах тем, кто её нарушал. Группа иногда прибегала и к остракизму, то есть полному игнорированию того члена, который откровенно не хотел следовать этой норме.

Хоуторнские исследования внесли важный вклад в понимание группового поведения, и в частности продемонстрировали роль групповых норм в детерминации индивидуального поведения на рабочем месте. Групповое влияние в значительной мере определяет индивидуальное поведение, а групповые стандарты являются главным фактором, детерминирующим индивидуальную производительность. Кроме того, было показано, что материальное стимулирование в любой его форме в меньшей мере влияет на поведение рабочих, чем групповые стандарты, эмоции и чувство безопасности.

§2. Причины образования групп

Несмотря на индивидуализацию сознания и поведения людей, человек был и остается существом коллективным, всю свою жизнь являясь частью первичной групповой среды, в которой он совершает свои первые шаги и с которой не расстанется на всём протяжении своего жизненного пути. Причем человек не просто испытывает на себе влияние этих групп, но только в них и через них получает значительную часть информации о внешнем мире и организует своё поведение, ориентируясь на групповые стандарты и ценности.

Становясь членом организации, работник сразу же оказывается в кругу новых коллег, с которыми он проводит вместе большую часть своего рабочего времени. И хочет ли он того или нет, замечает или не обращает внимания, но его инди-

видуальное поведение в прямом смысле становится организационным поведением, претерпевая существенные изменения.

Поступив в организацию, человек вскоре обнаруживает, что с одними людьми он работает гораздо больше и чаще, чем с другими. Вскоре он будет хорошо знаком с небольшой и стабильной по составу группой коллег, с которыми он взаимодействует изо дня в день. Эта группа будет лишь малой частью всей организации, со многими членами которой у него практически никогда не будет ни деловых, ни дружеских контактов.

В современной организации настоящую рабочую (социальную) группу, как правило, составляет та немногочисленная группа работников, которые ежедневно работают вместе над выполнением одной или близких задач. Членов рабочей группы обычно связывают тесные личные контакты, не ограничивающиеся только производственными задачами. Они называют друг друга по имени, делятся друг с другом своими житейскими проблемами и радостями. Как правило, со временем члены группы начинают отождествлять себя со своей группой, с её ценностями и нормами, воспринимая последние как свои собственные. Группа становится некоей частью самого индивида.

Если же этого не произойдет и индивид не захочет разделить ценности группы и следовать её правилам, то группа отторгнет его: он будет окружен атмосферой враждебности или, по меньшей мере, безразличия. Его отношения с членами группы будут не из приятных, его будут критиковать и сторониться, прямо или косвенно показывая, что у него есть только один выбор: либо следовать законам группы, либо её покинуть.

В большей или меньшей степени члены организации отождествляют себя не только со своими первичными рабочими группами, но и с более крупными подразделениями организации, в которые такие рабочие группы входят как составные части, а также с организацией в целом. Однако несомненно то, что большинство работников значительно сильнее

привержены своей непосредственной рабочей группе, рассматривая её интересы как наиболее приоритетные, даже по отношению к целям всей организации в целом.

Таким образом, по-видимому, самым главным условием для формирования рабочих групп является регулярное и непосредственное взаимодействие работников в решении общих проблем и достижении общих целей. На этом стабильном, производственно-временном основании формируются сходные ценностные ориентации, поведенческие нормы и групповая самоидентификация. Важное значение в самоотождествлении и сплочении рабочей группы имеют работники, способные взять на себя роль лидера. Однако даже обладающий необходимыми качествами лидер не в состоянии сформировать рабочую группу, если для нее нет опоры в общих задачах, ценностях и интересах.

Таким образом, в организационной психологии под группой понимается базовая организационная единица, состоящая из индивидов, регулярно и непосредственно взаимодействующих друг с другом в выполнении общей задачи, следующих принятым в группе нормам, осознающих свою зависимость от других членов группы в удовлетворении своих потребностей и поэтому отождествляющих свои интересы с интересами группы.

Среди существенных признаков группы еще раз подчеркнем следующие:

- общие цели и задачи деятельности;
- внутренняя структура, включающая групповые процессы и средства группового контроля и санкций;
- групповые нормы и ценности;
- механизм защиты и обособления группы.

Почему люди образуют группы или вступают в них?

Индивидуальное существование человека вне группы или общества противоестественно и, по-видимому, должно рассматриваться лишь в качестве метафоры, а не реальной возможности. Чисто организменные особенности человека никогда бы не позволили ему в одиночку занять сколько-нибудь

приметное место в животном мире, а длительная незащищенность и беспомощность после рождения не только обнаруживает условность индивидуальной независимости, но и формирует при нормальном развитии устойчивую потребность в аффилиации, любви и заботе к своим близким.

По-видимому, главным мотивом вступления индивида в группу могут считаться те индивидуальные потребности, которые человек может удовлетворить только в группе. Большинство людей одновременно являются членами многих групп. И, очевидно, различные группы позволяют индивиду удовлетворить разнообразный спектр его потребностей, включая и базовые, и социальные, и духовные.

Рассмотрим, в качестве примера, некоторые из них.

Потребность в безопасности. Объединяясь в группы, индивид может уменьшить чувство опасности и тревоги, которое испытывает одинокий человек. В группе мы чувствуем себя сильнее, испытываем меньше сомнений и в большей степени способны противостоять внешним угрозам. Это чувство незащищенности особенно остро ощущает человек, только что покинувший прежнюю группу или вошедший в новую. И вполне очевидно, что большинство людей предпочитает жить в группе, чем особняком. Замечено, что в организациях, где менеджмент создает для служащих обстановку повышенной нестабильности и незащищенности, наиболее активно происходит сплочение служащих в профессиональные союзы и неформальные объединения.

Потребность в самоуважении. «Я горжусь тем, что являюсь преподавателем Московского государственного университета экономики, статистики и информатики», — может оптимистично заявить вчерашний студент-выпускник. Принадлежность к престижной, преуспевающей или известной организации бросает отблеск исключительности или успешности и на её работников. Членство в одной или нескольких группах помогает нам почувствовать себя более значимыми. Индивид чувствует себя польщенным, если принят в престижную группу, например элитарный клуб. Избрание в Государствен-

ную Думу или назначение вице-премьером правительства способно удовлетворить даже самую острую потребность индивида в самооценке и статусе.

Потребность в аффилиации. «Теперь мы совершенно независимы в финансовом отношении!» – восклицает жена удачливого коммерсанта. «Но, пожалуй, я не уйду со своей работы: мне действительно нравятся люди, с которыми я тружусь». Подобное желание продолжать работу явно не из-за денег, по-видимому, свидетельствует о том, что рабочая группа во многом удовлетворяет социальные потребности индивида. Люди нуждаются в регулярных и стабильных взаимодействиях, и для большинства общение на работе является основным источником удовлетворения потребности в аффилиации.

Потребность во власти. «Сколько раз мы пытались убедить руководство повысить зарплату и улучшить условия нашей работы, и всё было без толку. Но стоило организовать забастовку, как наши требования были выполнены в три дня». Объединенная единой целью, единым желанием, группа может становиться реальным источником власти в организации. То, чего человек не может достичь индивидуально, порой становится возможным посредством групповых действий. Для индивидов с сильной потребностью во власти группа может стать источником власти даже в отсутствии формальной позиции в организации. Неформальные лидеры порой с не меньшим успехом, чем менеджмент, могут требовать от членов группы выполнения своих указаний. Таким образом, членство в группе может открывать индивиду путь к власти над другими людьми.

Потребность достижения. Существует множество задач, которые затруднительно, а порой невозможно выполнить отдельному человеку. Очень часто такие задачи требуют разных способностей, навыков и знаний. В таких случаях только объединение в группу поможет индивиду достичь желанного результата.

§3 Классификация групп

В отличие от огромного разнообразия групп в обществе, организация накладывает довольно жесткие ограничения на многие характеристики группы (цели, структуру, ценности и т.д.). Это несомненно облегчает задачу классификации.

Традиционное для социальной психологии деление групп на «первичные» и «вторичные» может быть полезно и для нас. Однако под первичной группой мы будем рассматривать не семью или друзей, а исключительно действующую рабочую группу, в которую включен индивид. Остальные группы и подразделения организации в этом случае могут рассматриваться как «вторичные». Основными критериями для дифференциации указанных групп являются непосредственность и регулярность организационных взаимодействий.

Значительно более важным и полезным для анализа групповых процессов, на наш взгляд, является деление групп на формальные и неформальные. Впервые это деление было предложено Э. Майо в ходе уже упоминавшихся нами хоторнских экспериментов.

Формальная группа – это, по своей сути, обретшая организационную форму идея менеджера о том, что должна собой представлять и как должна функционировать группа людей для достижения целей менеджмента. Исходя из этой идеи (и, разумеется, опыта, накопленного менеджментом как институтом) в формальной группе четко сформулирована цель, определена структура власти, т.е. система подчинения, заданы все позиции и роли ее членов, регулирующие «вертикальные» и «горизонтальные» отношения в группе, сформулированы и предписаны групповые нормы и правила. Примерами формальных групп являются: рабочая группа, отделение солдат, студенческая группа или школьный класс и т.д.

Воплощение управленческих идей в «человеческом» материале, однако, постоянно наталкивается на некоторые досадные сложности (пресловутый «человеческий фактор»): люди, даже если они полностью согласны действовать в соответ-

ствии с формальными и содержательными требованиями менеджмента, никак не хотят отказаться от естественных форм человеческого взаимодействия и общения, построенных вовсе не на управленческих идеях и целях.

Тейлоризм, например, вообще отказался обращать внимание на такие «мелочи». Заслуга Мэйо состоит в том, что он первым обратил внимание на то, что отрицалось научным менеджментом: среди работников, искусственно объединенных менеджментом в рабочую группу, есть своя, не контролируемая организацией и менеджером (а потому – «неформальная») жизнь. Эти «неформальные» группы, по мнению Мэйо, стихийно складывались и возникали внутри формальных групп, на основании общих интересов, склонностей или потребностей. В них отсутствовала строгая структура власти, не были определены статусы, роли и четкая система взаимоотношений.

Создание неформальной группы внутри формальной приводит к скрытому переплетению двух структур отношений, в значительной степени затрудняющему управленческий контроль за групповыми процессами. В реальной жизни организации очень трудно вычленивать чисто формальные и чисто неформальные группы. Особую сложность для менеджера представляют случаи, когда направленность неформальной группы мешает достижению организационных целей формальной группой. Обнаружение самого факта наличия двух структур в группах имело очень большое значение для управления. Менеджмент впервые задумался над возможностью использования неформальной структуры группы в интересах организации или, по меньшей мере, над необходимостью большего контроля над ней. Особое значение эта проблема приобрела в контексте исследований лидерства в группе (этот вопрос мы уже довольно подробно рассмотрели в главе 4).

Формальные группы в организации также можно классифицировать на командные и целевые. Командная группа является базовой организационной единицей, удовлетворяющей всем формальным требованиям, рассмотренным выше.

Она состоит из работников, которые непосредственно подчинены конкретному менеджеру. Отделение банка из 10 сотрудников является примером такой группы.

Целевые группы имеют более гибкую организационную форму. Как правило, они представляют собой временные объединения работников для осуществления конкретной цели, отдельного проекта. Границы такой группы не ограничиваются непосредственными иерархическими связями «руководитель – подчиненный». Для выполнения своей задачи границы целевой группы могут пересекать и «вертикаль» власти, и горизонтальные взаимосвязи внутри организации. Целевая группа может вообще находиться вне организационной структуры и иерархии. Временные рамки существования таких групп обычно ограничиваются сроками выполнения конкретного проекта. Создание целевых групп обычно диктуется необходимостью быстрого реагирования организации на изменения внешней среды.

В неформальные группы работники объединяются, прежде всего, для удовлетворения тех своих потребностей, которые не может обеспечить формальная группа. При этом формально работники могут быть членами различных командных и целевых групп. Различные индивидуальные интересы приводят к образованию групп по интересам. Обычно такие группы формируются в результате сходства характеристик между ее членами, выполняя важную роль в удовлетворении социальных потребностей ее членов. Эти неформальные отношения, как мы уже отмечали, могут оказывать глубокое влияние на поведение и деятельность работников, и даже на цели организации в целом.

Определенный интерес для организационной психологии может иметь и различение групп членства и референтных групп. Понятие «референтной группы» указывает на то, что некоторые члены группы разделяют нормы и ценности, принятые не в этой, а в иной группе, которая выступает для них некоторым жизненным ориентиром. Это такие группы, в которые индивид не включен действительно, но нормы которой

он принимает. Понятие референтной группы связано с «системой координат», которую индивид употребляет для сравнения своего статуса со статусом других лиц. Индивид использует референтную группу для оценки или как эталон для сравнения своего поведения с поведением членов референтной группы. Иными словами, референтная группа может выполнять и сравнительную и нормативную функцию.

Деление на группы членства и референтные группы может быть полезным для менеджера в объяснении поведения работников, явно ориентированных на иные нормы, чем те, которые приняты в рабочей группе или организации в целом. Это, прежде всего, могут быть нормы других групп или организаций, членом которых работник являлся прежде. Феномен референтной группы может подсказать менеджеру шаги, которые позволят изменить «точку отсчета» работника, повысив в его сознании привлекательность норм и ценностей той группы, членом которой он является в настоящее время.

§4. Стадии развития группы

Поскольку группы существуют в самых разных сферах общественной жизни, способы их образования весьма различны. В организации способы образования групп чаще всего задаются внешними по отношению к группе факторами, например условиями развития организации, изменениями рыночной конъюнктуры, диверсификацией в сферах организационной деятельности и т.д. Иными словами, причины возникновения группы лежат вне её, в более широкой организационной системе. Именно здесь определяется цель групповой деятельности и формируются формальные требования к структуре и функциям группы.

В то же время процессы и феномены, происходящие в группе, обладают собственными закономерностями и в целях анализа могут рассматриваться как автономные. Их изучение имеет важное значение для организации, во многом определяя эффективность её базовых единиц – рабочих групп. Не

менее важная задача состоит в том, чтобы понять, как формируется группа, какие этапы развития она проходит, как каждый из этих этапов влияет на организационную деятельность.

Как и любое развитие, становление группы – динамический процесс. Большинство групп находятся в непрерывном процессе изменения. Однако, как показывают исследования, группы проходят в своем развитии ряд последовательных ступеней, которые можно рассматривать сами по себе, как закономерности, присущие исключительно этой форме объединения работников. Эти четыре стадии могут быть условно названы так – формирование, брожение, нормирование и деятельность (рис. 1).

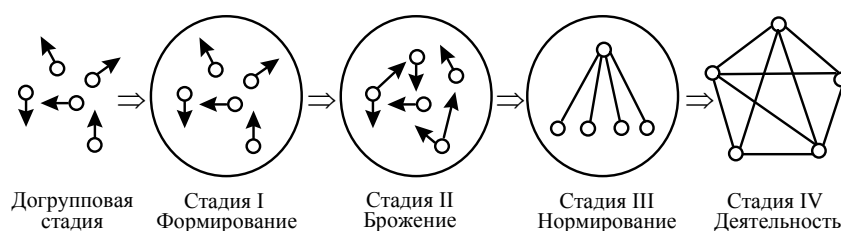


Рис. 1. Стадии становления группы

Первая стадия – формирование группы (forming) или формального объединения индивидов. Еще недавно незнакомые или мало знакомые люди в силу различных обстоятельств (по необходимости или в соответствии с чьим-либо решением) объединяются или оказываются объединенными в формальную группу. Люди вначале ведут себя осторожно, внимательно следят за каждым шагом новых партнеров. Стадия характеризуется высокой степенью неопределенности в целях группы, ее структуре и лидерстве. Члены группы бросают «пробные камни», пытаясь определить свои роли, и выбрать, какой тип поведения наиболее адекватен ситуации. Сама групповая деятельность находится на периферии внимания. Если какую-то работу нужно сделать, ее делают в первую очередь на основе индивидуального исполнения. Эта стадия за-

вершается в тот момент, когда индивиды начинают воспринимать себя членами группы.

Стадия брожения (storming) – это одна из форм внутригруппового конфликта. Индивиды соглашаются с существованием группы, но они сопротивляются контролю, который группа накладывает на своих членов. Происходит выяснение и распределение форм деятельности. Решения принимаются, как правило, на основе мнения большинства, заглушая голоса меньшинства. Кроме того, возникает конфликт, связанный с тем, кто будет лидером группы. По завершении этой стадии в группе формируется сравнительно четкая иерархия внутригруппового лидерства.

Третья стадия – это стадия нормирования (norming), т.е. формирования в группе близких взаимосвязей и общности норм и ценностных ориентаций. На этой стадии можно говорить об упрочении группы. Здесь группа выступает именно как группа. Члены группы уже имеют четкое впечатление друг о друге, о способах работы коллег и их личностных особенностях. Роли и функции каждого члена группы обретают достаточную определенность: каждый знает свою роль и осознает ответственность за её исполнение. Теперь в группе существует сильное чувство внутригрупповой идентификации и чувство локтя. Стадия нормирования завершается с образованием четкой групповой структуры и общим набором ожиданий о том, что есть правильное поведение члена группы. Несогласные с новыми ролями вынуждены, по крайней мере, временно смириться и следовать групповым нормам и требованиям. В некоторых случаях «недовольные» прибегают к различного рода защитным механизмам:

В целом, внутренняя атмосфера в группе на этом этапе значительно улучшается, напряженность первых этапов спадает и на передний план выступает цель совместной деятельности.

Последняя стадия – стадия деятельности (performing). На этой стадии завершается становление группы в качестве психологической общности, групповая структура принята всеми

членами и предельно функциональна. Члены группы активны, нацелены на достижение групповой цели, стремятся к саморазвитию и согласны работать на благо всей группы. Задания выполняются с общей ответственностью. Энергия группы полностью перемещается от задач взаимодействия к задачам деятельности. Кульминацией этой стадии может стать достижение группой состояния групповой гармонии, при которой члены группы стремятся к выравниванию различий в активности и признают ценность каждого члена группы с точки зрения единого целого.

Атмосфера группы приобретает теплый, дружеский характер, члены группы чувствуют себя в полной безопасности и гордятся тем, что являются частью группы. Происходит еще более глубокая интеграция группы: не только ценности группы, но и ценности самой деятельности всё больше разделяются отдельными индивидами. Сама совместная работа приобретает столь большое значение, что превращается во внутреннее основание существования группы. Пожалуй, только на этом этапе развития можно говорить о превращении группы в команду, которая не только эффективно действует, но позволяет каждому члену группы удовлетворять широкий спектр своих потребностей, включая потребности в самоуважении и самоактуализации.

Рассмотренная последовательность не означает, что эффективность группы монотонно возрастает по мере ее формирования. И хотя существует ряд исследований, демонстрирующих рост эффективности на четвертой стадии развития группы, вопрос групповой эффективности не так прост. В некоторых условиях именно стадия брожения может быть наиболее продуктивной. И в этом случае эффективность последующих стадий будет ниже. Кроме того, движение от стадии к стадии не является четко определенным. Более того, группа часто регрессирует к предыдущей стадии.

При таком изменении последовательности стадия брожения уже будет выступать стадией дробления. В этом случае желание членов группы сотрудничать друг с другом резко па-

дает, появляются клики – объединения индивидов, лишь формально связанные с целями группы. Между кликами легко рождается конкуренция и борьба за власть, которые резко снижают эффективность работы группы. Если группе не удастся преодолеть дезинтеграционные процессы, ее распад становится неизбежным. Если же группа находит в себе силы преодолеть кризис, ее развитие возобновляется.

В реальной жизни группы выделить указанные стадии в чистом виде удастся лишь в редких или критических случаях. Как правило, наблюдается параллельное и даже разнонаправленное протекание сразу нескольких процессов. Поэтому рассмотренные нами стадии правильнее рассматривать как общую схему, которая выделяет группы и помогает лучше понять проблемы, которые в ней возникают.

§5. Групповые процессы

Процессы формирования группы, разумеется, лишь условно могут быть отделены от других групповых процессов, к которым относятся процессы лидерства, развитие групповой сплоченности, феномен группового давления на индивида, процесс принятия групповых решений и т.д. По существу, только вся совокупность этих процессов и делает группу группой.

Без сомнения, самым важным из групповых процессов является процесс руководства группой. То, как группа организуется, какова направленность её развития, каким ценностям отдается предпочтение, как действует система групповых санкций, – всё это в значительной степени зависит от руководителя группы. Традиционно эти вопросы в поведенческих науках анализируются в рамках проблемы лидерства. И хотя процесс лидерства в узком смысле характеризует лишь отношения доминирования и подчинения в группе, проблема лидерства, как мы уже указывали, сегодня уже давно переросла групповые рамки и охватывает не только процесс руководства организацией в целом, но и психологические принципы её построения – дизайна.

В реальной организационной среде мы чаще сталкиваемся не с «самозарождением» группы, а с уже давно существующими группами, в которых идет постоянное обновление состава: одни индивиды приходят в группу, другие – её покидают. И если уход работника из группы чаще всего знаменует его полный «выход» из групповых процессов, то вступление индивида в уже сформированную группу, принятие или непринятие им уже существующих норм групповой жизни представляет для организации большой интерес. В этом случае мы сталкиваемся с феноменом давления группы на индивида, «подчинения» его группой.

Групповое давление и конформность. Становясь членом группы, каждый индивид не хочет быть отвергнутым ею. Вследствие этого желания люди склонны следовать групповым нормам. Многие исследования показывают, что группы могут оказывать сильное влияние на индивидов, побуждая их к изменению своего поведения и аттитюдов в соответствии с групповыми стандартами. Подобные изменения поведения особенно характерны по отношению к значимым группам, членством в которых индивид очень дорожит. Такие группы, как мы уже отмечали, носят название референтных и обладают исключительным влиянием на индивидуальное поведение. Индивид ощущает себя тесно связанным с другими членами такой группы, определяет себя как её член и сильно ориентирован на мнения других членов группы.

В контексте процесса группового давления обычно говорят о *конформности*, под которой понимается поведение индивида относительно позиции группы, мера его «подчинения» групповому давлению, принятие или отвержение им групповых норм и правил. Противоположными конформности понятиями являются независимость поведения, самостоятельность взглядов, устойчивость к групповому давлению и т.д.

Наиболее рельефно конформность проявляется в условиях открытого конфликта между мнениями группы и индивида. То, в какой мере индивид готов следовать мнению группы (даже при его очевидной ошибочности), и определяет степень его конформности.

Механизм группового давления был наглядно продемонстрирован в известных экспериментах С. Эша. Группе испытуемых из 7–9 человек, находившихся в общем помещении, предлагалось сравнить две карточки, предложенные экспериментатором. На одной карточке была изображена одна вертикальная линия, на другой – три, но различной длины. Одна из линий на второй карточке была идентична той, которая была изображена на первой.

Разница в длине трех линий была достаточно очевидной и, действуя самостоятельно (вне группы), только один процент испытуемых мог изредка допустить ошибку, идентифицируя линии. В соответствии с инструкцией испытуемый должен был громко сообщать, какая из трех линий на второй карточке соответствует линии, изображенной на первой карточке.

Эш задался вопросом, что произойдет, если все члены группы начнут давать неправильные ответы, сможет ли в этом случае групповое давление заставить неосведомленного (т.е. не знающего о том, что группа преднамеренно искажает свои оценки) испытуемого изменить свое мнение. Процедура была построена таким образом, чтобы в каждой из групп был только один неосведомленный испытуемый и его очередь отвечать на вопрос экспериментатора была последней.

Эксперимент начинался с нескольких пробных серий. Здесь все испытуемые давали правильные ответы. Только после этого первый испытуемый, а за ним и все остальные начинали давать очевидный неправильный ответ. Последним отвечал «наивный» испытуемый, и экспериментатор получал возможность проверить, «устойт» ли он в собственном, совершенно правильном мнении или «поддастся» давлению группы. Перед неосведомленным испытуемым, таким образом, возникала дилемма: или верить своим глазам и давать очевидный и правильный ответ, или, следуя мнению группы, говорить то, что говорят все.

Многочисленные эксперименты, проведенные Эшем, показали, что около 35% испытуемых демонстрировали конформное поведение, т.е. предпочитали очевидной истине со-

гласие с группой, т.е. каждый третий давал заведомо ложный ответ, не в силах противостоять *consensus omnium*. В последующих интервью все испытуемые, включая тех, кто не поддавался групповому давлению, сообщили, что мнение большинства оказывало на них очень сильное воздействие, заставляя даже «стойких» сомневаться в правильности своих ответов. Любопытно, что, как правило, свою конформность испытуемые связывали не с объективными процессами внутри группы, а исключительно со своими личностными характеристиками.

Разумеется, результаты лабораторных экспериментов не способны полностью воспроизводить закономерности реального группового взаимодействия и потому не могут быть однозначно перенесены на реальные ситуации. Вызывает много сомнений и значимость для испытуемых предложенной экспериментатором ситуации, и абстрактный характер самих экспериментальных групп. Однако результаты экспериментов тем не менее убедительно показали, что групповое давление подталкивает индивида к конформности. Люди, как правило, стремятся быть частью группы и опасаются стать «белой вороной». Даже если его мнение основано на предельно объективных данных, но отличается от мнения других членов группы, хочет этого индивид или нет, но он всегда находится под мощным прессом мнения группы и в этих условиях лишь немногие способны демонстрировать независимое поведение.

Групповая сплоченность и совместимость. В процессе становления группы или при одновременном вступлении в группу нескольких индивидов особое значение приобретает принятие членами группы общих норм и их согласие с общими, групповыми целями. В этом случае мы имеем дело с формированием групповой сплоченности, т.е. процессом формирования в группе особого типа связей, которые позволяют превратить формальное объединение людей в действительную группу, функционирующую в соответствии с определенными целями и нормами и связанную устойчивыми эмоциональными отношениями.

Здесь следует отметить, что близкие понятия групповой сплоченности и совместимости, по сути дела, обозначают разные аспекты единого группового процесса. Совместимость членов группы означает, что данный состав группы возможен для обеспечения выполнения группой её функций, что члены группы могут взаимодействовать. Сплоченность группы означает, что данный состав группы не просто возможен, но что он интегрирован наилучшим образом, что в нем достигнута особая степень развития отношений, а именно такая степень, при которой все члены группы в наибольшей мере разделяют цели групповой деятельности и те ценности, которые связаны с этой деятельностью.

Разделить групповую сплоченность и совместимость и «развести» эмоциональный и деятельностный аспекты достаточно сложно. По-видимому, именно поэтому некоторые исследователи не отделяют групповую сплоченность от групповой совместимости. Так, в русле социометрического подхода межличностные отношения, имеющие эмоциональную основу, рассматриваются в качестве важнейшего компонента групповой сплоченности.

Для оценки групповой сплоченности этим направлением был предложен специальный «индекс групповой сплоченности», который высчитывается как отношение общего числа взаимных положительных выборов к числу возможных выборов.

Несколько иной, но близкий подход был предложен Л. Фестингером, который предложил анализировать групповую сплоченность на основе частоты и прочности коммуникативных связей, сформированных в группе. Сплоченность представлялась как совокупность всех сил, удерживающих индивида в группе. Однако эти силы на практике сводились к субъективным оценкам – или привлекательности группы для индивида, или удовлетворенности индивида своим членством в группе, т.е., по существу, опять, как и при социометрическом подходе, вскрывался лишь чисто эмоциональный срез отношений в группе. Таким образом, мысль об эмоциональной ос-

нове сплоченности оказалась основополагающей и в этом подходе.

При рассмотрении групповой сплоченности в отечественной психологии особый акцент традиционно ставился на совместной деятельности ее членов, как главном интеграторе. При этом процесс развития группы рассматривается не столько с позиции роста эмоциональной привлекательности группового членства для индивидов, а с точки зрения всё большего включения индивидов в процесс совместной деятельности.

Наиболее полно этот подход к исследованию сплоченности был разработан А. Петровским, который связал процесс формирования групповой сплоченности с формированием различных уровней её структуры, среди которых он выделил:

1. Уровень совпадения эмоциональных привязанностей, на котором представлены непосредственные эмоциональные взаимоотношения индивидов в группе (т.е. уже рассмотренный нами эмоциональный аспект).

2. Уровень совпадения ценностных ориентаций, обусловленных процессом совместной деятельности (обозначенный автором как «ценностно-ориентационное единство»). Отношения членов группы на этом уровне строятся на основе не столько привязанностей или антипатий, сколько сходства ценностных ориентаций.

3. Уровень полной включенности в совместную групповую деятельность (обозначенный автором как «ядро» групповой структуры). На этом уровне члены группы разделяют цели групповой деятельности, и мотивы их поведения связаны с принятием ценностей более общего и высокого уровня, связанных с общим отношением к миру, человеку, труду.

Таким образом, три уровня развития сплоченности группы здесь выступают как основные стадии развития группы и её структурные компоненты. На первом уровне формируется эмоциональная сплоченность, на втором – происходит дальнейшее укрепление внутригрупповых связей, обусловленное совпадением систем инструментальных ценностей, на третьем – групповая сплоченность достигает своего полного

выражения в форме совпадения терминальных ценностей и следования общей цели групповой деятельности. При этом основным фактором формирования сплоченности выступает не эмоциональные привязанности, не общение как таковое, а именно совместная групповая деятельность.

Помимо групповых процессов наиболее важными характеристиками группы являются её структура и композиция (состав).

§6. Структурные характеристики группы

Обсуждая проблему групповой сплоченности, мы уже касались некоторых структурных характеристик группы и отметили, что исследователи, как правило, выделяют один из двух аспектов группового взаимодействия – эмоциональный или деятельностный. Если группу рассматривать в качестве субъекта деятельности, то к её структуре нужно подходить с точки зрения анализа структуры групповой деятельности, включая анализ функций каждого члена группы.

В то же время чрезвычайно важной характеристикой группы является её эмоциональная структура. Соотношение этих двух структур нередко трактуется как соотношение «неформальных» и «формальных» отношений.

К структурным характеристикам группы прежде всего следует отнести различия индивидов в их положении в группе в качестве её члена (статус), различия в функциях, которые заданы индивиду организацией или группой (роли), систему групповых ожиданий, систему групповых норм и, наконец, систему групповых санкций.

Статус. Статус – это соотносительное положение (позиция) индивида или группы в социальной системе, определяемое по ряду признаков, специфичных для данной системы. При всей демократичности современной организации и популярности «встреч без галстуков» статусные различия играют важнейшую роль в организационном поведении и оказывают значительное воздействие на групповые процессы. Неслучай-

но, многие члены организации, порой не отдавая себе отчета, чрезвычайно озабочены приобретением статусных символов.

Однажды, читая менеджерам курс «Организационной психологии», я предложил им составить перечень признаков, которые влияют на статус среди подчиненных. Перечень оказался довольно длинным. Затем слушателям было предложено перечислить то, что, на их взгляд, ведет к потере или снижению статуса в глазах подчиненных. Новый список опять получился длинным и подробным. И наконец, я предложил им составить третий перечень, в котором просил указать те аспекты их поведения, которые никак не связаны с их статусом. В ответ было долгое молчание, которое длилось до тех пор, пока один из слушателей не сказал, что, наверное, в организации нет таких вещей, которые никак не влияют на позицию, которую человек занимает в группе.

Мы живем в классовом обществе, и несмотря на все демократические декларации, ещё слишком далеки от реального равноправия. В течение всей истории человеческого общества оно было разделено на богатых и бедных, благородных и простолюдинов, на власть имущих и бесправных. И каждая, даже небольшая группа формировала и формирует свои роли, правила и ритуалы, для того чтобы отличить своих членов. Статус – важный фактор в понимании поведения, так как он является значимой мотивирующей силой и ведет к изменениям в поведении, в случаях когда индивид обнаруживает расхождение между тем статусом, к которому он стремится и которого он заслуживает, и тем положением, которое он занимает в действительности.

Статус – это престиж, позиция или должность в рамках группы. Он может быть формально утвержден группой посредством титулов, званий и привилегий. Чаще мы имеем дело со статусом в неформальном смысле. Статус может быть приобретен посредством таких характеристик, как образование, возраст, пол, квалификация или опыт. В принципе, любая характеристика может стать статусной, если члены группы воспринимают ее как ценность. Даже будучи неформаль-

ными, эти статусные характеристики не становятся менее важными в жизни группы. В исследовании Р. Кейеса студентам было предложено проранжировать статус своих сокурсников. Любопытно то, что им не составило труда выстроить статусные иерархии, причем согласованность оценок была чрезвычайно высокой.

Таким образом, хотим мы этого или нет, мы помещаем окружающих нас людей в статусные категории, и существует довольно четкое согласие среди членов группы, кто находится выше, кто в середине, а кто аутсайдер.

В классическом исследовании в ресторанной промышленности, проведенном В. Уайтом, была наглядно продемонстрирована важность статуса на рабочем месте. В полевом исследовании Уайт решил проверить гипотезу о том, что люди работают более согласованно в том случае, если персонал, имеющий более высокий статус, побуждает к действию служащих с менее высоким статусом. Он обнаружил, что в тех случаях, когда такое соответствие отсутствует, неизбежно возникает конфликт между формальным и неформальным статусом.

Так, в одном из обследованных ресторанов официантки, получив заказы клиентов, передавали их на кухню поварам. При этом, имея низкий статус, они инициировали деятельность поваров, имевших более высокий групповой ранг. Особенно болезненно поварам воспринималась ситуация, когда официантки приносили новые заказы, в то время когда они еще не закончили выполнение предыдущих. В таких случаях всё выглядело так, словно официантки торопили и подгоняли поваров в их работе. Это неизменно приводило к открытым или скрытым конфликтам и влияло на качество обслуживания клиентов. Путем установки алюминиевой перегородки, в ящик которой официантки опускали заказы клиентов, исследователю удалось создать буфер, исключавший возможность статусного конфликта и позволявший поварам выполнять заказы клиентов по мере завершения предыдущих заказов. Анализируя подобные статусные конфликты, Уайт предложил ряд процедур, которые корректировали взаимодействие меж-

ду людьми в соответствии со статусной иерархией, что привело к значительному улучшению отношений и повышению качества обслуживания клиентов.

Источники статуса. Статус придается индивиду группой, и в этом смысле является групповой ценностью. В качестве статусной характеристики может выступать любая социальная или индивидуальная характеристика: внешняя привлекательность и уродливость (например, шрамы на лице), молодость и старость, высокий рост и миниатюрность и т.д. Среди борцов сумо, например, ценится огромный вес, обладая несомненной статусной ценностью в этой профессиональной группе. В то же время среди профессиональных жокеев такой ценностью, наоборот, является небольшой вес. Умение говорить по-английски с русским акцентом в Лондоне имеет иную статусную ценность, чем в Москве. То, чем индивид владеет, что он знает или умеет, может иметь или не иметь статусной ценности. Все зависит от той системы групповых «координат», на основании которой производится оценка.

Организации и группы снабжают индивидов статусными атрибутами различными путями. В случае если группа занимает высокое место в более широкой социальной системе, сама принадлежность к ней служит статусным отличием. Фраза: «Я из группы «Альфа» придает большую значимость даже человеку с неказистой внешностью.

Статусным значением могут обладать престижная профессия, положение в организационной иерархии, заработная плата, организационные льготы и т.д. Кроме того, статусом могут быть личностные характеристики, воспринимаемые организацией или группой, как ценные. Это могут быть образование, пол, национальность, религиозность, общительность, опыт или компетентность.

Любопытна изоциренная система статусных символов, принятая в некоторых организациях. Например, на автомобильных заводах Форда менеджеры первого уровня имеют маленькие офисы площадью чуть больше места для парковки машины. У менеджеров среднего уровня более просторные

офисы с широкими окнами, комнатными растениями, системой связи и секретарем. Офисы старших менеджеров снабжены личными туалетами, на Рождество они получают поздравление от председателя правления, их машины паркуются в крытом гараже, при этом компания обеспечивает обслуживание и заправку их автомобилей.

На выбор статусных символов оказывает влияние и научно-технический прогресс. Так, в компании «Вестерн электрик» статусными символами долгое время являлись телефоны. Младшие менеджеры пользовались черным кнопочным телефоном, но по мере своего продвижения по служебной лестнице им доставался вначале цветной кнопочный телефон, затем телефонная система с микрофоном, закрепляемым на лацкане пиджака, потом телефонная система с программным обеспечением и, наконец, видеотелефон.

Даже рабочая нагрузка может иметь статусное содержание. Среди университетских профессоров частым критерием престижа является учебная нагрузка. Парадоксально, но нередко статус преподавателя среди его коллег обратно пропорционален его учебной нагрузке. Читать 4–5 лекций в неделю считается чрезмерной нагрузкой и рассматривается как признак низкого статуса на кафедре. 3 лекции в неделю означает большее уважение на кафедре и более широкие возможности вести исследовательскую работу. Если же профессор занят 2 раза в неделю, то его статус предельно высок. Чтение же одной лекции в неделю вообще встречается исключительно редко, но означает, что лектор, по-видимому, уже достиг вершины университетской иерархии.

Функции статуса. Статусные символы выполняют ряд функций в организации. Они служат для вознаграждения, мотивации и для облегчения общения. Статусные символы действуют как награды за достижение, полученные путем напряженной работы или благодаря большим способностям. Они также выступают как мотивирующие факторы, заставляя индивидов напряженно трудиться ради возможного продвижения по службе. Но наибольшая ценность ста-

туса для организации состоит в том, что он является средством облегчения общения. Статус определяет, какова позиция индивида по отношению к другим внутри организации, каков ранг индивида для посторонних лиц, кто начинает коммуникацию, к кому она адресована, как распределена ответственность и т.д. Статусные символы придают общению бóльшую определенность.

В то же время статус может служить и причиной искажения коммуникации между группами и организациями в тех случаях, когда статусные критерии не совпадают. Например, хорошо известны случаи, когда американцы, сотрудничая с японцами, попадали впросак и даже оскорбляли потенциальных партнеров, ошибочно ориентируясь на привычный для американцев критерий статуса – просторность и фешенебельность офиса. Они не принимали во внимание то, что для японских менеджеров просторность и комфортабельность личного офиса не входит в число статусных символов.

Соответствие статусов. Каждый статус может сравниваться с другими по тому или иному признаку, соотносимому с господствующей системой ценностей и в конечном счете должен быть привязан к вкладу каждого индивида в групповую или организационную деятельность. Соответствие статусных символов реальным заслугам индивида перед группой является важным фактором групповых процессов.

Когда члены группы сталкиваются со статусным несоответствием, они демонстрируют поведение, направленное на его корректировку. Работники ожидают вознаграждения пропорционально тем усилиям, которые они затрачивают. Если две медсестры претендуют на должность старшей медсестры клиники, очевидно, что более опытная и квалифицированная из них имеет больше оснований на это повышение. И если так и произойдет, группа, и другая претендентка на должность в том числе, воспримут это как статусное равновесие. В случае же если предпочтение будет отдано менее достойному кандидату, основываясь на внегрупповом критерии (например, благодаря чьей-то протекции), такая ситуация приведет к статус-

ному дисбалансу в группе и неизбежно скажется на её эффективности.

Формальные аксессуары, привычно сопровождающие те или иные должности в организации, также являются важными элементами поддержания статусного равновесия. Статусное несоответствие нередко оказывается несоответствием между неформальным статусом человека и теми статусными символами, которыми снабжает его организация. Так происходит, например, в том случае, когда руководитель зарабатывает меньше денег, чем подчиненный, или если младший по статусу служащий занимает более удобный офис и т.д. Члены организации ожидают, что то, что получает и имеет индивид, должно соответствовать его статусу.

Несмотря на то, что группы в целом без труда приходят к согласию о статусных критериях, нередко возникают конфликтные ситуации. Это происходит, например, когда индивиды перемещаются в группы с другими статусными критериями или же когда группы сформированы из индивидов с неоднородным опытом. Предприниматели, как правило, связывают статус с прибылью, активами или размерами своих компаний. Ученые отдают предпочтение количеству статей, книг или полученных грантов. Для солдат срочной службы решающим статусным фактором является продолжительность их службы, которая четко разграничивает «стариков» и «молодых». В неоднородных группах или когда неоднородные группы вынуждены взаимодействовать, потенциальные различия в статусе постоянно провоцируют конфликт, который снимается лишь в результате взаимонастройки различных иерархий.

Люди, обладающие одним и тем же статусом, часто обнаруживают ряд сходных личностных черт, обозначаемых как социальный тип.

Роли. Еще одной структурной характеристикой группы является роли индивидов в группе. Древнеримский философ-стоик Сенека любил повторять: «Satis magnum alter alteri theatrum sumus» («Каждый из нас для другого является

великий театр»). И действительно, в определенном смысле все члены группы являются актерами, исполняющими определенные роли.

Под ролью мы понимаем набор ожидаемых поведенческих паттернов, приписываемых индивиду, который занимает определенную позицию в социальной группе. Роль непосредственно связана со статусом и поэтому иногда она определяется как его динамический аспект. Роль можно охарактеризовать через перечень тех реальных функций, которые заданы индивиду группой и содержанием групповой деятельности. Так, в семье каждый из её членов имеет определенные статусные характеристики. При этом статус, например, отца предполагает набор ролевых функций, которые «предписаны» этой статусной позиции обществом в целом или данной семьей в частности.

Понимание ролевого поведения было бы в значительной мере упрощенным, если бы одни и те же роли игрались постоянно, без изменений. К сожалению, всё намного сложнее: от людей требуется играть целый набор ролей, часто чрезвычайно противоречивых, и одна из задач в понимании поведения людей состоит в определении той роли, которую человек играет в настоящий момент. Например, армейский офицер обязан выполнять целый ряд ролей на своей службе: командовать своим подразделением, нести боевое дежурство, проверять боеготовность солдат и сержантов, заботиться об их благополучии и здоровье. Вне службы он играет еще целый ряд ролей – мужа, отца, друга, члена спортивного клуба или местного общества охотников.

Многие из этих ролей вполне совместимы, другие создают конфликт. Например, забота о солдатах и семье вполне сопоставимы. Но часто возникают совсем иные ситуации. Представим, что офицер получает повышение, которое сопровождается изменением места службы: вместо крупного города он вместе с семьей должен переехать в отдаленный гарнизон, где жена вряд ли сможет найти работу, а детям не удастся получить хорошее образование. В этом случае роль ис-

полнительного офицера вступает в конфликт с ролью заботливого отца, пекущегося о благополучии своего семейства.

Люди осознанно или невольно вынуждены играть разнообразнейшие роли, и их поведение во многом зависит от того, какую роль они играют. И поведение офицера на строевом плацу будет сильно отличаться от его поведения на теннисном корте. Даже при сохранении одного и того же статуса набор функций, ему соответствующих, может сильно отличаться не только в различных группах, но и в ходе развития самой группы. Возвращаясь к нашему примеру с семьей, нельзя не отметить тех драматических изменений, которые претерпели семейные роли в новейшей истории.

Ролевая идентификация. Каждой роли соответствуют определенные аттитюды и типы поведения, которые в совокупности образуют ролевую идентификацию. Многим людям свойственна способность мгновенно переходить от одной роли к другой в тех ситуациях, когда они понимают, что ситуация требует радикальных изменений. Мы нередко встречаемся со случаями, когда люди, получившие повышение по службе, мгновенно, до неузнаваемости меняют поведение и свои отношения к вчерашним коллегам. Если же жизнь возвращает их на «круги своя», окружающие с удивлением узнают в них их прежних и «искренних» друзей.

Когда ситуация полна неопределенности и не ясно, какую роль должен играть человек, люди обычно возвращаются к своим прежним ролевым стереотипам. Интересное наблюдение сделал Р. Кейес, исследуя встречи бывших одноклассников через десять и более лет после окончания школы. Несмотря на столь долгий срок, одноклассники, собираясь вместе, вновь начинали играть роли, исполнявшиеся ими в школьные годы. И несмотря на то, что некоторые из бывших школьных «аутсайдеров» стали по общепризнанным критериям общества безусловными «победителями», им было очень трудно играть новые роли в среде, в которой их запомнили двоечниками и лентяями. Так, в условиях, когда ролевые требования были определены нечетко, а ролевая идентификация

неясна, индивиды предпочитали следовать старым поведенческим стереотипам.

Групповые (ролевые) ожидания. Важной характеристикой положения индивида в группе является система групповых (ролевых) ожиданий. Каждый член группы не просто выполняет в ней свои функции, но и обязательно воспринимается, оценивается другими. От человека, обладающего определенным статусом, ожидается определенное поведение, выполнение некоторого набора определенных функций. Индивид следует определенному типу поведения, основываясь на интерпретации того, что от него ждут другие и как ему надлежит себя вести. Через систему таких ожидаемых ролевых и поведенческих стандартов, группа способна контролировать поведение своих членов.

Групповые ожидания требуют от индивида не только исполнения определенных ролей, но и проявления соответствующих роли личностных характеристик. Роль председателя конституционного суда, на наш взгляд, предполагает неподкупность, честность и принципиальность, в то время как агент по сбыту должен быть коммуникабельным и вызывать симпатию у покупателей. В этом контексте мы можем быть удивлены, узнав, что воспитательница детского сада – большая любительница каратэ и уделяет тренировкам все свободное время. И это удивление во многом основано на диссонансе между тем, как мы видим роль воспитательницы и роль любителя восточных единоборств.

В тех случаях когда ролевые ожидания формируются в общепринятые генерализованные представления, мы имеем дело с так называемыми *ролевыми стереотипами*. Систему ролевых ожиданий в организации нередко именуют психологическим контрактом, который, сам того не подозревая, подписывает каждый работник организации. В отличие от юридического контракта между нанимателем и служащим, который определяет их взаимные обязательства, психологический контракт охватывает многочисленные неписанные обязательства, которые подразумеваются обеими сторонами как нечто само собой разумеющееся.

Такой психологический контракт состоит из взаимных ожиданий – что менеджер ожидает от подчиненного и наоборот. По сути дела, этот контракт определяет поведенческие ожидания, соответствующие каждой роли. Ожидается, что менеджер будет справедлив к служащему, создаст для него приемлемые условия труда, будет требовать от него выполнения понятных и реальных задач, а также будет снабжать его обратной связью о качестве его работы. В свою очередь от служащего ожидается серьезное отношение к работе, выполнение указаний и лояльность к организации.

Что же происходит в том случае, если ролевые ожидания, предполагаемые психологическим контрактом, не совпадают? Если менеджер не выполняет ожидаемых от него действий, это отрицательно сказывается на деятельности и удовлетворенности служащих. Если же служащий не следует своей роли, это ведет к дисциплинарным взысканиям и даже увольнению.

Таким образом, психологический контракт должен рассматриваться как важная детерминанта поведения в организации. Он указывает на важность адекватного информирования членов организации о ролях, которые от них ожидаются.

Ролевой конфликт. В случае когда индивид сталкивается с несоответствующими ролевыми ожиданиями, может возникнуть ролевой конфликт. Он возникает в тех случаях, когда индивид обнаруживает, что следование одним ролевым требованиям делает затруднительным или даже невозможным выполнение других ролей.

В своем крайнем проявлении ролевой конфликт возникает в ситуациях, когда ролевые ожидания полностью исключают друг друга.

Многие исследователи считают, что ролевой конфликт является наиважнейшей концепцией в объяснении поведения. Так, например, даже выбор старосты в студенческой группе представляет собой ролевой конфликт. Староста вынужден следовать противоречивым ролевым ожиданиям со стороны факультетской администрации и друзей-сокурсников. Пове-

денческие ожидания, которые воспринимаются одной группой как приемлемые, часто полностью противоречат ожиданиям другой группы. Если староста в соответствии с ожиданиями администрации будет строго и объективно контролировать посещаемость занятий и соблюдение определенных правил поведения своими сокурсниками, то такая исполнительность неизбежно вступит в противоречие с ожиданиями студенческой группы.

Исследования этических проблем в бизнесе свидетельствуют о многочисленных ролевых конфликтах, с которыми постоянно сталкиваются менеджеры. При этом основная дилемма обычно связана с тем, что выгодно компании, и тем, что является допустимым или этически правильным. Можно ли, например, пренебречь экологическим ущербом ради получения дополнительной прибыли или предать интересы вчерашнего работодателя и бывших коллег ради более высокой должности и большей зарплаты в конкурирующей организации?

Все мы сталкиваемся и, по-видимому, будем постоянно сталкиваться с ролевыми конфликтами. Наиболее важным здесь является вопрос о том, как конфликты, порожденные противоречивыми ожиданиями внутри организации, влияют на поведение работников. Несомненно, они повышают внутреннюю напряженность и фрустрацию. Существует ряд поведенческих реакций, которые люди, как правило, демонстрируют под воздействием ролевого конфликта.

Одна из них – строгое следование формализованным бюрократическим процедурам. В этом случае конфликт разрешается путем опоры на правила и традиции, которые существуют в данной организации. Так, рабочий, сталкиваясь с дилеммой производительности и качества, будет пренебрегать качеством продукции ради её валового объёма, следуя жесткой ориентации организации на высокие плановые показатели.

Среди других поведенческих реакций, возникающих в условиях ролевого конфликта, можно отметить избегание и когнитивную реструктуризацию. В первом случае сам конфликт тщательно вытесняется из сознания как незначитель-

ный и недостойный внимания, во втором – индивид пытается переосмыслить свои роли и ситуацию таким образом, чтобы снять неприятное противоречие в своем поведении: «Живут же с этим другие и ничего».

Групповые нормы. Реальное поведение индивида, его выполнение своей роли в группе может соответствовать групповым ожиданиям, но может и противоречить им. Для того чтобы такое рассогласование было очевидным, система групповых ожиданий должна быть как-то эксплицирована, как-то определена. Необходимую для это оформленность групповые ожидания приобретают в двух чрезвычайно важных для функционирования группы образованиях: в групповых нормах и санкциях.

Десятки миллионов женщин ежедневно красят помадой губы, наносят на свои веки тени, надевают серьги и красивые платья. Затем они отправляются на работу, в магазины, путешествуют, отдыхают, занимаются спортом и т.д. При этом лишь немногие из них или лишь на короткое время становятся предметом повышенного или всеобщего внимания окружающих. Однако если то же самое делает мужчина, он почти наверняка привлекает всеобщее внимание. В чем же дело? Что позволяет нам безошибочно почувствовать, что является нормальным, а что вызывает внимание, а порой и возмущение окружающих, как нечто недопустимое, неправильное или безобразное? Этими «подсказками» являются общественные или групповые нормы.

Нормы – исторически сложившиеся или установленные стандарты поведения и деятельности, соблюдение которых выступает для индивида и группы необходимым условием их включения в определенное социальное целое. Именно в нормах фиксируются критерии функционирования группы как целостного образования.

Нормы регулируют отношения между людьми. Большинство норм настолько прочно вошли в жизнь, что люди не осознают их до тех пор, пока не обнаружится их нарушение

или непонимание. Нормы позволяют индивиду оценивать свои и чужие поступки, ситуацию, партнеров по общению, соотносить оцениваемые явления с эталонами, отбирать, отсеивать, формировать, направлять и регулировать деятельность и общение.

В более узком смысле групповые нормы – это правила, которым должно подчиняться поведение её членов, чтобы их совместная деятельность была возможна. Нормы выполняют, таким образом, регулятивную функцию по отношению не только к поведению, но и к групповой деятельности.

Представленные в сознании нормы используются личностью как эталоны, масштабы, меры, критерии, по которым ведется сравнение своего и чужого поведения. Формирование и принятие норм делает личность ответственной за выбираемые варианты поведения.

Функционирование норм непосредственно связано с социальным или групповым контролем над поведением индивида. Любая группа, существующая достаточно продолжительное время, вырабатывает для себя определенную систему специфических норм. Признаком сформированности определенных групповых норм выступает однозначное реагирование членов группы на поведение ее участников. В групповых нормах находит отражение то, что, по мнению членов группы, должно быть сделано или не сделано в конкретных ситуациях. Нормы выражают сложившуюся в группе систему требований, в которой фиксируются основные моменты, регулирующие деятельность и общение, взаимные права и обязанности, образцы поведения и границы их возможных вариаций.

Формы проявления групповых норм исключительно разнообразны и охватывают широкий диапазон возможных типов поведения: от внешних ритуалов до морального и эстетического выбора.

Различные группы, общности и общества имеют разнообразные нормы, однако у каждой из них они обязательно существуют. После того как нормы приняты группой, они

становятся могучим средством управления индивидуальным поведением, не требующим значительного внешнего контроля. Формализованные нормы отражены в организационных инструкциях, которые определяют правила и процедуры, которым должны следовать служащие.

Основная сложность в понимании и изучении групповых норм состоит в том, что большинство норм в организациях являются неформальными. Никому не нужно объяснять, что долгие перекуры или разгадывание кроссвордов не совсем подходящее поведение на рабочем месте и уже вовсе немыслимое занятие в то время, когда шеф собирается навестить отдел. Аналогичным образом, устраиваясь на новую работу, каждый человек знает, что объясняя причины своего ухода с предыдущей работы, совсем не стоит рассказывать о своих натянутых отношениях с бывшим руководством, а лучше акцентировать неудовлетворенность своим профессиональным ростом или заработной платой.

Даже первоклассники в школе мгновенно усваивают школьные нормы. В зависимости от того, какой климат создает учитель на уроке, нормы могут способствовать молчаливому, пассивному восприятию предложенного материала или же, наоборот, стимулировать активность, в том случае если ученики ощущают, что учитель ожидает от них вопросов и размышлений по каждой сложной проблеме.

Формирование групповых норм. Каким образом происходит формирование норм и их утверждение в организации? Нормы группы связаны с ценностями, так как любые правила могут быть сформулированы только на основании принятия или отвержения каких-то социально или индивидуально значимых событий или явлений. Ценности группы складываются на основании выработки определенного отношения к организационным явлениям, продиктованного местом данной группы в этой системе, ее опытом в выполнении определенной деятельности.

Нормы группы включают в себя и общечеловеческие, и организационные, и специфические, выработанные исключи-

тельно данной группой. Тем не менее формально индивидуальное поведение может и не нести на себе отпечаток специфики группы.

Обычно нормы формируются по мере того, как члены группы приходят к пониманию, какое поведение необходимо для успеха группы. Конечно, чрезвычайные события могут ускорить этот процесс и привести к форсированному формированию новых норм. В той или иной мере формирование большинства норм определяется следующими событиями или факторами:

1. Открытыми заявлениями членов группы (обычно лидером или человеком, выразившим преобладающее мнение). Так, один из членов группы может предложить ввести новое правило, согласно которому никто из членов группы не может пользоваться служебным телефоном по личным вопросам.

2. Критическими событиями в истории группы. Так, несчастный случай с работником, получившим тяжелую травму на рабочем месте, может создать прецедент для формирования групповой нормы, в соответствии с которой работники предупреждают и подсказывают друг другу, как избежать возможной опасности.

3. Правом первого. Те поведенческие нормы, которые существовали в момент образования группы, как правило, надолго определяют её дальнейшую жизнедеятельность («Как назовешь яхту, так она и поплывет»).

4. Прошлым опытом членов группы. Члены группы всегда приносят с собой определенные поведенческие нормы, в соответствие с которыми они действовали в других группах. Этим объясняется и то радушие, с которым обычно группы принимают в свои члены людей со сходным жизненным опытом и образованием. Это повышает вероятность того, что ожидания, которые приносят с собой «новички», соответствуют тем нормам, которые уже существуют в группах.

Однако группы не формируют нормы для каждой новой ситуации. Нормативное поведение особенно актуально и важно для группы в ситуациях, которые являются значимыми

для деятельности и самого существования группы. Поэтому групповые нормы особенно важны в следующих случаях:

1. Когда они способствуют выживанию группы. Группы не любят проигрывать и потому они укрепляют те нормы, которые повышают шансы на успех. Они стараются защитить себя от других групп и индивидов.

2. Когда нормы повышают предсказуемость поведения членов группы. Нормы, которые позволяют прогнозировать индивидуальное поведение, позволяют членам группы взаимодействовать с большей эффективностью, предвидя каждое действие партнера и реагируя соответственно.

3. Когда нормы снижают вероятность межличностных проблем среди членов группы. Значимыми являются те нормы, которые обеспечивают удовлетворенность потребностей членов группы и снижают вероятность дискомфорта и межличностных конфликтов.

4. Когда нормы выражают основные ценности группы и определяют ключевые моменты групповой идентификации. Нормы, которые делают очевидными и понятными ценности группы и ее исключительные характеристики, помогают сплочению группы и обеспечивают единство ее усилий.

Групповые санкции. Групповые санкции – механизмы, посредством которых группа вынуждает или стимулирует своего члена к соблюдению групповых норм. Соответственно, санкции могут быть двух типов: запретительные и поощрительные, негативные и позитивные. Арсенал средств, которые группа может использовать в качестве санкций в отношении своих членов, не выполняющих групповых норм, достаточно широк. Своё поощрение группа выражает похвалой, поддержкой, подчеркнутым вниманием к словам конкретного индивида, символами уважения и статуса (например, правом начинать совместную трапезу) и, наконец, предоставлением индивиду престижных или дефицитных ресурсов, которыми располагает группа.

В то же время запретительные санкции, наоборот, направлены на то, чтобы обусловить нежелательное для группы пове-

дение индивида с неприятными переживаниями и ограничениями. Эти санкции включают насмешки и презрение коллег, угрозы и даже остракизм, то есть полное игнорирование «нарушителя». В исключительных случаях группа способна применять и прямую физическую агрессию к тем, кто откровенно нарушает её нормы. Достаточно вспомнить уже упомянутые в этой главе хоуторнские эксперименты, которые внесли важный вклад в понимание группового поведения, и, в частности, продемонстрировали роль групповых норм и санкций в детерминации индивидуального поведения на рабочем месте.

§7. Ситуационные переменные, влияющие на поведение индивида в группе

В многочисленных исследованиях был определен ряд ситуационных переменных, позволяющих более адекватно объяснять и прогнозировать групповое поведение.

Среди этих характеристик – личностные особенности члена группы, размер группы и степень ее однородности.

Личностные особенности членов группы. Взаимосвязь между чертами личности и групповым поведением была предметом многих исследований. Основной вывод этих исследований состоит в том, что черты личности, имеющие положительное значение в контексте данной культуры, положительно коррелируют с групповой эффективностью, моральным климатом и сплоченностью. К этим чертам относятся общительность, уверенность в себе и независимость.

Напротив, отрицательно оцениваемые характеристики, типа авторитарности, доминантности и отсутствия гибкости, негативно влияют на групповые процессы. Можно ли утверждать, что личностные характеристики одного из членов группы могут быть предиктором ее поведения? Не рассматривая в данный момент проблему лидерства, организационная психология дает на этот вопрос отрицательный ответ. Эффект характеристик отдельной личности невелик, однако сумма схожих характеристик является едва ли не решающим фактором групповой деятельности.

Размер группы. Размер группы является важной детерминантой группового поведения. Так, например, исследования показывают, что малые группы способны более быстро выполнять задачи, чем большие. Однако если перед группой стоит проблемная ситуация, большие группы справляются с ней лучше.

Говорить о конкретных цифрах, определяющих размер группы, довольно сложно, однако некоторые параметры мы всё же отметим. Большие группы (с численностью от 12 и более членов) являются оптимальными для выполнения комплексных сложных задач. Так, если задачей группы является поиск информации, большая группа будет значительно эффективней. С другой стороны, группы с меньшим составом более эффективны в задачах по преобразованию информации или обработке документов на входе. Для выполнения оперативных задач наиболее эффективны группы, состоящие примерно из 7 человек.

Исследования показывают, что увеличение размера группы не ведет к пропорциональному увеличению ее продуктивности. Мы уже рассматривали в этой главе широко распространенный, но ошибочный стереотип о том, что «чувство локтя» увеличивает индивидуальный потенциал каждого члена группы. Однако в реальности мы сталкиваемся не с приростом индивидуальной эффективности в группе, а с её потерей. Иными словами, мы наблюдаем феномен так называемого «группового лодыря».

Попробуем ещё раз разобраться в том, что же лежит в основе этого феномена. Возможно, он связан с неуверенностью члена группы, что остальные полностью выкладываются. Если индивид считает, что остальные члены группы – лодыри и «не дорабатывают», то он может вполне обоснованно умерить свое рвение, восстановив таким образом нарушенную, по его мнению, справедливость.

Другим объяснением может быть размытость ответственности. Так как результаты групповой деятельности не могут быть приписаны отдельному члену группы, взаимосвязь

между индивидуальным результатом и результатом группы не очевидна. В таких ситуациях у индивида появляется искушение «проехаться» за чужой счет.

Таким образом, для организации эффективной групповой работы, а также поддержания морального климата в группе, должны быть обеспечены средства идентификации усилий каждого члена группы. Если этого не сделать, продуктивности группы и удовлетворенности трудом может быть нанесен большой ущерб.

Исследования влияния размера группы привели также к двум другим выводам:

1. Группы с нечетным количеством членов предпочтительнее, чем группы с четным количеством.

2. Группы из 5 или 7 человек наиболее полно сочетают в себе преимущества малой и большой групп. Нечетное количество членов снижает вероятность дробления группы на диады. Группа из 5–7 человек достаточно велика, чтобы сформировать устойчивое большинство, обладать разнообразными навыками и, в то же время, достаточно компактна, чтобы избежать негативных факторов, характерных для больших групп: доминирование нескольких членов, образование подгрупп, игнорирование участия отдельных членов, чрезмерные временные затраты на принятие решений.

Неоднородность группы. Выполнение большинства групповых задач требует разнообразных знаний и навыков. Очевидно, что неоднородные группы, которые состоят из непохожих индивидов, обладающих различными способностями, навыками и знаниями, наиболее полно удовлетворяют этому требованию. Исследования также подтверждают этот вывод.

Если группа неоднородна с точки зрения личностных особенностей членов, знаний, способностей и навыков, то мы с большей вероятностью можем прогнозировать, что такая группа может выполнить любую задачу. И хотя такая группа, как правило, более конфликтна, практика свидетельствует, что она способна действовать более эффективно, чем однородная группа.

Одно из направлений исследований однородности групп связано с так называемой групповой демографией, изучающей степень сходства определенных демографических характеристик, например возраст, пол, образовательный уровень, продолжительность членства в организации и т.д., и их влияние на некоторые организационные переменные, например текучесть кадров.

Группы и организации состоят из когорт, то есть индивидов, обладающих общими характеристиками, например каждый из членов группы родившихся в 1970 году – ровесник другого представителя данной когорты. Исследователи вправе считать, что эти индивиды обладают общим опытом: например, годы их вступления в жизнь после окончания школы совпали с началом перестройки и коренных изменений в обществе, и это должно было неизбежно отложить общий отпечаток на их психологию и поведение. Известен трагический факт в нашей истории, когда почти все мужчины, родившиеся в 1922–1924 годах, погибли во время Великой Отечественной войны.

Групповая демография таким образом предполагает, что такие характеристики, как возраст или же время вступления в организацию, позволяют прогнозировать организационное поведение этих людей. Так, текучесть кадров в большей степени характерна для тех, кто не вписывается в преобладающую когорту. Обладая другим жизненным опытом, эти люди чаще сталкиваются с конфликтами и их членство в группе оказывается затруднительным. Исследования показывают, что те подразделения организаций или отдельные рабочие группы, в которых преобладают представители одной возрастной когорты, характеризуются минимальной текучестью, а если она и происходит, то обычно касается людей других когорт, не вписавшихся в данную группу.

Люди, которые одновременно пришли в организацию, с большей вероятностью ассоциируются друг с другом, имеют схожие взгляды на перспективы группы или организации и, соответственно, большие шансы оставаться в организации в течение длительного времени.

Таким образом, состав группы может влиять на ее поведения. И если индивидуальные различия не столь очевидны, то различия между когортами могут значительно определять эффективность группы.

Контрольные вопросы

1. Как группа влияет на эффективность деятельности индивида?
2. Что такое «эффект Рингельманна»?
3. Какие психологические явления были выявлены в ходе Хоуторнских экспериментов?
4. Какие причины побуждают людей объединяться в группы?
5. Какие стадии проходит группа в своем развитии?
6. Какие типы группы вы знаете?
7. Назовите процессы, определяющие динамику групповой деятельности.
8. Почему в исследовании С. Эша испытуемые давали неправильные ответы?
9. Что такое статус?
10. Как статус связан с ролевым поведением?
11. Как формируются групповые нормы?
12. Какие характеристики группы оказывают влияние на поведение индивида?

Глава 7

ДЕЛОВАЯ КУЛЬТУРА

УЧЕБНЫЕ ЦЕЛИ

После изучения главы 7 вы должны уметь:

- *дать определение следующим понятиям:*
деловая культура, культура личности, уровни культуры, подсистема ценностей, подсистема норм, подсистема знаний, подсистема символов, социальный стереотип, деловой этикет.
- *рассказать*
о роли деловой культуры в деловых отношениях;
- *обсудить*
основные подсистемы деловой культуры;
- *объяснить*
связь психики и организма;
- *обосновать*
почему отношение к природе является важным компонентом современной деловой культуры;
- *ориентироваться*
в основных правилах делового этикета.

§1. Деловая культура как система

В широком смысле культура является механизмом воспроизведения социального опыта, помогающим людям жить и развиваться в определенной климатогеографической или социальной среде, сохраняя единство и целостность своего сообщества. Разумеется, потребность в воспроизведении приобретенного и заимствованного социального опыта актуальна и для сферы деловых отношений. Если спросить людей, занятых в сфере экономики, какой смысл они вкладывают в понятие «деловая культура», они скажут, что речь идет об организации труда, о навыках делового общения, о правилах делового этикета, об искусстве вести дела, о деловой репутации.

В современной литературе по менеджменту проблематика деловой культуры занимает важное место в разделах, посвященных организационной и корпоративной культуре, этике бизнеса, деловым коммуникациям и т.п. Поэтому, говоря о деловой культуре, мы будем ссылаться на эти исследования.

Анализируя структуру деловой культуры организации (организационную) культуры, Е. Шейн выделяет три ее уровня: *поверхностный, внутренний и глубинный*. Поверхностный уровень включает такие внешние организационные характеристики, как продукция или услуги, оказываемые организацией, используемая технология, архитектура производственных помещений и офисов, наблюдаемое поведение работников, формальное языковое общение, лозунги и т.п. На этом уровне вещи и явления легко обнаружить, но не всегда можно расшифровать и интерпретировать в терминах культуры.

Те, кто пытаются познать организационную культуру глубже, затрагивают ее второй, внутренний уровень. На этом уровне изучаются ценности и верования, разделяемые членами организации, в соответствии с тем, насколько эти ценности отражаются в символах и языке. Восприятие ценностей и верований носит сознательный характер и зависит от желания людей. Исследователи часто ограничиваются этим уровнем, так как на следующем возникают почти непреодолимые сложности.

Третий, глубинный уровень включает базовые предположения, которые трудно осознать даже самим членам организации без специального сосредоточения на этом вопросе. Эти скрытые и принимаемые на веру предположения направляют поведение людей, помогая им воспринять атрибуты, характеризующие организационную культуру.

На формирование организационной культуры, ее содержания и отдельных параметров влияет ряд факторов внешнего и внутреннего окружения, но на всех стадиях развития организации личная культура ее руководителя (его личная вера, ценности и стиль поведения) во многом определяют деловую культуру организации. Особенно сильным такое влияние бывает в том случае, если организация находится в стадии становления, а ее руководитель обладает выдающимися личностными и профессиональными способностями.

Формирование в организации определенной культуры связано со спецификой отрасли, в которой она действует, со скоростью технологических и других изменений, с особенностями рынка, потребителей и т.п. Известно, что компаниям отраслей «высокой технологии» присуща культура, содержащая «инновационные» ценности и веру «в изменения». Однако эта черта может по-разному проявляться в компаниях одной и той же отрасли в зависимости от национальной культуры, в рамках которой организация функционирует.

Организация растет за счет привлечения новых членов, приходящих из организаций с другой культурой. Новые члены организации, хотя бы они этого или нет, приносят с собой груз прошлого опыта, в котором нередко таятся «вирусы» других культур. Иммунитет организации к подобным «инфекциям» зависит от силы ее культуры, которая определяется тремя моментами:

- 1) «глубиной»;
- 2) той степени, в какой ее разделяют члены организации;
- 3) ясностью приоритетов.

«Глубина» организационной культуры определяется количеством и устойчивостью важнейших убеждений, разделяе-

мых работниками. Культуры со многими уровнями убеждений и ценностей имеют сильное влияние на поведение в организации. В некоторых культурах разделяемые убеждения, верования и ценности четко ранжированы. Их относительная важность и взаимосвязь не уменьшают роли каждой из них. В других культурах относительные приоритеты и связи между разделяемыми ценностями носят размытый характер. Четкая приоритетность убеждений оказывает больший эффект на поведение людей, так как они твердо знают, какая ценность должна преобладать в случае ценностного конфликта.

Таким образом, сильная культура имеет более глубокие корни в сознании людей, она разделяется большим числом работников и в ней более четко определены приоритеты. Соответственно, такая культура имеет более глубокое влияние на поведение работников в организации.

Сильная культура не только создает преимущества для организации, но может также выступать серьезным препятствием на пути организационных изменений. «Новое» в культуре вначале всегда слабее. Поэтому оптимальной для реорганизации, по-видимому, является умеренно сильная организационная культура.

Среди методов поддержания организационной культуры следует отметить следующие:

1. Декларируемые менеджментом лозунги, включающие миссию, цели, правила и принципы организации, определяющие ее отношение к своим членам и обществу.

2. Ролевое моделирование, выражающееся в ежедневном поведении менеджеров, их отношении и общении с подчиненными. Лично демонстрируя подчиненным поведенческие нормы и концентрируя их внимание на этом поведении, например на определенном отношении к клиентам или умении слушать других, менеджер помогает формировать определенные аспекты организационной культуры.

3. Внешние символы, включающие систему поощрения, статусные символы, критерии, лежащие в основе кадровых решений. Культура в организации может проявляться через систему наград и привилегий. Последние обычно привязаны

к определенным образцам поведения и, таким образом, представляют для работников приоритеты и указывают на ценности, имеющие большее значение для отдельных менеджеров и организации в целом. В этом же направлении работает система статусных позиций в организации. Так, распределение привилегий (хороший кабинет, секретарь, автомобиль и т.п.) указывает на роли и поведение, более ценимые организацией.

4. Истории, легенды, мифы и обряды, связанные с возникновением организации, ее основателями или выдающимися членами. Многие верования и ценности, лежащие в основе культуры организации, выражаются не только через легенды и мифы, становящиеся частью организационного фольклора, но и через различные ритуалы, обряды, традиции и церемонии. К обрядам относятся стандартные и повторяющиеся мероприятия коллектива, проводимые в установленное время и по специальному поводу для оказания влияния на поведение и понимание работниками организационного окружения. Ритуалы представляют собой систему обрядов; даже определенные управленческие решения могут становиться организационными обрядами, которые работники интерпретируют как часть организационной культуры. Такие обряды выступают как организованные и спланированные действия, имеющие важное «культурное» значение, их соблюдение влияет на самоопределение и лояльность работников своей организации.

5. Что является предметом постоянного внимания менеджмента (какие задачи, функции, показатели и т.д.). То, на что руководитель обращает внимание и что он комментирует, очень важно для формирования организационной культуры. Это один из наиболее сильных методов поддержания культуры в организации, так как своими повторяющимися действиями менеджер дает знать работникам, что является важным и что ожидается от них. Мера участия руководителей в тех или иных церемониях позволяет подчиненным субъективно ранжировать эти мероприятия по степени важности. Этот инструмент (мера участия) легко может быть использован как для поддержания, так и для изменения традиций в организации.

6. Поведение высшего руководства в кризисных ситуациях. В данных ситуациях менеджеры и их подчиненные раскрывают для себя организационную культуру в такой степени, в которой они себе ее и не представляли. Глубина и размах кризиса могут потребовать от организации либо усиления существующей культуры, либо введения новых ценностей и норм, меняющих ее в определенной мере. Например, в случае резкого сокращения спроса на производимую продукцию у организации есть выбор: уволить часть работников или частично сократить рабочее время при том же числе занятых. В организациях, где человек заявлен как ценность «номер один», видимо, примут второй вариант. Такой поступок руководства превратится со временем в организационный фольклор, что несомненно усилит данный аспект культуры в компании.

7. Кадровая политика организации. Кадровая политика, включающая принятие на работу, продвижение и увольнение работников, является одним из основных способов поддержания культуры в организации. На основе каких принципов руководство регулирует весь кадровый процесс, сразу становится видно по движению сотрудников внутри организации. Критерии кадровых решений могут помочь, а могут и помешать укреплению существующей в организации культуры. Так, присущая конвейерному производству текучка кадров на сборочных линиях побудила многие компании перейти к групповым методам работы, свойственным, в частности, японскому менеджменту. Важную роль играют критерии для поощрений и должностного роста. Постоянная демонстрация того, что организация неизменно связывает поощрения и должностной рост работников с их усердием и эффективностью, может иметь огромное значение для формирования поведения сотрудников. Некоторые исследователи считают именно систему поощрений и наказаний самой важной в формировании организационной культуры.

Определяющее влияние на деловую культуру оказывают действия высших руководителей. Их поведение, провозглашенные ими лозунги и нормы, а главное – организационные ресурсы, направленные на их реализацию и утверждение в

сознании членов организации, становятся важнейшими ориентирами поведения работников, которые нередко служат более важным фактором организации поведения, чем формализованные правила и требования.

При всей важности деловой культуры для эффективного функционирования предприятия, её изучение, измерение и оценка представляют значительную сложность. Как правило, изучение и обобщение конкретных проявлений организационной культуры является долгим и трудоёмким процессом, который включает анализ всех семи указанных выше факторов.

Нередко организационную культуру отождествляют с ценностями, предполагая, что те ценности, которые преобладают в индивидуальном сознании, в совокупности создают общую ценностную атмосферу в организации. Этот подход позволяет получить количественную характеристику представлений, доминирующих в организации, однако не вскрывает системного характера деловой культуры.

Деловая культура представляет собой систему, состоящую из ряда основных подсистем: ценностей, знаний, социальных норм и символов.

Подсистема ценностей. Ценность – это субъективное значение, смысл, которым наделяется объект. Понятие «объект» в данном случае охватывает любое содержание, материальное и идеальное, реальное или воображаемое. Ценностью, таким образом, может быть товар, идея, другой человек, природный объект, теория и т.п. Чтобы получить статус ценности, этот объект должен иметь для кого-то какой-то смысл, он должен быть «прописан» в психике, сознании и быть зафиксирован как таковой в какой-либо форме.

Из исследований ценностей известны следующие их особенности и характеристики. Ценности могут иметь разный «вес», как бы разную стоимость, цену по сравнению друг с другом. Так, один на первое место ставит семейное счастье, другой – общественное признание; один – деньги, другой – здоровье. Ценности имеют определенный знак: положительный или отрицательный. Обычно они существуют парами: богатство – бедность, добро – зло, честь – бесчестье и т.д. При

этом часто оказывается, что позитивная ценность для одного может иметь негативный смысл для другого. Отсюда «на вкус и на цвет товарищей нет».

Ценности обычно организованы в систему, часто называемую системой ценностных ориентаций. Это иерархия ценностей, которые ранжируются по своей значимости для носителя.

Главный источник ценностей – в социальном взаимодействии, где постепенно формируется представление о том, «что такое хорошо и что такое плохо», где объекты наделяются значением социальными группами в зависимости от их истории, социального статуса и характера отношений с другими группами.

Что же представляет собой система ценностей деловой культуры? По основанию соподчиненности ценности бывают двух видов: ценности-цели (самореализация, материальный достаток, жизнь) и ценности-средства (прибыль). В каждом из приведенных примеров суть ценности определяется различными субъективными смыслами, которые каждый вкладывает во внешне совершенно одинаковое действие. Хорошей иллюстрацией здесь может быть известная притча. У двух рабочих, обрабатывающих камни, спрашивают: «Что делаешь?» Один отвечает: «Не видишь – вкалываю, как лошадь»; второй: «Не видишь – храм строю». Иначе говоря, одно и то же действие может нести разный личностный смысл.

Каждый вид целенаправленной деятельности регулируется определенной системой ценностей. Они образуют, «полагают» цели. В деловых культурах всего мира важнейшими ценностями считаются: деловой успех (увеличение прибыли, развитие, рост, повышение эффективности, расширение дела), сопутствующие ему материальные блага, уважение окружающих, социальное признание, общественный вес, авторитет, благодарная память потомства и т.п. Однако непременным условием именно такого результата считается соблюдение «правил игры», норм достижения цели.

Если ценность содержит ответ на вопрос: «для чего действовать?», то норма отвечает на вопрос: «как полагается, разрешается и допускается действовать в данном социальном окружении?» Это подводит нас к следующей подсистеме деловой культуры.

Подсистема норм. Нормы – исторически сложившиеся или установленные стандарты поведения и деятельности, соблюдение которых выступает для индивида и группы необходимым условием их включения в определенное социальное целое. Отклоняющееся от нормы поведение определяется как ненормальное.

Так же, как и ценности, нормы возникают в социальном процессе, фиксируя правила поведения. Это своеобразные «правила социального движения». Они складываются в самых разнообразных сферах человеческой деятельности и социальных общностях всех масштабов. Уже в самом раннем возрасте дети в своих играх устанавливают правила и отказываются играть с теми, кто их нарушает. Нормы фиксируют рамки дозволенного, рамки индивидуальных вариаций и инициатив. «Выйти за рамки» даже приличий, не говоря уже о более серьезных отклонениях, чревато санкциями.

Как и ценности, нормы обычно складываются в системы, записываются в своды, кодексы правил. Поскольку жизнь не стоит на месте, то любой свод правил неизбежно от нее отстает. Кроме того, зачастую в силу многозначности понимания справедливости и невозможности предусмотреть все детали социального взаимодействия в человеческом сообществе испокон веков помимо формальных норм существовали неформальные, «неписанные» нормы и принципы. Они определяли то, «как принято», «как полагается» поступать. Львиную долю неформальных норм составляют этические нормы поведения.

Каждый сталкивался в своей жизни с примерами действия формальных и неформальных норм, их взаимосвязи. Отсюда же деление на «дух» и «букву» закона. Влияние неформальных норм в области деловых отношений, особенно в нынешней российской действительности, которая чрезвычайно переменчива и далеко опережает неспешный в сравнении с ней нормотворческий процесс, исключительно велико. Для хранения и передачи ценности и нормы из поколения в поколение фиксируются в виде соответствующих знаний.

Подсистема знаний. В самом широком смысле «знать» означает «сохранять в какой-то форме впечатление (следы, «печать») от взаимодействия». В этом плане знание может храниться и передаваться в виде следов взаимодействия природных объектов. Такова вулканическая лава, застывшая на склоне горы; таков генетический код, в котором записан опыт предыдущих поколений живых организмов; такова, наконец, и культура, в которой в бесконечном разнообразии форм записан опыт взаимодействия человека с природой и другими людьми. Культура – это мета-язык, колоссальная, многоуровневая знаковая система, в которой зафиксировано бесконечное число событий. Важно подчеркнуть, что в ней фиксируется далеко не весь опыт, а лишь тот, который имеет значение, может представлять ценность для живущих и последующих поколений.

Главное отличие фиксации социального знания от прочих видов «запечатления» – в гибкости и разнообразии знаков, которыми оно записано. Если генетический код записан всего четырьмя «буквами» и их сочетаниями, а компьютерные программы – всего двумя, то алфавит культуры просто не поддаётся измерению. Следующая важная особенность – незначительный по сравнению с другими системами вес, пропорция материальной оболочки передаваемого значения или опыта. Несколько записанных слов или музыкальных нот могут содержать огромное количество информации, которая при её расшифровке или записи древним узелковым письмом потребовала бы нескольких тонн веревки. Письменность безгранично расширила возможности передачи социального опыта во времени и пространстве и по сей день знание ассоциируется у нас с письменным, «буквенным» текстом, который можно прочесть и запомнить. Мысль – это тот же текст, звучащий в голове, в сознании, а сознание есть не что иное, как совместное, согласованное общее, общественное знание.

Знание передается не только языком в обычном его понимании, но и другими невербальными (бессловесными) «языками»: жесты, интонации, тоны речи, паузы, прочие часто неуловимые формы и способы.

Если применить все эти положения к деловой культуре, то надо подчеркнуть, что знания, информацию о ценностях (ответ на вопрос «для чего?»), социальных (формальных и неформальных) нормах, правилах овладения ценностью (ответ на вопрос «как?») в сфере деловых отношений мы получаем из многих источников: чтения, обучения, подражания, наблюдения, неосознанного восприятия, социальной практики. К этому надо добавить давление потребностей, также в значительной части неосознаваемых, коренящихся в сфере бессознательного нашей психики, где зафиксированы психологический опыт и программы поведения предыдущих поколений, целых цивилизаций. Большая часть нашего поведения регулируется своими, социальными автоматизмами: ритуалами, традициями, другими разновидностями символического поведения. Здесь вступает в действие следующая подсистема культуры.

Подсистема символов. Символ – это знак, который в чрезвычайно сжатой, свернутой форме замещает какое-то содержание, указывает на него, предписывает определенное к нему отношение. Социальное поведение пронизано символами. Христианский крест, национальный флаг, обручальное кольцо, рука, протянутая для приветствия, – вот лишь некоторые примеры социальных символов, которыми регулируется социальное поведение.

Деловая культура, подчиняясь общим закономерностям, имеет свою систему символов. Ее выраженность может резко отличаться в разных странах, но деловых культур без систем символов быть не может именно потому, что они обеспечивают автоматизм поведения, объединяют, согласовывают, координируют взаимодействие людей. Обычно в качестве наиболее яркого примера действия этой системы в сфере деловых отношений приводят особые ритуалы в японских корпорациях. В самом деле, разве не заслуживают внимания такие факты, как ежеутреннее исполнение сотрудниками гимна, многочисленные детали, символизирующие единство работников («униформа означает единая форма»), их преданность корпорации, разве не привлекателен ритуал проведения общих со-

браний, не бросается в глаза манера вручения японским бизнесменом своей визитной карточки?

Однако и в странах, гордящихся своей «независимостью от косных традиций прошлого», нетрудно найти аналоги поведению японцев. В настоящее время в связи с интернационализацией и глобализацией экономики проблема взаимодействия деловых культур приобрела огромное значение.

Так же, как и системы ценностей и норм, символы культуры связаны в систему. Незаменимость символов объясняется тем, что они в своей сжатой форме одновременно содержат информацию о должном, стимулируют эмоциональное отношение, регулируют поведение, побуждают к действию. Нетрудно заметить в этом перечне все аспекты социальной установки: аффективный (ценностный, эмоционально-позитивно или негативно окрашенный), когнитивный (информационный, знания) и поведенческий (нормативный).

Наиболее ярко выраженным и потому наиболее распространенным и действенным примером социального символа в социальном процессе является *социальный стереотип*, яркий устойчивый образ социально значимого объекта. В свою очередь самым ярким примером социального стереотипа может служить стереотип человека: профессиональный, этнический и т.п.

В деловых отношениях, деловой культуре роль регулятора, аккумулирующего в себе ее характеристики, выполняет стереотип делового человека. Он содержит ответы на все те вопросы: «для чего работать?», «как это делать?», «что для этого надо знать?». Сам стереотип представляет собой концентрированное выражение отношения к базовым ценностям, самым важным объектам делового человека, а именно к природе, обществу, себе, другим людям и к делу.

§2. Взаимодействие между деловыми культурами

Деловые культуры несут в себе элементы национальных культур и национальных характеров. И хотя в эпоху глобализации эти различия во многом стираются, их важно учитывать в практике деловых отношений. Так, знаменитые методы япон-

ского менеджмента не получили развития в Европе и США. В Японии они действительно показали высокую эффективность и способствовали повышению удовлетворенности работников. Однако на американских и западноевропейских предприятиях этот опыт не давал результата японских фирм. Это говорит о том, что приобретенное в рамках национальной культуры ею и поддерживается, и развивается, а при перенесении на другую «почву» может потерять эту поддержку и в конечном итоге не состояться. Тем не менее глобализация экономики с особой актуальностью ставит вопрос о переносе («трансфере») наиболее эффективных методов организационной деятельности в иную культуральную среду. Как можно «вживить» эффективные элементы одной культуры в другую? Ответить на этот вопрос помогают исследования Г. Хофштеде.

Модель Хофштеде пользуется большой популярностью при изучении национального в организационной культуре. Она основана на пяти переменных: 1) дистанция власти; 2) индивидуализм; 3) мужественность; 4) стремление избежать неопределенности; 5) долгосрочность ориентаций.

Под дистанцией власти понимается степень неравенства между людьми, которую население данной страны считает допустимой или нормальной. При этом низкая степень характеризуется относительным равенством в обществе, а высокая – наоборот.

Вторая переменная характеризуется индивидуализмом, или степенью, с которой люди данной страны предпочитают действовать как индивиды, а не как члены какой-либо группы. Высокая степень этой переменной предполагает, что человек в условиях свободных социальных связей в обществе сам заботится о себе и своих близких, несет полную ответственность за все свои действия. Другим полюсом этой переменной выступает коллективизм, или низкая степень индивидуализма. В коллективистских обществах людям с детства прививается уважение к группам, к которым они принадлежат, обычно семье, роду, клану или организации. Разницы между членами группы и теми, кто вне ее, не проводится. Члены группы ожи-

дают, что группа защитит их и будет нести за них ответственность, если они попадут в беду. За это они обязаны платить лояльностью своей группе в течение всей жизни. В индивидуалистских обществах с детства приучают думать о себе в терминах «Я», а не часть «Нас». Ожидается, что встав на ноги, индивид уже не будет получать защиты от своей группы и она не будет нести за него ответственность. Поэтому он не должен проявлять глубокую лояльность по отношению к группе.

Третья переменная также имеет два полюса: мужественность и женственность, отражающие отношение людей данной культуры к ценностям типа «настойчивость» и «самоуверенность», «высокий уровень работы», «успех и конкуренция», которые ассоциируются почти везде в большей мере с ролью мужчины. Эти ценности отличаются от «нежных» ценностей типа «жизненные удобства», «поддержание теплых личных отношений», «забота о слабых и солидарность», ассоциируемых преимущественно с ролью женщины. Речь идет о преобладании в обществе образцов поведения, присущих либо мужчинам, либо женщинам. Роль женщины отлична от роли мужчины во всех странах, но в «жестких» обществах это различие больше, чем в «нежных».

Четвертая переменная – «стремление избежать неопределенности» – может быть определена как степень, с которой люди данной страны оказывают предпочтение структурированным ситуациям в противоположность неструктурированным. Структурированными являются ситуации с ясными и четкими правилами того, как следует себя вести. Эти правила могут быть формализованы, а могут поддерживаться традициями. В странах с высокой степенью стремления избегать неопределенности люди имеют тенденцию проявлять большое волнение и беспокойство, лихорадочность в работе или «авральность». В противоположном случае люди ведут себя и работают более спокойно и систематично. В странах с высокой степенью стремления избегать неопределенности преобладает мнение, что все «не наше и непривычное» представляет опасность, в противоположном случае – познавательное любопытство.

Пятая переменная измеряется долгосрочной или краткосрочной ориентацией в поведении членов общества. Долгосрочная ориентация характеризуется взглядом в будущее и проявляется в стремлении к сбережениям и накоплению, в упорстве и настойчивости в достижении целей. Краткосрочная ориентация характеризуется взглядом в прошлое и настоящее и проявляется через уважение традиций и наследия, через выполнение социальных обязательств.

§3. Психологическая основа деловой культуры

Если раньше речь шла о деловой культуре как системе, существующей как бы безотносительно, отдельно от личности, то теперь рассмотрим её изнутри, с позиций личности делового человека.

Из широкого набора ценностей, значимых для человека в системе деловой культуры, некоторые образуют ее внутренне связанное ядро, основу. Каждая из этих ценностей, в свою очередь, организует вокруг себя другие ценности, и таким образом складывается разветвленная система взаимосвязанных элементов. Она является психологической призмой, через которую человек воспринимает мир, которая регулирует его деятельность и поведение. Как показывают специальные исследования, деловая культура повсюду (безотносительно к социокультурным особенностям) в своей психологической основе имеет отношения к людям, делу и природе.

Отношение к людям. Выдающийся советский психолог С. Рубинштейн так определял психологическое значение этого отношения: «Отношение к окружающему – это прежде всего отношение индивида к тому, что составляет условия его жизни, но первейшее из первых условий жизни человека – это другой человек. Отношение к другому человеку, к людям составляет основную ткань человеческой жизни, ее сердцевину... Сердце человека все соткано из его человеческих отношений к другим людям»¹. Знак отношения к людям – положительный

¹ Рубинштейн С.Л. Бытие и сознание. М.: Изд-во АН СССР, 1957. С. 322.

или отрицательный – задается человеку в младенчестве, на бессознательном уровне, в его отношениях с матерью. От того, насколько бережно, любовно относится мать к ребенку, зависит то, в каком, образно говоря, свете, черном или белом, оптимистично или пессимистично, он воспринимает мир в целом, первоначально ощущаемый в виде хаоса впечатлений. Мать – первый человек, выделяющийся из этого хаоса. Отношения с этим первым человеком играют определяющую роль в последующей жизни младенца.

Не менее чем до двух лет дети смотрят на себя глазами других людей и говорят о себе в третьем лице. Это так называемое «отраженное Я», т.е. «Я» глазами других. Подрастая, усваивая в процессе общения массу запретов и предписаний, человек обретает не только представление о том, кто он такой, но и кто такие другие. С юных лет в человека впечатываются программы, по которым он распознает, кто «свой», а кто «чужой», кто «друг», а кто «враг», кто «хороший», а кто «плохой», кто может «помочь», а кто – «помешать». Обычно «свои» – это близкие в прямом и переносном смысле: родственники, одноклассники, соплеменники, соотечественники, «похожие на меня». Все «не такие» скорее имеют шанс быть зачисленными в категорию «чужих». Отношения к ним и с ними совсем иные, по сравнению с отношением к своим. Эта особенность человеческой психологии особенно ярко проявляется в социальных (особенно этнических) конфликтах.

Впоследствии усвоенные в раннем детстве и процессе социализации (усвоения) социальные нормы и стандарты в той или иной степени скажутся на людях, участвующих в деловых отношениях. Деление других людей на «своих» и «чужих» столь живуче, потому что оно функционально. Оно разрешает внутренние моральные конфликты, избавляет от угрызений совести. Оно позволяет относиться к «другим» как к средству достижения целей своих или для «своих», что фактически легализует аморальное отношение к «чужим» и предписывает соблюдение моральных принципов по отношению к «своим».

Таким образом, отношение к людям является важнейшим элементом деловой культуры. Будет ли она ориентирована на конфронтацию или сотрудничество, «войну или мир», зависит от огромного количества исторических, географических, в целом социокультурных факторов, от культуры воспитания, привычек, традиций и т.п. Направление, тенденция к развитию той или иной ориентации зависят от важнейшей макрохарактеристики культуры, в рамках которой формируется деловая культура. В современных кросс-культурных исследованиях она определяется как соотношение индивидуализма и коллективизма, присущих данной культуре в целом. Весьма ярко эта характеристика проявляется в русском языке, где хорошо известное и столь политизированное за последние десятилетия слово «товарищ» в течение веков означало «участник в совместном товарном деле», т.е. партнер, помощник, сотрудник.

Отношение к делу. Центральным для деловой культуры является вопрос об отношении к делу. Это отношение связано с отношением к способу распределения материальных благ и его итогу – богатству или нищете. Оно формируется в культуре данного общества в целом. Несмотря на все разнообразие оттенков, по существу, так же как в случае с индивидуализмом и коллективизмом, речь идет о шкале с двумя крайними полюсами. Один из них – распределение по социальному статусу (рождению, возрасту, положению в социальной иерархии). Другой – распределение по личным заслугам (труду, вкладу в общественное благосостояние и т.п.). Разумеется, то, как и кем определяются статус и вклад, что такое нищета и что такое богатство, каковы критерии успеха, зависит от типа социального устройства общества, идеологии, господствующей системы ценностей. Как бы то ни было, «быть здоровым и богатым» в любой культуре считается лучше, чем «быть бедным и больным».

В деловом мире успех определяется на первый взгляд просто – количеством денег. Не случайно в США принято выражение: «Этот человек стоит столько-то миллионов», а в до-

революционной России существовало аналогичное понятие «миллионщик». При ближайшем рассмотрении, однако, не трудно заметить, что способ, каким были заработаны миллионы, оказывается далеко не последним критерием при оценке успеха и богатства. Выражение «деньги не пахнут» весьма часто опровергается жизнью. Порой они «пахнут» настолько, что их владелец не может претендовать на искомый социальный статус или престиж и ему остается только мечтать, что, возможно, его дети все-таки получают на это право.

С другой стороны, во всех странах мира выше всего ценятся богатство, созданное «с нуля», и *self-made men* – деловые люди, «сами себя сотворившие», «самородки», ставшие богатыми благодаря главным образом своим личным качествам и лишь отчасти – удаче.

Таким образом, отношение делового человека к своему делу в значительной степени зависит от того, каково отношение общества, в котором он живет, к труду вообще как источнику благосостояния и тому конкретному труду, которым он пользуется как таким источником. Общеизвестно исторически сложившееся различие в оценке труда физического и умственного, интеллектуального, способностей, талантов. В самом деловом сообществе повсеместно ценится «деловая хватка» – умение заметить возможность заработать и быстро использовать эту ситуацию, «деловая сметка» – умение просчитать все «за» и «против».

Специфика деловой активности такова, что ее реализация требует большой, если не полной, самоотдачи, любви к своему делу. Оно требует полного себе подчинения и в награду становится полем самореализации личностных качеств человека. Иначе говоря, человек с радостью становится слугой дела. Разумеется, далеко не у всех отношение к делу достигает уровня страсти, но преуспевают гораздо чаще те, кому это все же удается.

Существует различие между ценностями-целями и ценностями-средствами. Применительно к отношению к делу это выражается в том, воспринимается ли оно как средство самореализации или как средство обретения материальных благ

для каких-то других целей: материального комфорта, доступа к политической власти, удовлетворения психологической потребности в признании и т.п. Для многих людей их дело есть продолжение их «Я», они сами.

В последние десятилетия в один ряд с рассмотренными базовыми отношениями (к людям и делу) деловой культуры встало еще одно – отношение к природе.

Отношение к природе. Природа – важнейший фактор существования и развития человечества. В конце XX в. сбылось пророчество великого русского естествоиспытателя и философа В. Вернадского о том, что человечество превратится в мощный геологический фактор. Действительно, по силе своего воздействия на природу хозяйственная деятельность человека превосходит любые природные катаклизмы. Однако человечеству потребовались тысячелетия, чтобы понять, что человек – не только «царь природы», но и ее дитя, что он не только природное существо, но и существо, способное погубить и себя, и «матушку-землю». Еще не так давно природа представлялась людям чем-то вроде безответного, беззащитного, беспредельно богатого, хотя порой и упрямого, своевольного чудака, с которым можно поступать как душе заблагорассудится – безнаказанно и своевольно.

Вспомним знаменитый в СССР лозунг: «Мы не можем ждать милостей от природы. Взять их у нее – вот наша задача!»

Кто мог даже в начале века предположить, что вскоре пресная вода станет дорогим товаром и не у каждой страны она будет в достаточном количестве, что старые источники энергии начнут иссякать, а новые принесут большие опасности, что в целом экологические проблемы выйдут далеко за пределы любой, даже самой большой страны, станут глобальными, общечеловеческими и вплотную сомкнутся с проблемами войны и мира?

То, что раньше казалось задачей лишь отдельных организмов, отдельных людей и их сообществ – физическое выживание, ныне стало задачей всего общества и всего человечества. Стало понятно, что в одиночку решить экологические

проблемы невозможно, что каждый человек платит не только за свои, но и за чужие поступки. Эволюция отношения к природе – великолепный пример эволюции культуры общества в целом и деловой культуры в частности, степени их цивилизованности. Важно подчеркнуть, что она совершается под давлением двух встречно действующих факторов: свидетельств со стороны самой природы (истощение ресурсов, загрязнение среды вплоть до ее непригодности для проживания) и движения общества в лице экологического движения за контроль над хозяйственной деятельностью и ее последствиями для природы. В решении экологической проблемы сплелись воедино все предыдущие отношения: к людям, делу и обществу.

Эволюция отношения к природе хорошо иллюстрирует действие процесса, который можно назвать «принудительным моральным воспитанием». Речь идет о том, что отдельные люди и человечество в целом, будучи принуждены следовать моральным нормам, постепенно убеждаются в том, что это им выгодно, и постепенно начинают соблюдать их добровольно, руководствуясь своими интересами. Эта логика одинакова для эволюции человечества в целом. Вначале над людьми, которые (как экологи) выдвигают новые взгляды, смеются, их преследуют, потом признают, с тем чтобы, наконец, уважать и славить. По этой логике развиваются все базовые отношения. Поскольку в реальной жизни они функционируют в поведении конкретных людей, необходимо обратиться теперь к личности делового человека. Обратим внимание на психологические свойства, которые, с одной стороны, формируются в процессе воспитания, «коллективного программирования» через механизмы трансляции культуры, а с другой – в процессе собственной жизнедеятельности.

§4. Личность – носитель деловой культуры

Деловая культура часто отождествляется с ее внешними формами, с деловым этикетом, техникой ведения дела. Это, бесспорно, важная сторона проблемы, но не самая главная и существенная.

Социокультурная специфика общества определяет свойственную ему деловую культуру, т.е. стиль и формы ведения хозяйства, внешние особенности поведения предпринимателя и хозяина, скорость принятия решений, ориентацию на быструю прибыль или долгосрочное сотрудничество, склонность к тому или иному виду деятельности, форму ведения дела – через переписку или личный контакт, на основе личных договоров или юридически оформленных контрактов и т.п., роль и место государственных рычагов в рыночной экономике, роль фактора неопределенности в принятии и осуществлении предпринимательских решений, горизонтальные или вертикальные отношения в сфере бизнеса и т.д.

Во многом соглашаясь с приведенным перечнем характеристик, обратим внимание на то, что в нем заметно преобладают характеристики внешние. Между тем суть культуры, и деловой в том числе, заключается в ее психологическом ядре. Поэтому относительно легко можно овладеть внешними атрибутами деловой культуры (или внешней культурой), но весьма трудно интегрировать, усвоить культуру внутреннюю.

Что же такое внутренняя деловая культура, кого можно считать культурным деловым человеком, т.е. соответствующим достигнутому на сей день мировым стандартам? Она складывается из двух классов качеств: психологических и этических. Вновь подчеркнем при этом принципиально важный момент: суть психологии человека кроется в системе его моральных ценностей. Из многочисленных исследований по психологии мы можем выделить следующие основные заключения о мотивах деловой активности и наборе качеств, необходимых для её успешной реализации.

Мотивы:

- желание быть хозяином своей судьбы;
- стремление преодолеть отчуждение профессиональной деятельности от остальной деятельности, слить работу и жизнь воедино, поменять принцип «работать, чтобы жить» на принцип «жить, чтобы работать»;

- желание получать достойное вознаграждение за свой труд и значительно улучшить свое материальное положение.

Десять наиболее важных качеств делового человека:

1. Поиск возможностей и инициативность (видит и использует новые или необычные деловые возможности; действует до того, как его вынудят к этому события).

2. Упорство и настойчивость (готов к неоднократным усилиям, чтобы принять вызов или преодолеть препятствие; меняет стратегии, чтобы достичь цели).

3. Готовность к риску (предпочитает ситуации «вызова» или умеренного риска; взвешивает риск; предпринимает действия, чтобы уменьшить риск или контролировать результаты).

4. Ориентация на эффективность и качество (находит пути делать вещи лучше, быстрее или дешевле; стремится достичь совершенства, улучшить стандарты эффективности).

5. Вовлеченность в рабочие контакты (принимает на себя всю ответственность и идет на личные жертвы для выполнения работы; берется за дело вместе с работниками или вместо них).

6. Целеустремленность (ясно выражает цели, имеет долгосрочное видение; постоянно ставит и корректирует краткосрочные задачи).

7. Стремление быть информированным (лично собирает деловую информацию; использует в этих целях личные и деловые контакты для своей информированности).

8. Систематическое планирование и наблюдение (планирует, разбивая крупные задачи на подзадачи; следит за показателями деятельности и использует их при принятии решений; разрабатывает или использует процедуры слежения за выполнением работы).

9. Способность убеждать и устанавливать связи (использует осторожные стратегии для влияния и убеждения людей, а также деловые и личные контакты как средство достижения своих целей).

10. Независимость и уверенность в своих силах (стремится к независимости от правил и контроля других людей; полагается

лишь на себя, сталкиваясь с препятствием или в случае неудачи; верит в свою способность выполнять трудные задачи).

За исключением некоторой детализации перечисленных свойств, по ним трудно сделать вывод о моральных качествах их носителя. В этот перечень (а он является результатом многолетних исследований) они не вошли. Здесь речь идет преимущественно о том, что можно было бы назвать технологическими требованиями, «техническим оснащением» для достижения целей. Сами цели остаются как бы «за скобками». В известной степени это отражает преобладание техницистского подхода к человеку вообще и личности предпринимателя в частности.

Техницистский подход к человеку в целом имеет массу ограничений, если учесть, что даже при анализе техники обнаруживается связь с моралью. Самый известный пример – различие применения ядерной энергии в мирных или военных целях. Природная суть механизма расщепления атомного ядра остается в обоих случаях одинаковой, но в одном она направлена на созидание, улучшение жизни, во втором – на уничтожение себе подобных. Тем не менее технически, природно энергия нейтральна, результат ее приложения не меняется в зависимости от цели.

Точно так же этическая ориентация может существенно изменить характер деятельности, ее качество и, следовательно, ее эффективность. Это подводит нас к этическим принципам деловой культуры, которые пронизывают всю деятельность делового человека независимо от того, осознает он их, соблюдает или нет. Главное – это то, что они произвольно или непроизвольно регулируют его деятельность.

§5. Этические принципы деловых отношений

Этические принципы деловых отношений – весьма развитая в настоящее время область знаний. В теоретическом плане она находится на стыке философии, ибо этика – это отрасль философии и практики хозяйственной деятельности.

В последние два десятилетия деловая этика как сфера научно-практического знания в развитых капиталистических странах переживает подлинный бум. В ведущих университетах и школах бизнеса либо читается отдельный (часто базовый, обязательный) курс по этике бизнеса, либо этические проблемы рассматриваются в рамках других курсов (например, этические проблемы маркетинга, управления персоналом и т.п.). Ежегодно в мире проходят сотни семинаров и конференций по проблемам этики бизнеса, регулярно собираются международные съезды и конгрессы, выходят десятки книг, издаются специальные журналы. Все это свидетельствует о том, что деловое сообщество не только осознает этические проблемы, но и придает им большое значение.

В повседневной жизни, на практике мы видим, как связаны даже лингвистически «правда», «право», «справедливость» между собой, а все вместе – с «хорошим», «добром» и «истиной». Как бы холодно и рационально мы ни пытались подходить к делам, стараясь «очистить» их от излишней, как некоторым кажется, сентиментальности, через язык, на котором говорим, мы постоянно связаны с этикой и ее (нашими!) проблемами.

Деловые отношения – едва ли не самая насыщенная ими область. Кто не задумывался, например, над такими вопросами:

- справедлив ли тот или иной закон?
- кто из нас прав в своих требованиях: я или мой оппонент; я или клиент; я или общество?
- хорошо ли я поступаю?
- красив ли этот поступок?
- могу ли я нарушить один из своих принципов ради осуществления другого?
- может ли сомнительное средство оправдать достижение, несомненно, хорошей цели?
- надо ли помогать бедным?
- допустим ли блеф в делах?
- должен ли я в этой стране следовать своим принципам или подчиниться местным?

Пределной, хотя и весьма отдаленной даже в историческом масштабе, целью мирового делового сообщества становится тип отношений, основанный на тождестве морально-этических принципов, которые помогают всем деловым людям независимо от расы, вероисповедания и типа культуры стать из «чужих» «своими». Одним из важнейших шагов в этом направлении можно считать принятую в 1994 г. в маленьком швейцарском городке Ко (Саух) Декларацию Ко – «Принципы бизнеса». В ней синтезированы основы восточной и западной деловых культур. Инициаторами «Принципов бизнеса» были руководители крупнейших национальных и транснациональных корпораций из США, Западной Европы и Японии.

В преамбуле «Принципов бизнеса» говорится, в частности: «Законы и движущие силы рынка являются необходимым, но не достаточным руководством к действию.

Фундаментальными принципами являются: ответственность за проводимую политику и действия в сфере бизнеса, уважение человеческого достоинства и интересов тех, кто участвует в бизнесе.

Созвучна этому документу работа американского социолога Л. Хосмера, в которой сформулированы современные экуменические (вселенские) этические принципы делового поведения, опирающиеся на аксиомы мировой философской мысли, прошедшие многовековую проверку теорией и практикой. Таких принципов и соответственно аксиом оказалось десять.

1. «Никогда не делай того, что не в твоих долгосрочных интересах или интересах твоей компании». Принцип основан на учении древнегреческой философии (Протагор) о личных интересах, сочетающихся с интересами других людей, и различии между интересами долгосрочными и краткосрочными.

2. «Никогда не делай того, о чем нельзя было бы сказать, что это действие честное, открытое и истинное, о котором можно было бы с гордостью объявить на всю страну в прессе и по телевидению». Принцип основан на взглядах Аристотеля и Платона о личных добродетелях: честности, открытости, умеренности и т.п.

3. «Никогда не делай того, что не есть добро, что не способствует формированию чувства локтя, чувства того, что все мы работаем на одну общую цель». Принцип основан на заповедях всемирных религий (св. Августин), призывающих к добру и состраданию.

4. «Никогда не делай того, что нарушает закон, ибо в законе представлены минимальные моральные нормы общества». Принцип основан на учении Гоббса и Локка о роли государства как арбитра в конкуренции между людьми за блага.

5. «Никогда не делай того, что не ведет к большему благу, нежели вреду, для общества, в котором ты живешь». Принцип основан на этике утилитаризма (практической пользе нравственного поведения), разработанной И. Бентамом и Джоном С. Миллем.

6. «Никогда не делай того, чего ты не желал бы рекомендовать делать другим, оказавшимся в похожей ситуации». Принцип основан на категорическом императиве Канта, в котором декларируется знаменитое правило об универсальной, всеобщей норме.

7. «Никогда не делай того, что ущемляет установленные права других». Принцип основан на взглядах Руссо и Джефферсона на права личности.

8. «Всегда поступай так, чтобы максимизировать прибыль в рамках закона, требований рынка и с полным учетом затрат, ибо максимальная прибыль при соблюдении этих условий свидетельствует о наибольшей эффективности производства». Принцип основан на экономической теории А. Смита и учении В. Парето об оптимальной сделке.

9. «Никогда не делай того, что могло бы повредить слабейшим в нашем обществе». Принцип основан на правиле распределительной справедливости Ролса.

10. «Никогда не делай того, что препятствовало бы праву другого человека на саморазвитие и самореализацию». Принцип основан на теории Нозика о расширении степени свободы личности, необходимой для развития общества.

§6. Деловой этикет

Этикет (франц. *etiquette*, от греч. *ethos* – обычай, характер), установленный порядок поведения где-либо (первоначально в определенных социальных кругах, например при дворах монархов, в дипломатических кругах и т.п.). Сегодня различают повседневный, гостевой, деловой, воинский, дипломатический и другие виды этикета. Этикет имеет ярко выраженный ситуативный характер. Необходимость выбора того или иного слова, жеста или какого-либо еще этикетного знака в первую очередь обусловлена специфической ситуацией. Этикет органически связан с моральными нормами и ценностями общества. Система моральных установок, определяющих характер общения у самых разных народов, включает набор универсальных общечеловеческих ценностей: почтительное отношение к старшим, родителям, женщинам, понятия чести и достоинства, скромность, толерантность, благожелательность.

Нормы этикета, в отличие от норм морали, являются условными, они носят как бы характер неписаного соглашения о том, что в поведении людей является общепринятым, а что нет. Каждый культурный человек должен не только знать и соблюдать основные нормы этикета, но и понимать необходимость определенных правил и взаимоотношений. Манеры во многом отражают внутреннюю культуру человека, его нравственные и интеллектуальные качества. Умение правильно вести себя в обществе имеет очень большое значение: оно облегчает установление контактов, способствует достижению взаимопонимания, создает хорошие, устойчивые взаимоотношения.

Современный этикет регламентирует поведение людей в быту, на службе, в общественных местах и на улице, в гостях и на различного рода официальных мероприятиях – приемах, церемониях, переговорах. Этикет – очень важная часть общечеловеческой культуры, нравственности, морали, выработанной на протяжении многих веков жизни всеми народами в соответствии с их представлениями о добре, справедливости, человечности – в области моральной культуры и о красоте,

порядке, благоустройстве, бытовой целесообразности – в области культуры материальной.

Одной из составных частей этикета является культура поведения человека, его манеры. Манеры – способ держать себя, внешняя форма поведения, обращения с другими людьми, употребляемые в речи выражения, тон, интонация, характерные для человека походка, жестикация и даже мимика. В обществе хорошими манерами считаются скромность и сдержанность, умение контролировать свои поступки, внимательно и тактично общаться с другими людьми. Дурными манерами принято считать привычку громко говорить, не стесняясь в выражениях, развязность в жестикации и поведении, неряшливость в одежде, грубость, проявляемые в откровенной недоброжелательности к окружающим, в пренебрежении к чужим интересам и запросам, в беззастенчивом навязывании другим людям своей воли и желаний, в неумении сдерживать свое раздражение, в намеренном оскорблении достоинства окружающих людей, в бестактности, сквернословии, употреблении унижительных кличек и прозвищ.

В целом этикет в цивилизованном обществе совпадает с общими требованиями вежливости, в основе которых лежат принципы гуманизма. Всем известны выражения: «холодная вежливость», «ледяная вежливость», «презрительная вежливость», в которых эпитеты, прибавленные к этому прекрасному человеческому качеству, не только убивают его сущность, но и превращают ее в свою противоположность. Эмерсон определял вежливость как «сумму маленьких жертв», приносимых нами окружающим нас людям, с которыми мы вступаем в те или иные жизненные отношения.

Ничто не стоит так дешево и не ценится так дорого, как вежливость. Истинная вежливость может быть лишь доброжелательной, так как она – одно из проявлений искренней, бескорыстной благожелательности по отношению ко всем другим людям, с которыми человеку приходится встречаться на работе, в доме, где живет, в общественных местах. С коллегами по работе, со многими знакомыми в быту вежливость может

перейти в дружбу, но органическая благожелательность к людям вообще – обязательная база вежливости. Подлинная культура поведения – там, где поступки человека во всех ситуациях, их содержание и внешнее проявление вытекают из нравственных принципов морали и соответствуют им.

Культура поведения в равной степени обязательна и со стороны нижестоящего по отношению к вышестоящему. Она выражается прежде всего в честном отношении к своим обязанностям, в строгой дисциплинированности, а также в уважении, вежливости, тактичности по отношению к руководителю. То же – по отношению к сослуживцам. Требуя уважительного отношения к себе, задавайтесь почаще вопросом: отвечаете ли вы им тем же.

В основе любого этикета, включая деловой этикет, лежит забота о том, чтобы человек не мешал другому человеку¹, чтобы все вместе могли трудиться, созидать, жить и быть счастливыми, не ограничивая в этом никого другого. Не мешать друг другу надо уметь, и этому нужно воспитывать и себя, и других. При этом воспитывать нужно не столько манеры, сколько то, что выражается в манерах: бережное отношение к людям, к делу, к природе, к своему прошлому. Именно это делает человека носителем культуры.

При всей близости принципов делового этикета общечеловеческим нормам общежития, существует несколько правил, которые для деловых отношений имеют особо важное значение.

1. *Пунктуальность*. Нужно уметь рассчитывать время, необходимое для того чтобы вовремя приехать на работу. Иначе вас будут воспринимать как ненадежного, неорганизованного человека, на которого нельзя положиться.

2. *Не говорите лишнего*. В сфере деловой этики существуют строгие нормы корпоративной конфиденциальности, предполагающие неразглашение сотрудниками коммерче-

¹ В немецком языке есть хороший этический императив: «Leben und leben lassen» (Живи и дай возможность жить другим).

ской, технической, кадровой и иной внутриорганизационной информации. Это же относится и к информации личного характера.

3. *Стиль одежды.* В любой ситуации вы должны выглядеть соответственно случаю и не выбиваться из стиля одежды, свойственного вашей деловой среде. Ваш индивидуальный вкус вы должны демонстрировать исключительно в рамках принятого dress code.

4. *Говорите и пишите на хорошем литературном языке.* Стиль вашего письма и устной беседы должен быть стилистически грамотным и лексически правильным. Умение человека грамотно излагать свои мысли не только облегчает взаимопонимание, но влияет на его образ в целом. От умения общаться часто зависит успех вашей деловой карьеры. Деловому человеку, для того чтобы преуспеть, необходимо овладеть и искусством риторики, то есть мастерством красноречия. Очень важно следить и за своей дикцией – произношением и интонацией. В деловом общении никогда не употребляйте жаргонных слов и оскорбительных выражений.

5. *Поддерживайте положительный образ (имидж) делового человека.* Он может быть различным: от «человека приятного во всех отношениях» до надежного партнера, но крайне неприятного и некультурного человека. Создавая свой имидж, в первую очередь нужно думать о том, как вы будете выглядеть в глазах окружающих.

6. *Интерес и внимание к окружающим.* Деловой человек должен искренне интересоваться другими людьми, больше слушать, чем говорить. Нужно узнать побольше о своем собеседнике, что он думает, какой он человек. Называйте своего собеседника по имени, задавайте вопросы. Все это поможет в налаживании дальнейших отношений.

7. *Быть самим собой.* Люди очень тонко чувствуют фальшь и обман. Старайтесь быть проще и естественнее, и люди будут отвечать вам тем же.

8. *Думайте не только о себе, но и о других.* Нельзя успешно вести дела, не учитывая мнения и интересов партнеров, клиентов, покупателей. Часто причинами неуспеха в делах становятся проявление эгоизма, заикленности на своих интересах, стремление навредить конкурентам, даже сослуживцам, чтобы ускорить свою карьеру. Стремитесь всегда терпеливо выслушивать собеседника, учитесь уважать чужое мнение и понимать его, избавляйтесь от нетерпимости к инакомыслию, никогда не унижайте оппонента, даже если он дает к этому повод.

Контрольные вопросы

1. Что такое деловая культура и из каких подсистем она состоит?
2. Как соотносятся деловая и организационная культура?
3. Из каких уровней состоит организационная культура?
4. Что является психологической основой деловой культуры?
5. Какое место занимает личная культура в системе деловой культуры?
6. В чем выражается взаимодействие между деловыми культурами?
7. Какое место занимают этические принципы в деловых отношениях?
8. Что такое деловой этикет?
9. В чем суть теории Г. Хофштедте?
10. Назовите и объясните несколько правил, имеющих особое важное значение для деловых отношений

Глава 8

КРИЗИСЫ, КОНФЛИКТЫ И СТРЕСС В ДЕЛОВЫХ ОТНОШЕНИЯХ

УЧЕБНЫЕ ЦЕЛИ

После изучения главы 8 вы должны уметь:

- *дать определение следующим понятиям:*
критические жизненные ситуации, стресс, дистресс, личностные кризисы, кризис профессионального развития, конфликт;
- *рассказать*
о критических жизненных ситуациях и их влиянии на поведение человека;
- *обсудить*
основные функции конфликта;
- *объяснить*
как влияет стресс на психофизиологию человека;
- *обосновать*
понимание конфликта как позитивного явления;
- *ориентироваться*
в методах преодоления конфликтов в деловых отношениях.

В деловых отношениях, как и в жизни в целом, каждый человек имеет дело с самыми разными вопросами, проблемами, задачами, ситуациями. Некоторые из них могут быть довольно трудными, требующими напряжения всех душевных и физических сил. Если они носят регулярный характер, мы привыкаем решать или преодолевать даже самые трудные из них, вырабатывая некий алгоритм действий. Однако среди множества самых разнообразных ситуаций особо выделяются те, которые можно обозначить как *критические жизненные ситуации*. Это значимые проблемные или трудные ситуации, требующие поиска нового решения, выхода или непривычных ресурсов их преодоления.

Известно, что люди могут находиться в одно и то же время в одном и том же месте, но воспринимают окружающее по-разному. Аналогично этому следует различать обстоятельства жизни и их восприятие, переживание человеком, которые в совокупности и образуют его жизненную ситуацию. Чтобы понять поведение человека, причины его поступков, его эмоциональное самочувствие, не достаточно знания объективных обстоятельств и факторов его жизни, важно знать их восприятие и интерпретацию самим человеком.

Человек не просто существует в некоей ситуации, но интерпретирует события и складывающиеся обстоятельства своей жизни, что определяет его отношение к ним, их эмоциональное переживание и их значение в его жизни. При этом влияние его субъективных представлений зачастую оказывается сильнее объективных факторов. Интерпретируя внешние обстоятельства, мы приписываем им определенное значение, которое в конечном счете и становится решающим фактором в нашем отношении к этим обстоятельствам.

Чем более определенной является внешняя ситуация, тем более однотипные реакции она вызывает. В случае землетрясения самые разные люди, независимо от их личностных или индивидуальных особенностей, жизненных ценностей, убеждений и вкусов, теряют самообладание, поддаются панике, пытаются спастись бегством, переживают эмоциональные

потрясения. Ситуация, в которой они оказались, столь однозначна, что фактически не оставляет места разным субъективным интерпретациям. А вот если внешняя ситуация является менее определенной, в ее восприятии в значительной степени проявляются индивидуальные особенности ее участников. Неслучайно, расследуя преступления, следователи, даже имея многочисленные свидетельства очевидцев, с большим трудом могут восстановить реальную картину происшедшего.

Таким образом, ситуация, с психологической точки зрения, – это восприятие и интерпретация человеком некоторых обстоятельств, а критическая ситуация – это обстоятельства, которые воспринимаются человеком как сложная психологическая проблема, трудность, требующая своего решения или преодоления.

В повседневной жизни для обозначения разнообразных переживаемых трудностей, а также вызываемых ими состояний и переживаний люди часто пользуются понятием стресса. В психологии под стрессом понимают состояние психического напряжения, возникающее у человека под влиянием сложных, трудных, неблагоприятных обстоятельств его деятельности и повседневной жизни или в особых, экстремальных ситуациях. В качестве стрессоров (факторов, ведущих как к возникновению у человека кратковременных стрессовых состояний, так и к развитию тяжелых, продолжительных переживаний) могут выступать неблагоприятные физические воздействия окружающей среды, экстремальные ситуации, физические и психические травмы и т.д.

Та или иная степень переживания стресса характерна для любых критических жизненных ситуаций человека, вследствие чего все они часто именуется стрессами. Важно различать стрессы, вызванные физическими или иными кратковременными воздействиями, и относительно длительные переживания человека, связанные со значимыми для него психологическими проблемами.

Типичными жизненными ситуациями такого рода являются конфликты и кризисы. Общей характеристикой всех критических жизненных ситуаций является необходимость их

конструктивного разрешения. Идет ли речь о стрессовой ситуации, конфликте или кризисе – они могут оказать негативное влияние на человека, разрушая или деформируя его личность и жизнь. И наоборот, их успешное преодоление может стать источником личностного роста, развития большей личностной зрелости и в конечном счете фактором повышения удовлетворенности жизнью. Именно этим критическим ситуациям, а также способам их преодоления посвящена настоящая глава.

§1. Стресс, дистресс и психическое здоровье

Стресс является составной частью жизни каждого человека и его нельзя и не нужно избегать. Именно поэтому выдающийся канадский психофизиолог, создатель теории стресса, Г. Селье одну из своих книг назвал «Стресс жизни».

Стресс – неспецифический ответ организма на любое предъявленное ему требование. Поясним смысл словосочетания «неспецифический ответ». Многочисленные исследования, показали, что на неблагоприятные воздействия разного рода – холод, усталость, страх, унижение, боль и многое другое – организм отвечает не только специфической защитной реакцией на данное воздействие, но и общей (неспецифической), однотипной комплексной реакцией вне зависимости от того, какой именно раздражитель действует на него в данный момент.

С помощью стресса организм как бы мобилизует себя целиком на самозащиту, на приспособление к новой ситуации, приводит в действие неспецифические защитные механизмы, обеспечивающие сопротивление стрессу или адаптацию к нему. В обиходной речи, когда говорят, что человек «испытывает стресс», обычно имеют в виду чрезмерный стресс, или дистресс.

Слабые воздействия не приводят к стрессу, он возникает только тогда, когда влияние стрессора превосходит приспособительные возможности человека. При стрессовых воздейст-

виях в кровь выделяются определенные гормоны. Под их воздействием изменяется режим работы многих органов и систем организма, например учащается ритм сердца, повышается свертываемость крови, изменяются защитные свойства организма. Организм подготовлен к борьбе, готов справиться с опасностью, тем или иным путем приспособиться к ней – в этом и состоит основное биологическое значение стресса.

Селье выделил в нем три фазы (рис. 1). Первая – реакция тревоги – это фаза мобилизации защитных сил организма. У большинства людей к концу первой фазы отмечается повышение работоспособности. Физиологически она проявляется, как правило, в следующем: кровь сгущается, содержание ионов хлора в ней падает, происходит повышенное выделение азота, фосфатов, калия, отмечается увеличение печени или селезенки и т.д.

Вслед за первой наступает вторая фаза – сопротивления, при которой устанавливается сбалансированное расходование адаптационных резервов организма. Все параметры, выведенные из равновесия в первой фазе, закрепляются на новом уровне. При этом обеспечивается мало отличающееся от нормы реагирование, все как будто бы налаживается, однако если стресс продолжается долго, то в связи с ограниченностью резервов организма неизбежно наступает третья стадия – истощение.

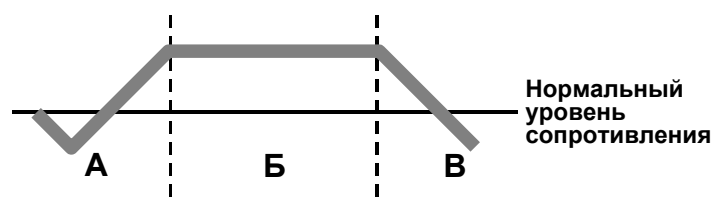


Рис. 1. Фазы общего адаптационного синдрома: А – тревоги; Б – сопротивления; В – истощение

Обобщение клинических материалов привело врачей к выводу, что широкий круг воздействий, приводящих к стрессу,

вызывает у людей по преимуществу гипертоническую и язвенную болезни и некоторые другие формы сосудистой патологии с глобальными или локальными проявлениями, такими как инфаркт, инсульт, стенокардия, сердечная аритмия и т.д.

В 80% случаев инфаркта миокарда ему предшествует либо острая психическая травма, либо длительное психическое напряжение.

Установлена зависимость между соматическими заболеваниями человека и его личностными особенностями, а также психологическим климатом, в котором он живет и работает. Если человек стремится занять в коллективе место, не соответствующее его реальным возможностям, то есть обладает повышенным уровнем притязаний, то он в большей мере подвержен развитию сердечно-сосудистой патологии. Хронические коронарные заболевания гораздо чаще встречаются у лиц с выраженной целеустремленностью, честолюбием и нетерпимостью к своему ближайшему окружению. Вместе с тем обнаружено, что к гипертонии могут приводить ситуации, которые не дают человеку возможности успешно бороться за признание собственной личности окружающими, исключая чувство удовлетворения в процессе самоутверждения. Если человека подавляют, игнорируют, то у него развивается чувство постоянного недовольства собой, не находящее выхода и заставляющее его ежедневно «проглатывать обиду». Эти данные позволяют, например, понять, почему среди afroамериканцев США количество гипертоников в три раза больше, чем среди белого населения.

Для больных с сердечно-сосудистыми заболеваниями типична завышенная самооценка, приводящая к таким особенностям личности, как индивидуализм, неудовлетворенность своим положением в жизни (профессией, должностью), конфликтность, пристрастие к «выяснению отношений». Это, как правило, люди сдержанные, скрытные, обидчивые, тянущиеся к другим, но трудно с ними сходящиеся. При неблагоприятной ситуации или заболев, они нередко порывают свои социальные связи, замыкаются на анализе своих субъектив-

ных ощущений, уменьшая не только количество контактов, но и делая их более поверхностными, поскольку для них характерны повышенная чувствительность к словесным раздражителям, особенно к порицаниям, уход от острых конфликтных ситуаций и от таких эмоциональных факторов, как дефицит времени, элементы соревнования.

Для страдающих язвой характерны тревожность, раздражительность, повышенная исполнительность и обостренное чувство долга. Им свойственна пониженная самооценка, сопровождающаяся чрезмерной ранимостью, стеснительностью, обидчивостью, неуверенностью в себе, и в то же время повышенная к себе требовательность, мнительность. Замечено, что эти люди стремятся сделать значительно больше, чем реально могут. Для них типична тенденция к активному преодолению трудностей в сочетании с сильной внутренней тревогой. Эта тревога порождает состояние напряжения, которое может сопровождаться спазмами гладких мышц стенки пищеварительных органов и их сосудов; наступающее ухудшение их кровоснабжения (ишемия) приводит к снижению сопротивляемости этих тканей, повреждению желудочным соком и к последующему образованию язвы. Важно обратить внимание на то, что вероятность возникновения повторных обострений заболевания тем больше, чем меньше скорректирована самооценка, связанная с указанными психологическими особенностями.

Выделяют три основных вида профессионального стресса в деловых отношениях:

1. Информационный – возникает в условиях жесткого лимита времени и усугубляется в условиях высокой ответственности задания. Часто сопровождается неопределенностью ситуации (или недостоверной информации о ситуации) и быстрой переменной информационных параметров.

2. Эмоциональный – возникает при реальной или предполагаемой опасности (чувство вины за невыполненную работу, отношения с коллегами и др.). Нередко разрушаются глу-

бинные установки и ценности работника, связанные с его профессией.

3. Коммуникативный – связан с реальными проблемами делового общения. Он проявляется в повышенной конфликтности, в неспособности контролировать себя, в неумении тактично отказать в чем-либо, в незнании средств защиты от манипулятивного воздействия и т.п.

Основные проявления коммуникативного профессионального стресса:

- раздражительность в деловом общении – причины: привычка общаться на повышенных тонах; неуверенность самого человека; тревожность, неудовлетворенность своей работой и т.п.;
- коммуникативная агрессия (главная причина – стремление унижить или подавить соперника в конкурентной борьбе), которая проявляется в разных формах: вербальной (словесной); прямой (открытый вызов); косвенный (придирчивость, намеки, отказ от помощи, ложь, мелочность, угрозы); ситуативной (спонтанные вспышки ярости); направленной на другого (обвинение другого) или на самого себя (самообвинение). Главная проблема – человек не всегда осознает собственной агрессивности.

Стресс нередко вызван несовпадением темпов общения. При этом важно либо подстроиться к темпу общения собеседника, либо объяснить ему недопустимость его темпа в общении с вами, либо перейти к компромиссному варианту общения.

Особый интерес представляет профессиональный стресс достижения. Главная проблема здесь – несоответствие уровня ожиданий реальным возможностям (ресурсам) человека.

Также интересен стресс, вызванный страхом сделать ошибку. Страх ошибки часто «блокирует» творческие способности человека. Человек постепенно начинает отказываться от всего нового и рискованного. В итоге постепенно он начинает вообще «бояться жить»...

Отдельно выделяется профессиональный стресс успеха. Как ни странно, интенсивный стресс человек может испытывать и тогда, когда достигает крупного успеха. Нередко после крупного достижения наступает состояние «обесмысливания» того, что осуществилось.

Проблема контроля и предотвращения стресса (дистресса) в труде связана не столько с тем, чтобы непременно "бороться" со стрессом, сколько в грамотном и ответственном управлении стрессами и снижении вероятности перерастания стресса в дистресс. В этом смысле проблема стресса в труде близка к проблеме конфликтов в трудовой деятельности, ведь известно, что так же, как и стресс, конфликт может быть полезен и даже необходим для развития организации и конкретных сотрудников этой организации. И уже применительно к конфликту в организации, проблема также состоит в том, чтобы направить энергию этого конфликта в позитивное русло развития самой организации и личности работников.

§2. Неврозы

Психическое напряжение, неудачи, страх, срывы, чувство опасности являются наиболее разрушительными стрессорами для человека. Они порождают кроме физиологических изменений, приводящих к соматическим заболеваниям, психические следствия эмоционального перенапряжения – неврозы.

Неврозы (от греч. neuron – нерв) – наиболее распространенные нервно-психические расстройства, психогенные по своей природе. В их основе лежат противоречия между личностью и значимыми для нее сторонами действительности, сопровождаемые болезненно-тягостными переживаниями неудачи, неудовлетворения потребностей, недостижимости жизненных целей, невосполнимости потери и т.д. Это противоречие – невротический конфликт, закладывается преимущественно в детстве в условиях нарушенных отношений с социальным окружением, в первую очередь с родителями, од-

нако может возникать и в зрелом возрасте на фоне серьезной социальной дезадаптации. При неврозах на первый план выступают расстройства эмоциональной сферы. Затруднение с поиском выхода из переживаний влечет за собой психическую и физиологическую дезорганизацию личности, формирование симптомов невроза.

Психогенный характер невроза означает, что они обусловлены действием преимущественно психологических факторов (переживание невротического конфликта) и связаны с активизацией симптомов расстройства в критических жизненных ситуациях.

Клинически выделяются три основные формы невроза: неврастения, истерия и невроз навязчивых состояний. Основными симптомами неврастения, возникающей преимущественно при длительно действующих психотравмирующих факторах, являются раздражительная слабость (возбудимость в сочетании с быстрой истощаемостью), лабильность эмоций, неустойчивое настроение, депрессия. В некоторых случаях появляются тревога или страх, нетерпеливость, расстройства сна, разнообразные нарушения вегетативной нервной системы. Истерические формы невроза чрезвычайно разнообразны и нередко маскируются под различные заболевания. Наиболее часты двигательные расстройства, параличи, нарушения координации движений, расстройства болевой чувствительности, сенсорики и речи. Истерические неврозы чаще возникают у лиц демонстративных, с большой внушаемостью, самовнушаемостью. Невроз навязчивых состояний проявляется, помимо общевротических симптомов (раздражительность, повышенная утомляемость, нарушения сна, вегетативные расстройства), в наличии у личности различных навязчивостей, особенно часто в виде фобий.

Неврозы относятся к обратимым расстройствам. В их лечении особое значение принадлежит методам психологической коррекции, психотерапии. В психологии при изучении невротического конфликта исключительное внимание

уделяется психоаналитическим концепциям личности (фрейдизм, аналитическая психология, неофрейдизм).

Следует различать неврозы и невротизм. Невротизм – состояние, характеризующееся эмоциональной неустойчивостью, тревогой, низким самоуважением, вегетативными расстройствами. Невротизм не является неврозом в полном смысле, так как невротические симптомы очень часто обнаруживают и здоровые люди. Невротизм измеряется, как правило, с помощью специальных шкал или личностных опросников.

Как отмечалось, в происхождении и характере невротизма одно из важнейших мест занимают особенности отношений личности. Так, невротизм нередко возникает при остром информационном дефиците, недостатке сведений о возможности выхода из ситуации, мучительной для человека. При этом создается конфликт между необходимостью разрешать жизненную ситуацию и невозможностью это сделать, поскольку неизвестно как. В этих условиях резко возрастает чувствительность к сигналам от внешней и внутренней среды.

Повышенная чувствительность выступает, с одной стороны, как приспособительный механизм к недостатку информации, обеспечивая приток дополнительных сигналов, с помощью которых можно разрешить ситуацию. С другой стороны, повышенная чувствительность делает человека более восприимчивым к любым раздражителям и проявляется как излишняя плаксивость, нетерпеливость, взрывчатость, а также в виде болевых ощущений в ответ на сигналы из внутренней среды, которые ранее не воспринимались.

Невозможность внешнего проявления активности в целенаправленном действии и перенесение силы активности на внутреннее движение составляет один из основных факторов, определяющих вегетативные нарушения и появление психосоматических заболеваний.

Свойственная страдающему неврозом подчеркнутая эмоциональность может привести к «бегству в болезнь», заменяющему разрешение конфликта. Уход в болезнь удобен в

том смысле, что избавляет человека от необходимости принимать решения, переключая внимание на заботу о своем здоровье и снижая тем самым на время актуальность травмирующей ситуации.

В основе большинства невротозов обнаруживается внутренний конфликт, ощущение своей вины, своего упущения, своей ошибки, вследствие которой и возникла травмирующая ситуация. Человек заболевает невротозом не потому, например, что он стал жертвой несправедливости, а потому, что проявленная по отношению к нему несправедливость (действительная или кажущаяся) нарушила его представления о справедливости, его веру в добро и зло, в смысл человеческого существования. Еще раз отметим, что переживания становятся источником невротоза лишь в том случае, если они особо значимы, занимая центральное место в системе отношений личности к действительности.

§3. Конфликты

Конфликт изучается многими науками. В философии конфликт – понятие, отражающее стадию развития категории «противоречие», когда существующие противоположности доходят до своей крайности (полярность, антагонизм). В обществоведении (истории, политологии, социологии, социальной психологии) – это процесс развития и разрешения противоречивых целей, отношений и действий людей, определяющийся объективными и субъективными причинами. Роль конфликтов и их регулирования в современном обществе столь велика, что во второй половине XX в. выделилась специальная область знания – конфликтология. Наблюдения показывают, что 80% конфликтов возникают помимо желания их участников. Происходит это из-за особенностей нашей психики и того, что большинство людей либо не знает о них, либо не придает им значения.

Главную роль в возникновении конфликтов играют так называемые *конфликтогены* – слова, действия (или бездейст-

вия), способствующие возникновению и развитию конфликта, то есть приводящие к конфликту непосредственно.

Коварную суть конфликтогенов можно объяснить тем, что мы гораздо более чувствительны к словам других, нежели к тому, что говорим сами. Эта особая чувствительность относительно обращенных к нам слов происходит от желания защитить себя, свое достоинство от возможного посягательства. Но мы не так бдительны, когда дело касается достоинства других, и поэтому не так строго следим за своими словами и действиями, и нередко, сами того не замечая, выпускаем конфликтогенами по окружающим.

Однако сам по себе «одиночный» конфликтоген не способен, как правило, привести к конфликту. Должна возникнуть «цепочка конфликтогенов» – их, так называемая, эскалация.

Эскалация конфликтогенов – на конфликтоген в наш адрес мы стараемся ответить более сильным конфликтогеном, часто максимально сильным среди всех возможных.

Какова же общая схема этого процесса «обмена любезностями»? Все происходит до невозможного просто. Получив в свой адрес конфликтоген, «пострадавший» хочет компенсировать свой психологический проигрыш, поэтому испытывает желание избавиться от возникшего раздражения, ответив «обидой на обиду». При этом ответ должен быть не слабее, и для уверенности он делается с «запасом». Ведь трудно удержаться от соблазна проучить обидчика, чтоб впредь не позволял себе подобного. В результате сила конфликтогенов стремительно нарастает.

Безусловно, требованиям высокой морали отвечает умение сдержаться, а еще лучше – простить обиду. Однако... число желающих «подставить другую щеку» не множится.

Выделяют три основных типа конфликтогенов:

- стремление к превосходству;
- проявления агрессивности;
- проявления эгоизма.

Как избежать конфликтогенов в процессе общения и взаимодействия с другими людьми?

1. Необходимо твердо помнить, что всякое наше неосторожное высказывание в силу эскалации конфликтогенов может привести к конфликту.

2. Необходимо проявлять эмпатию к собеседнику (представьте, как отзовется в его душе ваши слова, действия).

Итак, конфликт – это столкновение противоположно направленных, несовместимых друг с другом тенденций в сознании отдельно взятого индивида, в межличностных взаимодействиях или межличностных отношениях индивидов или групп людей, связанное с острыми негативными переживаниями.

Существуют *два* основных *подхода к определению конфликта*.

Первый ориентирован на актуальные действия, где у противоборствующих сторон часто взаимоисключающие или несовместимые ценности, что исключает соревнование, конкуренцию и т.п. по обладанию этими ценностями (поскольку ценности разные); второй ориентирован на мотивы и действия, где ценности могут и совпадать, но различаются психологические состояния конфликтующих сторон (конфликт идей, ценностей, установок, мотивов).

Основная функция конфликта – выявление проблем и противоречий в жизнедеятельности социального субъекта, определенной психологической системы (человека, группы, организации, общества), а также – определение путей разрешения этих противоречий и развития данного социального субъекта (психологической системы).

В целом, можно выделить следующие *функции*:

- **сигнальная** – характеризует конфликт как показатель определенного состояния общества (что-то в системе расстроилось и нуждается в преобразованиях);
- **информационная** – отражение и выявление причин неблагополучия в системе;
- **дифференцирующая** – это процесс социальной дифференциации, отражающий переориентацию и перегруппировку задействованных в конфликте социальных сил;

- динамическая – способствование социальному прогрессу, где конфликт – это толчок развития и способ разрешения накопившихся противоречий.

Т.С. Кабаченко выделяет основные функции организационного конфликта:

- группообразование, установление и поддержание нормативных и физических параметров группы;
- установление и поддержание (стабилизация) системы внутригрупповых и межличностных отношений, интеграция и идентификация, социализация и адаптация как индивидов, так и групп;
- получение информации об окружающей среде (насколько она враждебна или доброжелательна по отношению к организации);
- создание и поддержание баланса сил и, в частности, власти, социальный контроль за властью;
- нормотворчество, построение новых систем взаимоотношений;
- создание новых социальных институтов;
- диагностика нарушений функционирования организации.

Структурные элементы конфликта. Структурные элементы – это необходимые сущностные характеристики конфликта, без наличия которых он не может развиваться как динамически взаимосвязанная целостная система и как процесс.

Конфликт состоит из следующих основных элементов:

1) инцидент (информационный) – событие, которое могло обозначить хотя бы одному из взаимодействующих субъектов отличие его интересов и ценностей от интересов и ценностей других участников взаимодействия;

2) инцидент (деятельностный) – повод для объявления конфронтационных действий по поводу различия интересов и ценностных ориентаций;

3) конфликтная ситуация – развитие конфликта в конкретный временной период;

4) субъекты конфликта – участники конфликтного взаимодействия, которые могут быть представлены индивидом, группой индивидов, социальной организацией;

5) предмет конфликта – конкретные интересы и ценностные ориентации, по поводу различия которых происходит конфликтное взаимодействие (то, из-за чего возник конфликт);

6) конфликтные отношения – форма и содержание взаимодействия между субъектами, их действия по разрешению конфликта.

Выделяются также основные *фазы развития конфликта*:

1. Предконфликтный период – есть различие интересов, но субъекты взаимодействия их не осознают.

2. Начало конфликта – осознание одним из взаимодействующих субъектов отличия своих интересов от интересов других. Часто сочетается с началом односторонних действий по обеспечению своих интересов. Признак начала конфликта – напряженность в отношениях.

3. Инцидент – повод для объявления конфронтационных действий.

4. Предмет конфликта – конкретные интересы, по поводу различия которых происходит конфликтное взаимодействие.

5. Кризис (не путать с жизненными кризисами, которые будут рассмотрены ниже) – такое взаимодействие субъектов, при котором не происходит перехода от фазы к фазе (например, длительная задержка на одной фазе, разрушительная «зацикленность», фазовая стагнация или даже возврат к предшествующей фазе).

6. Удачное развитие конфликта – деятельность по обеспечению бескризисного хода конфликтного взаимодействия.

Управление конфликтом – это деятельность по обеспечению развития конфликтного взаимодействия, т.е. переход к последующей фазе развития конфликта. Таким образом, высшим искусством реагирования на конфликтную ситуацию является не «борьба» с конфликтом, а способствование развитию конфликтных отношений.

В процессе управления конфликтом производится оценка параметров конфликта:

- 1) типология конфликта;
- 2) оценка степени остроты конфликта;
- 3) оценка стадии развития конфликта;
- 4) определение основных действующих сил;
- 5) выявление стереотипов восприятия и механизмов конфликтного поведения.

Анализ параметров конфликта:

- 1) установить его действительных участников;
- 2) изучить их характеристики;
- 3) выявить их отношения в предконфликтной фазе;
- 4) выявить главные различия интересов, которые привели к конфликту;
- 5) узнать намерения участников и приемлемые для них способы преодоления конфликта;
- 6) разобраться во всех возможных путях преодоления конфликта.

Факторы возникновения и развития конфликтов. Некоторые исследователи считают, что в основе человеческих конфликтов лежат биологические программы, направленные на стремление выжить в схватке за существование (соревнование особи с враждебным миром, с представителями других видов, с сородичами). Даже у стадных животных, где существуют определенные правила поведения, предполагается соперничество за лучшую пищу, за самку, за лидерство в стае. Таким образом, стремление к соперничеству выступает как генетически предопределенная программа.

Дж. Ролз главную причину конфликтов в человеческом обществе связывает с нарушением норм социальной справедливости и, как следствие, – с ущемленным чувством собственного достоинства. При этом сама справедливость – это соответствие между вкладом человека в решение каких-то вопросов и получаемыми за это благами (моральными или материальными). Данное «соответствие» определяется уровнем развития конкретного общества, группы или отдельного индивида. Исходя из

этого часто конфликт порождается: либо нарушением существующих и общепринятых норм справедливости, либо столкновением разных представлений о нормах справедливости.

С.Ф. Фролов выделяет общие причины конфликтов: противоположные ориентации вступающих во взаимодействие людей (различие потребностей); идеологические причины; причины экономического и социального порядка; противоречия между элементами социальной структуры (например, когда цели и задачи разных уровней организации или управления обществом не соответствуют друг другу).

М.Х. Мескон, М. Альберт и Ф. Хедоурн выделяют основные причины деловых, организационных конфликтов:

- проблемы распределения ресурсов в организации (проблема несправедливости распределения);
- различия в целях (чем больше специализация внутри организации, тем больше взаимного непонимания, т.к. у каждого структурного подразделения – свои интересы);
- различия в представлении о ценностях (например, о такой ценности, как право выражать свое мнение в присутствии начальника);
- различия в манере поведения и жизненном опыте (особенно если люди работают в одном подразделении);
- неудовлетворительные коммуникации, часто ведущие к взаимному непониманию сотрудничающих сторон.

Ф.М. Бородкин и Н.М. Коряк выделяют общие характеристики и основные *типы конфликтных личностей*, провоцирующих или усугубляющих конфликтные отношения

В целом, конфликтные личности характеризуются:

1) резким отличием партнеров по своим психологическим характеристикам (например, если мы медлительны и основательны, то нас будет раздражать чья-то суетливость и тошливость);

2) недостатком общей культуры и психологической культуры общения;

3) общим уровнем конфликтности (или неконфликтности) данного человека.

Указанные авторы выделяют шесть типов конфликтных личностей:

1. Конфликтная личность демонстративного типа:

- хочет быть в центре внимания (любыми путями);
- отношение к другим определяется тем, как к нему самому относятся другие;
- легко даются поверхностные конфликты (часто выходит «победителем», т.к. окружающие воспринимают такие конфликты как «хохму»);
- рациональное поведение выражено слабо, более выражено – эмоционально-импульсивное;
- плохо планирует свою деятельность;
- избегает кропотливой, систематической работы;
- конфликтов не боится и чувствует себя в них уверенно (конфликт – как способ продемонстрировать себя);
- часто оказывается источником споров, но сам себя таковым не считает.

Соответственно руководителям и коллегам следует чаще делать им комплименты – по принципу: «Лучше подыграть в малом, чем потом расхлебываться с потенциальным врагом, мстящим за отсутствие знаков внимания».

2. Конфликтная личность ригидного типа:

- подозрителен;
- обладает завышенной самооценкой;
- постоянно требует подтверждения собственной значимости;
- прямолинеен и негибок, не учитывает конкретную ситуацию;
- с трудом принимает чужую точку зрения;
- очень обидчив.

Руководителям и коллегам проще вести себя с такими людьми так, чтобы не провоцировать лишние обиды и подозрения. Таким сотрудникам лучше не поручать работы, связанные с гибким поведением.

3. Конфликтная личность неуправляемого типа:

- импульсивен, плохо контролирует себя;
- поведение непредсказуемо;

- часто ведет себя вызывающе и агрессивно;
- постоянно требует подтверждения собственной значимости;
- в своих неудачах любит обвинять других;
- не умеет планировать свою деятельность;
- не учится на ошибках прошлого опыта.

В общении с такими работниками следует помнить, что на самом деле они предсказуемы, поскольку их «неконтролируемость» часто повторяется. Поэтому если изучить типичные реакции таких людей, то можно фактически управлять ими, используя даже в решении ряда деловых вопросов (например, брать таких вспльчивых сотрудников на те переговоры, где многое решается с помощью эмоций, а не разума). К сожалению, «управление» поведением таких работников чем-то смахивает на манипуляцию.

4. Конфликтная личность сверхточного типа:

- скрупулезно относится к своей работе;
- предъявляет повышенные требования к себе;
- очень требователен к окружающим;
- обладает повышенной тревожностью;
- чувствителен к деталям и мелочам;
- иногда может порвать отношения с кем-либо, т.к. ему «показалось», что его «обидели»;
- сам страдает от своей скрупулезности и подозрительности (нередко мучается бессонницей, головными болями и т.п.);
- сдержан во внешних, особенно в эмоциональных проявлениях;
- плохо чувствует ситуацию общения, часто бывает неадекватен и даже смешон.

В общении с такими людьми лучше не травмировать их напрасно. Тем более что они и так часто страдают из-за своих странностей. Лучше давать им такие работы, где они смогут проявить свою скрупулезность и ответственность, т.е. давать им возможность использовать свои недостатки с пользой для общего дела, а значит, повышать, хотя бы таким образом, чувство их собственной значимости.

5. Конфликтная личность «бесконфликтного» типа:

- неустойчив в оценке и мнениях (часто меняет мнения о других людях);
- обладает легкой внушаемостью (поверит во все, что угодно, «лишь бы не огорчать собеседника»);
- характерна некоторая непоследовательность поведения;
- ориентирован на сиюминутный успех в данной ситуации;
- зависит от мнения лидеров (хочет всегда казаться «хорошим»);
- излишне стремится к компромиссу;
- не обладает достаточной силой воли;
- глубоко не задумывается над последствиями своих поступков и причинами поступков окружающих (просто живет «как положено», боится думать своей головой).

В общении с такими людьми рекомендация одна – опасаться их в наибольшей степени. Такие люди, в силу слабости духа, продадут кого угодно. Теоретически, конечно, можно представить, что в определенных ситуациях они могут проявить и волю, и принципиальность, но для этого потребовалось бы задеть их за «живое». Не каждому руководителю или психологу это доступно.

6. Целенаправленно конфликтный тип личности:

- рассматривает конфликт как главное средство достижения своих целей;
- часто провоцирует конфликты;
- склонен к манипуляции во взаимоотношениях (с кем-то ласков, а на кого-то давит);
- рационально действует в конфликте, просчитывает варианты ходов, оценивает противников;
- владеет хорошо отработанной техникой поведения в «горячем» (эмоциональном) споре.

Таких людей надо постараться (по возможности) сделать своими сторонниками и использовать их таланты в конструктивном русле. Проблема для руководителей (и психологов труда) – подыскать для таких «рвущихся в бой» людей инте-

ресные проблемы, где можно было бы и рискнуть, и изобразить из себя стратега (или героя).

Можно выделить *типичные ошибки при реагировании* на конфликтную ситуацию, также усугубляющие конфликтные отношения

- запаздывание в принятии мер по урегулированию конфликта;
- попытка «разрешить» конфликт без выяснения его истинных причин;
- применение только силы, карательных мер по «урегулированию» или, наоборот, только дипломатических переговоров;
- шаблонное применение схем урегулирования конфликта без учета его типа и особенностей;
- попытка при помощи политической интриги разыгрывать свою собственную карту с сиюминутной выгодой и необратимыми негативными последствиями.

Способы управления конфликтом

Томас и Килменн выделили основные стили поведения в конфликте, позволяющие осуществлять диагностику поведения людей в ситуации конфликта:

- конфронтация (соревнование) – стремление добиться удовлетворения своих интересов в ущерб интересам другой стороны (на основе собственной активности и индивидуальных действий);
- приспособление – принесение в жертву собственных интересов ради интересов другой стороны (на основе собственной пассивности и низкой меры удовлетворения своих интересов);
- уклонение (избегание) – отсутствие как стремления к корпорации, так и тенденции к достижению собственных целей;
- конкуренция – соревновательное взаимодействие, не ориентированное на обязательный ущерб для другой стороны;
- компромисс – метод взаимных уступок;

- сотрудничество – принятие решений, полностью удовлетворяющих интересы обеих сторон.

Принципы разрешения конфликта:

- принцип понимания – осознание реальной проблемы, соотношения сил в конфликте, предмета конфликта, знание потенциально конфликтных личностей, хорошая ориентация в потенциальных условиях возникновения и фазах развития конфликта;
- принцип предвидения – прогнозирование потенциальных конфликтов между сотрудниками, группировками и своевременная подготовка к ним.

Основные тактики разрешения конфликта

1. Общие рекомендации – при возникновении напряжения между партнерами следует проявлять: внимание к собеседнику; доброжелательность, дружелюбие, расположенность, уважительное отношение; естественность; терпимость к его слабостям; сочувствие к нему, участие; выдержку, самоконтроль; спокойный тон; лаконичность, немногословность (строить фразы так, чтобы они вызывали нейтральную или позитивную реакцию собеседника); постоянно поддерживать обратную связь с собеседником (с помощью вербальных и невербальных средств); чуть затягивать ритм, темп беседы, если собеседник излишне взволнован и слишком быстро говорит; следить за собеседником внимательно, при первой возможности установить с ним контакт и стремиться не терять его; стараться смотреть собеседнику в глаза (но не фиксировать взгляд более 10 секунд), следить за изменениями его лица, рук, позы; пытаться мысленно встать на место партнера и понять, какие события привели его в это состояние; попытаться почувствовать: «А каково было бы мне в этом состоянии?».

2. Поведение на первой (дословесной) фазе беседы: дать выговориться, не пытаться перекричать, перебивать собеседника; внимательно слушать; сделать паузу, если собеседник излишне активен; показать мимически, двигательными средствами (без слов), что вы заметили состояние собеседника; уменьшить социальную дистанцию с собеседником (улыб-

нуться, резко приблизиться, оказаться лицом к лицу, коснуться, наклониться).

3. Оперативные приемы поведения на второй (словесной) фазе беседы: доброжелательно поприветствовать собеседника (если беседа проходит без дословесной фазы); отвлечь или переключить внимание с конфликтной темы (например, предложить закурить, высказать комплимент, спросить о чем-либо); предложить сесть (причем садиться по возможности под острым углом к собеседнику на расстоянии не более 0,5 метра); сказать о своем самочувствии, состоянии, которые вызвали у вас слова собеседника, если его статус выше и позиция сильнее, чем у вас; спросить о состоянии, самочувствии собеседника, если его статус ниже и позиция слабее, чем у вас; обратиться к фактам; признать свою вину, если она есть; признать правоту собеседника в тех пунктах, где он несомненно прав; дать понять собеседнику, что вы понимаете, насколько важен вопрос, о котором он говорит; показать свою заинтересованность в решении его проблемы; подчеркнуть общность интересов, целей, задач; разделить с ним ответственность за решение проблемы; подчеркнуть свое доверие; подчеркнуть лучшие качества партнера, которые помогут ему самому справиться со своим состоянием; подчеркнуть значимость партнера, его место, роль в группе, его сильные стороны, хорошее отношение к нему со стороны значимых людей; попросить у собеседника совет, как вам поступать с ним, как вам помочь решить его проблему; спросить, как он сам собирается решать свою проблему; обещать поддержку, если это не противоречит вашим принципам и интересам общего дела; если есть возможность, решать вопрос сразу или пообещать это сделать в кратчайший срок.

4. Специальные оперативные приемы. Здесь важно знать об «уязвимых местах» собеседника и всегда давать ему возможность сохранить «свое лицо»: повторить самые неразумные слова собеседника «как бы с недоумением» (типа того, что он наверное «просто ошибся» или вы сами его «не поняли»); тактично показать, что собеседник излишне резок (через су-

хое, холодное, формальное обращение, увеличение психологической дистанции, через подчеркнутую «вежливость»); сделать комплимент агрессору (по принципу «доброта с красотой вместе спасут мир»); свести проблему к юмористической или даже гротескно-сатирической стороне (и по возможности, вместе посмеяться над «недоразумением»); проявить по отношению к партнеру более сильную агрессию, чем продемонстрировал он (естественно, если у вас есть для этого «таланты»); сказать собеседнику о негативных сторонах и последствиях конфликтной ситуации лично для него (как бы «отрезвить» его); показать, что удовлетворение его требований может привести к негативным последствиям для людей, мнением которых он дорожит (или которых опасается), и эти люди могут порвать с ним отношения.

В целом, выделяются следующие основные подходы по вмешательству в конфликтные ситуации:

1. Экспертный метод, направленный на решение конкретной проблемы уже сформировавшейся организации.

2. Процедурный метод, где консультант управляет процессом изменений в организации, посредством указания достижимых процедур и их конкретного места вместе с самим клиентом.

3. Консультационный подход – это, прежде всего, обучение клиента (заказчика); развивает его интуицию, способность понимать и решать свои проблемы. При реализации консультационного подхода психологу особенно важно продемонстрировать свою независимость и беспристрастность. В ходе работы с противоборствующими сторонами важно структурировать их взаимоотношения, а также обеспечить равное влияние сторон на процесс разрешения конфликта. Важную роль играет рассмотрение так называемых «безысходных ситуаций», когда в ходе их детализации и анализа вырабатываются конкретные рекомендации по преодолению конфликта в целом.

Если конфликт, каким бы острым или глубоким он ни был, связан с отдельной проблемой или сферой жизнедеятельности

человека, то понятие кризиса имеет более глобальный характер. Хотя в повседневной речи используются выражения типа «кризис в отношениях», в психологии понятие кризиса относится к внутреннему миру личности. Какими бы жизненными событиями ни вызывался кризис (потеря близкого человека, резкое изменение социального статуса, утрата трудоспособности и т.д.), он затрагивает наиболее фундаментальные, жизненно значимые ценности и потребности человека, становится доминантой внутренней жизни человека и сопровождается сильными эмоциональными переживаниями.

Кризис, нарушая привычный ход жизни, дезорганизуя или даже делая невозможной обычную жизнедеятельность, требует от человека переосмысления своей жизни в ее наиболее существенных составляющих, переосмысления своих жизненных целей, отношений с окружающими, образа жизни и др. Успешное преодоление кризиса является жизненно значимой задачей для человека, а результатом его разрешения часто становится появление каких-то новых качеств жизни.

§4. Личностные и профессиональные кризисы

Личностные кризисы

На протяжении жизни человек сталкивается с различными кризисными, обусловленными его биологическим, психическим и профессиональным развитием.

Возрастные кризисы обусловлены созреванием, перестройкой, старением организма человека. Изменения психических способностей являются следствием возрастных изменений. Значит, правомерно считать возрастные изменения человека, порождаемые биологическим развитием, самостоятельным фактором, детерминирующим возрастные кризисы. Эти кризисы относятся к нормативным процессам, необходимым для нормального поступательного хода личностного развития.

Кризисы профессионального развития вызваны сменой и перестройкой ведущей деятельности (например от учебной к профессиональной). Разновидностью профессиональных кри-

зисов являются творческие кризисы, обусловленные творческой несостоятельностью, отсутствием значимых достижений, профессиональной беспомощностью. Эти кризисы крайне тягостны для представителей творческих профессий: писателей, режиссеров, актеров, архитекторов, изобретателей и др.

Кризисы невротического характера связаны с внутриллическими изменениями: перестройка сознания, бессознательные впечатления, инстинкты, иррациональные тенденции – все то, что порождает внутренний конфликт, рассогласование психологической целостности. Они традиционно являются предметом исследования фрейдистов, неофрейдистов и других психоаналитических школ.

Наряду с названными группами психологических кризисов имеется еще один огромный пласт *кризисных явлений, обусловленных значительными резкими изменениями условий жизни*. Детерминантами этих жизненных кризисов становятся такие важные события, как окончание учебного заведения, трудоустройство, вступление в брак, рождение ребенка, смена местожительства, уход на пенсию и другие изменения индивидуальной биографии человека. Эти изменения социально-экономических, временных и пространственных обстоятельств сопровождаются значительными субъективными трудностями, психической напряженностью, перестройкой сознания и поведения.

И наконец, следует выделить еще одну группу кризисов, обусловленных *критическими обстоятельствами жизни*, драматическими, а иногда и трагическими событиями. Эти факторы имеют разрушительный, подчас катастрофический исход для человека. Происходит кардинальная перестройка сознания, пересмотр ценностных ориентации и смысла жизни вообще. Протекают эти кризисы на грани человеческих возможностей и сопровождаются запредельными эмоциональными переживаниями. Их вызывают такие ненормативные события, как потеря трудоспособности, инвалидность, развод, вынужденная безработица, миграция, неожиданная смерть близкого человека, лишение свободы и т.п. Назовем эту группу критическими кризисами.

Типология рассмотренных кризисов схематически представлена на рис. 2. Рассмотренные шесть групп кризисов в жизни каждого человека переплетены, и когда отдельные из них совпадают, то кризисы протекают очень остро, конфликтно.

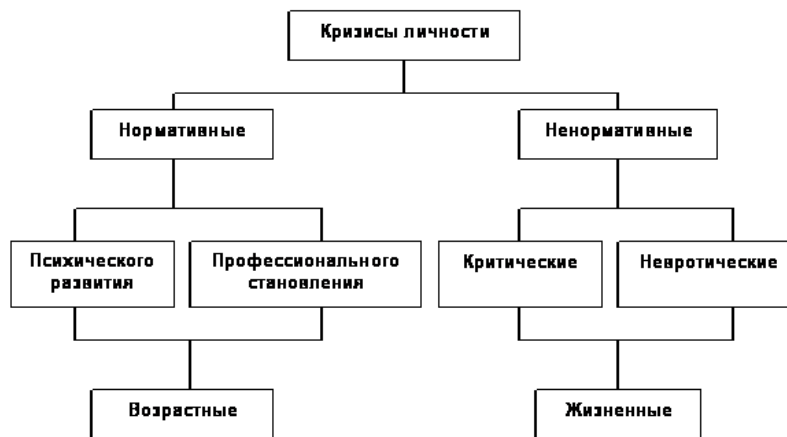


Рис. 2. Типология кризисов

Первые три группы психологических кризисов имеют относительно выраженный хронологический, возрастной характер. Они являются нормативными; все люди их переживают, но уровень выраженности кризиса не всегда приобретает характер конфликта. Преобладающая тенденция нормативных кризисов – конструктивная, развивающая личность.

Вторые три группы жизненных кризисов имеют ненормативный, вероятностный характер. Время наступления, жизненные обстоятельства, сценарии, участники кризиса случайны. Эти событийные кризисы вызваны стечением обстоятельств. Выход из таких кризисов проблематичен. Иногда он бывает деструктивным, и тогда общество получает циников, маргиналов, бомжей, алкоголиков, самоубийц.

Разумеется, жизненные кризисы могут возникать в любом возрасте и предугадать их вряд ли возможно. Тем не ме-

нее у большого числа людей жизненные кризисы возникают приблизительно в одном и том же возрасте, что служит основанием для деления и описания этих стадий развития зрелой личности.

Двадцатилетние обычно имеют дело с выбором карьеры и созданием семьи, намечают жизненные цели и начинают их осуществление. Позже, около тридцати многие приходят к переоценке своих прежних выборов карьеры, семьи, жизненных целей. Порой дело доходит до кардинальной смены жизненных задач, изменения профессии и распада семейных или дружеских отношений. После тридцати лет человек, как правило, переживает период привыкания к новым или вновь подтвержденным выборам. Наконец, на закате карьеры люди сталкиваются с новым кризисом, обусловленным предстоящим отходом от активной деятельности и уходом на пенсию. Этот кризис особенно тяжел для менеджеров, привыкших к повседневной активности, ощущению важности и нужности своей работы, к своей руководящей роли в организации.

Каждый из описанных возрастных кризисов может влиять на деятельность организации. Однако если кризисы на заре и закате карьеры обычно воспринимаются как естественные, то кризис середины жизни часто кажется парадоксальным и неожиданным. Поэтому мы считаем нужным рассмотреть его более подробно, коснувшись психологических проблем, лежащих в его основании.

Первая стадия среднего возраста начинается около тридцати лет и переходит в начало следующего десятилетия. Эту стадию называют «десятилетием роковой черты» или «кризисом середины жизни». Её главной характеристикой является осознание расхождения между мечтами и жизненными целями человека.

Мечты и планы людей почти всегда имеют некоторые нереалистические черты. К тридцати годам человек уже набирается достаточного опыта, чтобы осознать иллюзорность многих из своих фантазий. Поэтому оценка их расхождения с

действительностью на этой стадии окрашена, как правило, в эмоционально отрицательные тона. Жизнь перестает казаться бесконечной, а время оказывается столь быстротечным, что успеть сделать в жизни что-то важное и стоящее невозможно. Разрыв между мечтами и действительностью неожиданно оказывается неодолимой пропастью. Представление о будущей счастливой и достойной жизни, которая тебя ожидает, сменяется ощущением, что «жизнь прошла мимо» и менять в ней что-либо уже слишком поздно. Еще недавно о тебе могли сказать: «Ну, этот далеко пойдет». Теперь же ты чувствуешь, что время надежд уходит, и хочешь не хочешь, а приходится с горечью констатировать, что уже не станешь ни мэром или сэром, ни членом Думы, ни член-корром, ни даже прорабом в своем родном СМУ.

Освобождение от иллюзий, которое не является чем-либо необычным для тридцатилетнего возраста, может оказаться угрожающим для личности. Данте так описывал свое собственное смятение в этом возрасте:

Земную жизнь пройдя до середины,
Я оказался в сумрачном лесу,
Путь правый
Потеряв во тьме долины.

Биографии многих творческих личностей часто демонстрируют те или иные драматические изменения в их жизни где-то около 35 лет. Некоторые из них, например Гоген, в это время только начали творческую работу. Другие, однако, наоборот, около 35 лет утратили свою творческую мотивацию, а некоторые даже ушли из жизни. Частота смерти многих одаренных или вовсе бездарных людей между 35 и 40 годами ненормально возрастает.

Те же, кто переживают это десятилетие, сохраняя творческий потенциал, обычно обнаруживают значительные изменения в характере творчества. Часто эти изменения касаются интенсивности их работы: например, блестящая импульсивность сменяется зрелым, спокойным мастерством. Одна из причин – в том, что «импульсивный блеск» молодости

требует больших жизненных сил. Хотя бы отчасти это физические силы, так что никто не может сохранять их беспредельно. Ведущий напряженную жизни менеджер к 35 годам должен изменить темп своей жизни и не так «выкладываться и разбрасываться». Таким образом, проблема ограниченности физических сил неизбежно возникает в жизни человека любой профессии.

Уже одной бессонной ночи достаточно, чтобы выбить из колеи на весь следующий день. Многие люди просто жалуются на то, что они начинают слишком часто уставать. Хотя хорошо продуманная программа ежедневных упражнений и соответствующая диета оказывают своё действие, большинство разумных людей все больше начинают полагаться на «мозги», а не на «мышцы». Они находят новые преимущества в знании (организационного поведения в том числе), аккумулирующем жизненный опыт, они приобретают мудрость.

Для менеджера в этом возрасте особую роль начинают играть ценностные проблемы, связанные с приоритетом целей и решением вопроса, чему стоит посвящать свое время и силы, а чему не стоит (менеджмент времени).

У нормального человека наблюдаются некоторые изменения в интересах, способностях и возможностях, появляется новый взгляд на других людей – скорее как потенциальных соратников, чем соперников. Человеку в значительно большей степени требуется гибкость эмоций и мышления. Под эмоциональной гибкостью понимается способность изменять уровень эмоционального взаимодействия от человека к человеку и от задачи к задаче. Если человек неспособен к такой эмоциональной гибкости, он может оказываться «самодостаточным», перестать расти и развиваться. Существует также опасность растущей ригидности во взглядах и действиях, закрывающей сознание от новых идей и планов. Это резко ограничивает способности творческого решения проблем и может перерасти в нетерпимость и ограниченность.

Успешное преодоления кризиса среднего возраста включает обычно переформулировку жизненных целей в

рамках более реалистичной и сдержанной точки зрения и осознания ограниченности времени жизни всякого человека. Семья, работа, друзья приобретают все большее значение, тогда как собственное я всё более лишается своего исключительного значения. Наблюдается все более усиливающаяся тенденция довольствоваться тем, что есть, и меньше думать о вещах, которые скорее всего никогда не удастся достичь. Отмечается отчетливая тенденция чувствовать свое положение вполне приличным. Все эти изменения знаменуют собой завершение возрастного кризиса как такового и обретения «новой стабильности».

Многих процесс обновления, который начинается тогда, когда они оказываются перед лицом своих иллюзий и упадка физических сил, в конце концов, приводит их к более спокойной и даже счастливой жизни.

После 50-ти проблемы здоровья становятся более насущными и возникает растущее осознание того, что «время уходит». И люди начинают понимать, что основной недостаток старости в том, что и она проходит, а человек, как рождается, так и уходит из жизни без волос, зубов и иллюзий.

Кризисы профессионального развития

Эти кризисы можно определить как резкие изменения вектора профессионального развития личности. Непродолжительные по времени, они наиболее ярко проявляются при переходе от одной стадии профессионального становления к другой. Кризисы протекают, как правило, без ярко выраженных изменений профессионального поведения. Однако происходящая перестройка смысловых структур профессионального сознания, переориентация на новые цели, коррекция и ревизия социально-профессиональной позиции подготавливают смену способов выполнения деятельности, ведут к изменению взаимоотношений с окружающими людьми, а в отдельных случаях – к смене профессии.

В качестве факторов, детерминирующих кризисы профессионального развития, могут выступать постепенные ка-

чественные изменения способов выполнения деятельности. Так, фактором, инициирующим кризисы профессионального становления, может стать возросшая социально-профессиональная активность личности вследствие ее неудовлетворенности своим социальным и профессионально-образовательным статусом. Социально-психологическая направленность, профессиональная инициатива, интеллектуально-эмоциональная напряженность нередко приводят к поиску новых способов выполнения профессиональной деятельности, путей ее совершенствования, а также к смене профессии или места работы.

К профессиональным кризисам могут приводить социально-экономические условия жизнедеятельности человека: ликвидация предприятия, сокращение рабочих мест, неудовлетворительная зарплата, переезд на новое место жительства и др. Причинами могут быть и возрастные психофизиологические изменения: ухудшение здоровья, снижение работоспособности, ослабление психических процессов, профессиональная усталость, интеллектуальная беспомощность, синдром «эмоционального сгорания» и т.д.

Профессиональные кризисы нередко возникают при вступлении в новую должность, участии в конкурсах на замещение вакантной должности, аттестации или лицензировании специалистов.

Также могут инициироваться изменениями жизнедеятельности (смена местожительства; перерыв в работе, связанный с уходом за малолетними детьми; «служебный роман» и т.п.).

Наконец, фактором длительного кризисного явления может стать полная поглощенность профессиональной деятельностью. Специалисты, одержимые работой как средством достижения признания и успеха, иногда серьезно нарушают профессиональную этику, становятся конфликтными, проявляют жесткость во взаимоотношениях.

Кризисные явления нередко сопровождаются нечетким осознанием недостаточного уровня своей компетентности и профессиональной беспомощностью. Иногда наблюдаются

кризисные явления при уровне профессиональной компетентности, более высоком, чем требуется для выполнения нормативной работы. Как следствие, возникает состояние профессиональной апатии и пассивности.

Фазы развития кризиса. При анализе кризисов можно выделить три фазы: предкритическую, собственно критическую и посткритическую. В первой фазе происходит обострение противоречия между субъективной и объективной составляющими социальной ситуации развития; в критической фазе это противоречие начинает проявляться в поведении и деятельности; в посткритической – противоречие разрешается путем образования новой социальной ситуации развития.

В кризисах профессионального развития личности указанные фазы могут проявляться следующим образом.

1. Предкритическая фаза обнаруживается в неудовлетворенности существующим профессиональным статусом, содержанием деятельности, способами ее реализации, межличностными отношениями. Эта неудовлетворенность не всегда отчетливо осознается, но проявляется в психологическом дискомфорте на работе, раздражительности, недовольстве организацией, оплатой труда, руководителями и т.п.

2. Критическая фаза отличается осознанной неудовлетворенностью реальной профессиональной ситуацией. Намечаются варианты ее изменения, проигрываются сценарии дальнейшей профессиональной жизни, усиливается психическая напряженность. Противоречия усугубляются, и возникает конфликт, который становится ядром кризисных явлений.

3. Посткритическая фаза предполагает переход к новой социальной ситуации развития, перестройку смысловых структур профессионального сознания, переориентацию на новые цели и изменение социально-профессиональной позиции.

Анализ конфликтных ситуаций в кризисных явлениях позволяет выделить следующие *типы конфликтов* профессионального развития личности:

- мотивационный, обусловленный потерей интереса к учебе, работе, утратой перспектив профессионального роста,

дезинтеграцией профессиональных ориентации, установок, позиций;

- когнитивно-деятельностный, детерминированный неудовлетворенностью содержанием и способами осуществления учебно-профессиональной и профессиональной деятельности;
- поведенческий, вызванный противоречиями в межличностных отношениях в первичном коллективе, неудовлетворенностью своим социально-профессиональным статусом, положением в группе, уровнем зарплаты и т.п.

Конфликт сопровождается рефлексией, ревизией учебно-профессиональной ситуации, анализом своих возможностей и способностей. Разрешение конфликта приводит кризис в посткритическую фазу. *Способы разрешения конфликтов* могут иметь конструктивный, профессионально-нейтральный и деструктивный характер.

Конструктивный выход из конфликта предполагает повышение профессиональной квалификации, поиск новых способов выполнения деятельности, изменение профессионального статуса, смену места работы и переквалификацию. Такой путь преодоления кризисов требует от личности проявления сверхнормативной профессиональной активности, совершения поступков, которые прокладывают новое русло для ее профессионального развития.

Профессионально-нейтральное отношение личности к кризисам приводит к профессиональной стагнации, равнодушию и пассивности. Личность стремится реализовать себя вне профессиональной деятельности: в быту, различного рода хобби и т.п.

Деструктивные последствия кризисов выражаются в нравственном разложении, профессиональной апатии, пьянстве, безделье.

Кризисы профессионального становления личности отличаются своеобразием профессиональной ситуации развития и индивидуально окрашенными способами выполнения ведущей деятельности. Решающее значение в возникновении кризисов играют субъективные факторы: изменение «Я-концепции», пе-

рестройка профессионального сознания, возрастание уровня притязаний и самооценки, проявление потребности в самоутверждении и самоосуществлении, т.е. личность сама становится инициатором кризисов профессионального развития. Продуктивное выполнение деятельности приводит к тому, что профессионализм личности перерастает саму деятельность.

Помимо нормативных кризисов профессиональное становление сопровождается ненормативными, обусловленными жизненными обстоятельствами. Такие события, как вынужденное увольнение, переквалификация, смена места жительства, перерывы в работе, связанные с рождением ребенка, потеря трудоспособности, вызывают сильные эмоциональные переживания и часто приобретают отчетливо выраженный кризисный характер.

К эффективным психотехнологиям преодоления кризисов профессионального становления относятся психопрофилактика кризисов, диагностика социально-профессиональных качеств личности как информационная основа коррекции профессионально-психологического профиля личности, тренинги личного и профессионального роста, рефлексия профессионального развития и составление альтернативных сценариев профессиональной жизни, индивидуальное консультирование, прогноз желаемых профессиональных достижений.

§5. Методы эффективного преодоления конфликтов и кризисов в деловых отношениях

Психологами разработаны некоторые общие рекомендации по управлению конфликтами.

1. Надо знать, как развивается конфликт. Обычно он проходит несколько этапов:

- а) возникновение разногласий;
- б) возрастание напряженности в отношениях;
- в) осознание ситуации как конфликтной хотя бы одним из ее участников;
- г) собственно конфликтное взаимодействие, использование различных межличностных стилей разрешения кон-

фликтов, сопровождающееся возрастанием или понижением эмоциональной напряженности;

д) исход (разрешение) конфликта.

При рациональном поведении участников конфликт, проходя все этапы своего развития, может оставаться функциональным. Разрешением конфликта в полном смысле является устранение проблемы, породившей конфликтную ситуацию, и восстановление нормальных отношений между людьми.

2. Выясните скрытые и явные причины конфликта, определите, что действительно является предметом разногласий, претензий. Порой сами участники не могут или не решаются четко сформулировать главную причину конфликта.

3. Определите проблему в категориях целей, а не решений, проанализируйте не только различные позиции, но и стоящие за ними интересы.

4. Сконцентрируйте внимание на интересах, а не на позициях. Наша позиция – это то, о чем мы заявляем, на чем настаиваем, наша модель решения. Наши интересы – это то, что побудило нас принять данное решение. Интересы – это наши желания и заботы. Именно в них – ключ к решению проблемы.

5. Делайте разграничения между участниками конфликта и возникшими проблемами. Поставьте себя на место оппонента (оппонентов). «Ваша проблема – не вина других». Будьте жестки по отношению к проблеме и мягки по отношению к людям.

6. Справедливо и непредвзято относитесь к инициатору конфликта. Не забывайте, что за недовольством и претензиями, как правило, стоит достаточно существенная проблема, которая тяготит человека, доставляет ему беспокойство и неудобство.

7. Не расширяйте предмет конфликта, старайтесь сократить число претензий. Нельзя сразу разобраться во всех проблемах.

8. Придерживайтесь правила «эмоциональной выдержки». Осознавайте и контролируйте свои чувства. Учитывайте

эмоциональное состояние и индивидуальные особенности участников конфликта. Это препятствует перерастанию реалистических конфликтов в надуманное.

Следует также соблюдать следующие правила бесконфликтного общения:

- 1) не употребляйте конфликтогены;
- 2) не отвечайте конфликтогеном на конфликтоген;
- 3) проявляйте эмпатию к собеседнику;
- 4) делайте как можно больше благожелательных посылов.

В психологических исследованиях определены принципы, которыми следует руководствоваться при разрешении конфликта.

1. Разрешение конфликта с учетом сущности и содержания противоречия. В этом случае необходимо:

- отличить повод от истинной причины конфликта, которая нередко маскируется его участниками;
- определить его деловую основу;
- уяснить истинные, а не декларативные мотивы вступления людей в конфликт.

Разрешение конфликта существенно осложняется, если менеджер сам является представителем одной из противоборствующих сторон. В этом случае ему трудно быть объективным и конфликт принимает публичный характер и выходит за рамки организации.

2. Разрешение конфликта с учетом его целей. Крайне важно быстро определить цели конфликтующих сторон, провести четкую границу между особенностями межличностного и делового взаимодействия. Если личностные цели являются доминирующими, то целесообразно к оппоненту применить сначала меры воспитательного воздействия, выдвинуть определенные жесткие требования. Если один из оппонентов имеет более высокий ранг по отношению к другому, то ему следует указать на необходимость придерживаться определенных норм поведения.

3. Разрешение конфликта с учетом эмоциональных состояний. Если конфликт принял эмоциональный характер и

сопровождается бурными реакциями, то целесообразно показать на конкретных примерах, как высокая напряженность влияет на результативность работы, как оппоненты теряют свою объективность, как у них снижается критичность. Иными словами, необходима разъяснительная беседа в спокойной и доверительной обстановке.

4. Разрешение конфликта с учетом особенностей его участников. В этом случае, прежде чем приступить к разрешению конфликта, необходимо разобраться в особенностях личности каждого (лишний аргумент в пользу психологического тестирования при приеме на работу): отличаются ли они уравновешенностью, склонны ли к аффективному поведению, каковы их доминирующие черты характера, выраженность темперамента и т.д. Это поможет не только правильно разобраться в мотивах поведения, но и выбрать верный тон в общении при разрешении конфликта.

5. Разрешение конфликта с учетом его динамики. Как было отмечено ранее, конфликт развивается по определенным стадиям. Естественно, для каждой из них существуют определенные формы его разрешения. Если на первых стадиях целесообразны беседы, убеждения, то на этапе бескомпромиссных столкновений необходимо применить все возможные меры, вплоть до административных. Здесь также нужно определить выбор воздействия с учетом личностных особенностей конфликтующих и характера их действий.

Одним из эффективных методов преодоления конфликтов является формирование в коллективе определенного общественного мнения о конфликтующих сторонах. Общественное мнение – очень мощный регулятор поведения людей. Многие люди очень зависимы от отношения окружающих, нуждаются в одобрении, поддержке. Конфликтуя, они могут оказаться в изоляции, что переживают очень болезненно, причем настолько болезненно, что готовы даже прекратить конфронтацию.

В особо острых случаях не исключается обращение к «третьей стороне». Оно может быть эффективным, если

оппоненты выразят готовность полностью подчиниться его решению. В качестве «третейского судьи» целесообразно выбрать лицо, пользующееся авторитетом у оппонентов. Для него очень важно суметь отделить предмет конфликта от его объекта, поэтому иногда целесообразно разрешить оппонентам давать эмоциональные оценки друг другу. Если конфликт держится на деловой основе, оппоненты от нее не перейдут на другие вопросы, в иных случаях оппоненты, начав с объекта, очень быстро перейдут на предмет, тем самым выдав истинные источники конфликта. При окончательном разборе конфликта оппонентам уже не разрешается давать эмоциональные оценки. Конфликт как бы раскладывается на составные части, каждый из оппонентов должен изложить свои версии и объяснение причин, без оценок другого оппонента. Практика показывает, что если конфликт «разложить» на его составляющие, рассмотреть беспристрастно каждое действие оппонентов, то он утрачивает эмоциональную напряженность и превращается из эмоционального в деловой. У оппонентов «снимаются» ложные образы ситуации и друг друга, которые неизбежны при конфликте в силу пристрастности позиций. Они начинают понимать ошибочность своих оценок и установок, устраняются психологические барьеры между оппонентами.

В заключение еще раз напомним, что общей характеристикой всех критических жизненных ситуаций является необходимость их конструктивного разрешения. Успешное преодоление и стрессовой ситуации, и конфликта, и кризиса должно стать источником вашего личностного роста, развития большей личностной зрелости и в конечном счете фактором повышения удовлетворенности жизнью. Надеюсь, что знания, почерпнутые в этой книге, помогут вам в этом.

Контрольные вопросы

1. Что общего в понимании и в механизмах профессионального стресса и конфликта в организации?
2. Чем характеризуется конфликтная личность?
3. Что значит «управлять конфликтом»?
4. Каковы основные условия перехода от конфликта к сотрудничеству?
5. Каковы функциональные и дисфункциональные последствия конфликтов?
6. Каковы особенности и различия стилей поведения в конфликте?
7. Что такое агрессивность и как она влияет на общение?
8. Что такое стресс как комплексная физиологическая реакция организма?
9. Каковы основные положения теории Г.Селье?
10. Что такое стрессоры и какова их роль в возникновении и развитии стресса?
11. Что такое психосоматические заболевания и как они связаны со стрессом?
12. Что такое невроз?
13. Какие кризисы приходится преодолевать человеку в профессиональной карьере?

Словарь психологических терминов

А

АБСТРАГИРОВАНИЕ – мысленное выделение, вычленение некоторых элементов конкретного множества с целью их более детального изучения. Психология в целом основана на абстрагировании психических свойств, психических процессов, психических состояний от многих других свойств, процессов, состояний человека и животных.

АБСТРАКЦИЯ – один из основных процессов умственной деятельности человека, позволяющий мысленно вычленивать и превратить в самостоятельный объект рассмотрения отдельные свойства, стороны, элементы или состояния предмета или явления.

АВТОРИТАРНАЯ ЛИЧНОСТЬ – комплекс личностных характеристик, включающий, с одной стороны, особенности когнитивного стиля (нетерпимость к неопределенности и когнитивной сложности, догматизм), а с другой – характеризующийся определенными социально-политическими установками: конформизмом, консерватизмом, этноцентризмом, антидемократизмом и т.д.

АВТОРИТАРНОСТЬ (от лат. *autoritas* – власть) – социально-психологическая характеристика стиля руководства и лидерства, особенностями которого являются: жесткая централизация руководителем (лидером) своих управленческих функций; сосредоточение в его руках всей полноты власти; подавление инициативы подчиненных («ведомых»); недопущение их к решению важнейших вопросов совместной деятельности; преимущественное использование приказов и распоряжений, различных форм наказания для осуществления управляющего воздействия.

АВТОРИТЕТНОСТЬ (лат. *autoritas* – влияние, власть) – способность человека иметь определенный вес среди людей, служить для них источником идей и пользоваться их признанием и уважением.

АГРЕССИЯ (от лат. *aggresio* – нападение) – мотивированное деструктивное поведение, противоречащее нормам сосуществования людей в обществе, приносящее материальный ущерб людям или вызывающее у них отрицательные переживания.

АДАПТАЦИОННЫЙ СИНДРОМ (англ. *adaptation syndrome*) – совокупность адаптационных реакций организма защитного характера, возникающих в ответ на значительные по силе и продолжительности неблагоприятные воздействия – стрессоры.

АДАПТАЦИЯ (лат. *adaptare* – приспособлять) – приспособление органов чувств к особенностям действующих на них стимулов с целью их наилучшего восприятия и предохранения рецепторов от излишней перегрузки.

АДАПТАЦИЯ (социальная) – приспособление человека как личности к существованию в обществе в соответствии с требованиями этого общества и с собственными потребностями, мотивами и интересами. Важнейшим средством достижения успешной социальной адаптации являются общее образование и воспитание, а также трудовая и профессиональная подготовка.

АККОМОДАЦИЯ – изменение уже сложившихся знаний, навыков, умений в соответствии с новыми условиями.

АКТИВНОСТЬ – способность живых существ производить спонтанные движения и изменяться под воздействием внешних или внутренних стимулов-раздражителей.

АКТУАЛИЗАЦИЯ (лат. *actualis* – деятельный) – действие, заключающееся в извлечении усвоенного материала из долговременной или кратковременной памяти с целью последующего использования его при узнавании, припоминании, воспоминании или непосредственном воспроизведении.

АКЦЕНТУАЦИЯ – выделение какого-либо свойства или признака на фоне других, его особенное развитие.

АЛЬТРУИЗМ (лат. *alter* – другой) – черта характера, побуждающая человека бескорыстно приходить на помощь.

АМБИВАЛЕНТНОСТЬ (греч. *amphi* – двойственность, лат. *valentia* – сила). В психологии чувств обозначает одновре-

менное присутствие в душе человека противоположных, несоместимых стремлений, касающихся одного и того же объекта.

АМНЕЗИЯ – нарушения памяти, возникающие при различных локальных поражениях мозга.

АНАЛИЗ (греч. analysis – разложение, расчленение) – процесс разложения целого на части; включен во все акты практического и познавательного взаимодействия организма со средой.

АНАЛИЗАТОР (понятие предложено И.П. Павловым) – совокупность афферентных и эфферентных нервных структур, участвующих в восприятии, переработке и реагировании на раздражители.

АНАЛОГИЯ (греч. analogos – соответственный, соразмерный) – сходство между объектами в некотором отношении.

АНДРОГИНИЯ (от лат. andros – мужской, gynes – женский) – понятие, обозначающее людей, успешно сочетающих в себе как традиционно мужские, так и традиционно женские психологические качества. При рассмотрении мужских (маскулинных) и женских (фемининных) качеств как независимых характеристик, расположенных в двух отдельных непересекающихся измерениях, каждый человек, независимо от того, мужчина он или женщина, может быть отнесен к одной из четырех групп: 1) к маскулинным индивидам (с выраженными традиционно мужскими качествами, такими как честолюбие, решительность); 2) к фемининным индивидам (с выраженными традиционно женскими качествами, такими как усидчивость, мягкость); 3) к андрогинам, т.е. к людям, сочетающим в себе как традиционно женские, так и мужские черты; 4) к людям с неопределенной психологической половой идентичностью, т.е. к тем, кто не обладает выраженными маскулинными либо фемининными чертами. Ряд исследований свидетельствуют, что андрогиния является важной психологической характеристикой человека, определяющей его способность менять свое поведение в зависимости от ситуации. Андрогиния способствует формированию устойчивости к стрессам, помогает в достижении успехов в различных сфе-

рах жизнедеятельности. В настоящее время ведется поиск возможных путей формирования не только маскулинности и фемининности, но и андрогинии.

АПАТИЯ (греч. *apatheia* – бесстрастность) – состояние эмоциональной пассивности, безразличия и бездеятельности; характеризуется упрощением чувств, равнодушием к событиям окружающей действительности и ослаблением побуждений и интересов.

АПРАКСИЯ (греч. *apraxia* – бездействие) – нарушение произвольных целенаправленных движений и действий у человека.

АССИМИЛЯЦИЯ – использование в новых условиях готовых умений и навыков без их существенного изменения.

АССОЦИАЦИЯ (лат. *associatio* – соединение) – соединение, связь психических явлений друг с другом, при которой возникновение в сознании человека одного из этих явлений закономерным образом влечет появление другого. Психологической основой ассоциации считается условный рефлекс.

АСТЕНИЯ (греч. *astheneia* – бессилие, слабость) – нервно-психическая слабость, проявляющаяся в повышенной утомляемости и истощаемости, сниженном пороге чувствительности, крайней неустойчивости настроения, нарушении сна.

АТТРАКЦИЯ (лат. *attrahere* – привлекать, притягивать) – привлекательность, влечение одного человека к другому, сопровождающаяся положительными эмоциями.

АУТИЗМ (греч. *auto* – сам) – крайняя форма психологического отчуждения, выражающаяся в уходе индивида от контактов с окружающей действительностью и погружении в мир собственных переживаний.

АУТОТРЕНИНГ (аутогенная тренировка) (греч. – *autos* – сам, *genos* – происхождение) – комплекс специальных упражнений, основанных на самовнушении и используемых человеком для управления собственными психическими состояниями и поведением. См. *Социально-психологический тренинг*.

АФАЗИИ – нарушения речи, возникающие при локальных поражениях коры левого полушария мозга (у правшей) и

представляющее собой системное расстройство различных видов речевой деятельности.

АФФЕКТ (лат. affectus – душевное волнение, страсть) – кратковременное, бурно протекающее состояние сильного эмоционального возбуждения в результате *фрустрации* или какой-либо иной, сильно действующей на психику причины, обычно связанной с неудовлетворением очень важных для человека потребностей.

АФФЕРЕНТНЫЙ (лат. afferentis – приносящий) – понятие, характеризующее ход процесса нервного возбуждения по нервной системе от периферии тела к головному мозгу.

АФФИЛИАЦИЯ (англ. to affiliate – присоединять, присоединяться) – потребность человека в установлении, сохранении и упрочении эмоционально-положительных (дружеских, товарищеских, приятельских) отношений с окружающими людьми.

Б

БАРЬЕР ПСИХОЛОГИЧЕСКИЙ (франц. barriere – преграда, препятствие) – внутреннее препятствие психологической природы (нежелание, боязнь, неуверенность и т. п.), мешающее человеку успешно выполнить некоторое действие. Часто возникает в деловых и личных взаимоотношениях и препятствует установлению открытых и доверительных отношений.

БЕССОЗНАТЕЛЬНОЕ – характеристика психологических свойств, процессов и состояний человека, находящихся вне сферы его сознания, но оказывающих такое же влияние на его поведение, как и сознание.

БИХЕВИОРИЗМ (англ. behaviour – поведение) – одно из ведущих направлений в американской психологии, получившее широкое распространение и в других странах; учение, в котором в качестве предмета психологических исследований рассматривается только поведение человека и изучается его зависимость от внешних и внутренних материальных стимулов (необходимость и возможность научного исследования

собственно психических явлений отрицается). Родоначальники теории – Б. Э. Торндайк, Дж. Уотсон.

БОЛЬШАЯ ГРУППА – значительное по количественному составу социальное объединение людей, образованное на основании абстрагированного (см. *абстракция*) социально-демографического признака: пола, возраста, национальности, профессиональной принадлежности, социального или экономического положения и т. п.

БРЕД – ненормальное, болезненное состояние психики человека, сопровождающееся фантастическими образами, видениями, галлюцинациями. Ср. *Аутизм*.

БРЕЙНСТОРМИНГ (англ. brain storming – мозговой штурм) – специальный метод организации совместной групповой творческой работы людей, рассчитанный на повышение их творческого потенциала.

В

ВАЛИДНОСТЬ (англ. valid – пригодный) – качество метода психологического исследования, выражающееся в его соответствии тому, для изучения и оценки чего он изначально был предназначен.

ВЕДУЩИЙ ТИП ОБЩЕНИЯ – преобладающий в данный возрастной период тип общения с окружающими людьми, благодаря которому у человека формируются его основные личностные качества.

ВЕРА – убежденность человека в чем-либо, не подкрепляемая убедительными логическими аргументами или фактами.

ВЕРБАЛЬНЫЙ (лат. verbalis – словесный) – относящийся к звуковой человеческой речи.

ВЛЕЧЕНИЕ – желание (потребность) что-либо сделать, побуждающее человека к соответствующим действиям.

ВНИМАНИЕ – состояние психологической концентрации, сосредоточенности на каком-либо объекте.

ВНУТРЕННЯЯ РЕЧЬ – особый вид человеческой речевой деятельности, непосредственно связанный с бессозна-

тельными, автоматически протекающими процессами перевода мысли в слово и обратно.

ВНУШАЕМОСТЬ – податливость человека действию *внушения*.

ВНУШЕНИЕ (лат. Suggestion – внушение, намек) – неосознанное (или осознанное) влияние одного человека на другого, вызывающее определенные изменения в его психологии и поведении.

ВОЗБУДИМОСТЬ – свойство живой материи приходить в состояние возбуждения под влиянием раздражителей и сохранять его следы в течение некоторого времени.

ВОЛЯ – свойство (состояние) человека, проявляющееся в его способности сознательно управлять своей психикой и поступками. Проявляется в преодолении препятствий, возникающих на пути достижения сознательно поставленной цели.

ВООБРАЖЕНИЕ – способность представлять отсутствующий или реально не существующий объект, удерживать его в сознании и мысленно манипулировать им.

ВОСПОМИНАНИЕ (припоминание) – воспроизведение по памяти какой-либо ранее воспринятой информации. Один из основных процессов *памяти*.

ВОСПРИЯТИЕ – процесс приема и переработки человеком информации, поступающей в мозг через органы чувств. В результате восприятия происходит формирование образа.

ВОСПРОИЗВЕДЕНИЕ – доступное для наблюдения умственное действие, заключающееся в восстановлении и реконструкции актуализированного содержания в той или иной знаковой форме.

ВРЕМЯ РЕАКЦИИ – интервал между началом действия стимула и появлением в организме определенной реакции на него.

ВТОРАЯ СИГНАЛЬНАЯ СИСТЕМА – система речевых знаков, символов, вызывающих у человека такие же реакции, как и реальные объекты, которые этими символами обозначены.

ВЫБОРКА – группа людей, на которой проводится исследование (в противоположность выборке, генеральной со-

вокупностью называют множество людей, на которых распространяются результаты исследования); выборка является частью генеральной совокупности.

ВЫТЕСНЕНИЕ – один из защитных механизмов в психоаналитической теории личности (см. *психоанализ*), посредством которого из сознания человека в сферу бессознательного вытесняется информация, вызывающая неприятные эмоциональные переживания.

Г

ГАЛЛЮЦИНАЦИИ (лат. *hallucinatio* – бред, видение) – нереальные, фантастические образы, возникающие у человека во время болезней, влияющих на состояние его психики. См. также *аутизм, бред*.

ГЕНИАЛЬНОСТЬ (лат. *genius* – дух) – высший уровень развития у человека каких-либо способностей, делающий его выдающейся личностью в соответствующей области или сфере деятельности.

ГЕНОТИП (греч. *genos* – происхождение, *typos* – форма, образец) – совокупность генов или каких-либо качеств, полученных человеком в наследство от своих родителей.

ГЕШТАЛЬТ ГРУППЫ – группы людей, образуемые для психотерапевтического воздействия в *гештальттерапии*.

ГЕШТАЛЬТТЕРАПИЯ (нем. *gestalt* – целостная форма, образ, структура) – система методов и процедур психотерапевтического воздействия на человека, основанных на теории гештальтпсихологии – области психологических исследований, ставящих во главу угла закономерности образования и функционирования целостных структур, исходя из которых объясняются их элементы и связи между ними (главный принцип – безусловное принятие человеком себя, других людей и всего остального мира такими, какие они есть; восприятие и оценка наличного состояния как вполне совершенного, не требующего изменения или улучшения).

ГИПНОЗ (греч. *hypnos* – сон) – вызванное внушающим воздействием временное отключение сознания человека или снятие сознательного контроля над собственным поведением.

ГОЛОВНОЙ МОЗГ – передний отдел центральной нервной системы позвоночных животных и человека, помещающийся в полости черепа; материальный субстрат высшей нервной деятельности и главный регулятор всех жизненных функций организма.

ГОМЕОСТАЗ (греч. *homoiós* – подобный, *statis* – стояние) – нормальное состояние равновесия органических и других процессов в живой системе.

ГРЕЗЫ – фантазии, мечты человека, рисующие в его воображении приятные, желаемые картины будущей жизни.

ГРУППА – совокупность людей, выделенная на основе какого-либо одного или нескольких, общих для них признаков. См. также *малая группа*.

ГРУППОВАЯ ДИНАМИКА (греч. *dynamis* – сила) – направление исследований в социальной психологии, которое изучает процесс возникновения, функционирования и развития разных *групп*.

ГРУППЫ ВСТРЕЧ – специальные *малые группы*, применяемые в практике социально-психологического тренинга с аналогичным названием; цель этого тренинга – обнаружение и использование резервов саморазвития личности, заложенных в ней самой, через специальные приемы, помогающие личности осознать свои возможности, избавиться от психологических барьеров и комплексов.

ГРУППЫ ПСИХОДРАМЫ – *малые группы*, в которых через ролевое поведение людьми лучше осознаются и эффективно решаются их собственные проблемы; усваиваемые роли становятся достоянием личности и позволяют ей хорошо адаптироваться в жизни.

ГРУППЫ ТЕЛЕСНОЙ ТЕРАПИИ – *группы*, в которых в процессе психотерапевтической работы большое значение придается прямым телесным контактам людей как средству избавления от психологических проблем.

ГРУППЫ ТРЕНИНГА УМЕНИЙ – бихевиористски (см. бихевиоризм) ориентированные группы, рассчитанные на выработку у их участников полезных для жизни умений и на-

выков, в частности коммуникативных, благодаря которым человек может избавиться от тревожности, агрессивности, неуверенности в себе и других привычных форм отрицательного поведения.

ГУМАНИСТИЧЕСКАЯ ПСИХОЛОГИЯ – направление в зарубежной психологии, в последнее время бурно развивающееся и в нашей стране, признающее своим главным предметом личность как уникальную целостную систему, которая представляет собой не нечто заранее заданное, а «открытую возможность» самоактуализации, присущую только человеку.

Д

ДЕВИАНТНОЕ ПОВЕДЕНИЕ (лат. *deviatio* – отклонение) – поведение с отклонением от принятых в обществе правовых или нравственных норм (основные виды такого поведения – преступность и уголовно не наказуемое аморальное поведение).

ДЕПЕРСОНАЛИЗАЦИЯ (лат. *persona* – личность, лицо – обезличивание) – временная утрата человеком психологических и поведенческих особенностей, характеризующих его как *личность*.

ДЕПРЕССИЯ (лат. *depressio* – подавление) – состояние душевного расстройства, подавленности, характеризующееся упадком сил и снижением активности.

ДЕТЕРМИНИЗМ (лат. *determinare* – определять) – философско-гносеологическое учение, утверждающее наличие и возможность установления объективных причин всех явлений, существующих в мире (в психологии – закономерная и необходимая зависимость психических явлений от порождающих их факторов).

ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ – специфический вид человеческой активности, направленной на творческое преобразование, совершенствование действительности и самого себя.

ДИАЛОГ (греч. *dialogos*) – попеременный обмен репликами двух и более людей.

ДИСТРЕСС – отрицательное влияние стрессовой ситуации на деятельность человека. См. *стресс*.

ДУША – понятие, отражающее исторически изменявшиеся представления о психике человека и животных. Душа – нематериальное, независимое от тела животворящее и познающее начало. В научной литературе чаще используется понятие «психика».

Ж

ЖЕЛАНИЕ – состояние актуализированной, то есть начавшей действовать, потребности, сопровождаемое стремлением и готовностью сделать что-либо конкретное для ее удовлетворения.

ЖЕСТ – движение рук человека, выражающее его внутреннее состояние или указывающее на какой-либо объект во внешнем мире.

ЖИТЕЙСКИЕ ПОНЯТИЯ – понятия, которые используются людьми в повседневном языке, в обыденном общении; от научных понятий отличаются меньшей определенностью и точностью, большей изменчивостью формулировок, слабой операционализацией и верификацией (доказательностью).

З

ЗАДАТКИ – предпосылки к развитию *способностей* (их биологический или социальный фундамент). Могут быть врожденными или приобретенными.

ЗАМЕЩЕНИЕ (сублимация, лат. *Sublimare* – возносить) – один из защитных механизмов, представляющих собой подсознательную замену одной, запретной или практически недостижимой, цели на другую, разрешенную и более доступную, способную хотя бы частично удовлетворить актуальную *потребность*.

ЗАЩИТНЫЕ МЕХАНИЗМЫ – психоаналитическое понятие, обозначающее совокупность бессознательных приемов, с помощью которых человек оберегает себя от психологических травм и неприятных переживаний, стремясь вместе с тем сохранить в целостности сложившийся «Я»-образ.

ЗНАЧЕНИЕ (слова, понятия) – то содержание, которое вкладывают в данное слово или понятие все употребляющие его люди.

И

ИДЕНТИФИКАЦИЯ (лат. *identificare* – отождествлять) – в психологии – установление сходства одного человека с другим, направленное на его воспоминание и собственное развитие идентифицирующегося с ним лица.

ИКОНИЧЕСКАЯ ПАМЯТЬ. См. *Мгновенная память.*

ИЛЛЮЗИИ (лат. *illusio* – ошибка, заблуждение) – феномены *восприятия, воображения и памяти*, существующие только в голове человека и не соответствующие какому-либо реальному явлению или объекту.

ИМИДЖ (англ. *image* – образ) – сложившийся в массовом *сознании* и имеющий характер стереотипа эмоционально окрашенный образ кого-либо или чего-либо.

ИМПУЛЬСИВНОСТЬ – характерологическая черта человека, проявляющаяся в его склонности к скоропалительным решениям, непродуманным действиям и поступкам.

ИНДИВИД (лат. *Individuum* – неделимое) – отдельно взятый человек в совокупности всех присущих ему качеств: биологических, физических, социальных, психологических и др.

ИНДИВИДУАЛЬНОСТЬ – своеобразное сочетание индивидуальных свойств человека, отличающее его от других людей.

ИНДИВИДУАЛЬНЫЙ СТИЛЬ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ – устойчивое сочетание особенностей выполнения разных видов деятельности одним и тем же человеком.

ИНИЦИАТИВА (лат. *initio* – начинать, посвящать в таинство) – проявление человеком активности, не стимулированной извне и не определяемой не зависящими от него обстоятельствами.

ИНСАЙТ (англ. *insight* – постижение, озарение) – неожиданное для самого человека, внезапное нахождение решения какой-либо проблемы, над которой он долго и настойчиво думал.

ИНСТИНКТ (лат. *instinctus* – побуждение) – врожденная, малоизменяемая форма *поведения*, обеспечивающая приспособление организма к типичным условиям его жизни.

ИНТЕЛЛЕКТ (лат. *intellectus* – разумение, понимание) – совокупность умственных способностей человека и некоторых высших животных, например человекообразных обезьян.

ИНТЕНЦИЯ (лат. *intentio* – стремление) – направленность *сознания*, *мышления* на какой-либо предмет.

ИНТЕРЕС – эмоционально окрашенное, повышенное внимание человека к какому-либо объекту или явлению; форма проявления познавательной потребности.

ИНТЕРФЕРЕНЦИЯ (лат. *inter* – между, *ferentis* – несущий) – нарушение нормального хода одного процесса вмешательством другого.

ИНТРОВЕРСИЯ (лат. *intro* – внутрь, *versio* – поворачивать, обращать) – обращенность *сознания* человека к самому себе; поглощенность собственными проблемами и переживаниями, сопровождаемая ослаблением внимания к тому, что происходит вокруг (одна из базовых черт *личности*).

ИНТРОСПЕКЦИЯ (лат. *introspecto* – гляжу внутрь, всматриваюсь) – метод *познания* человеком психических явлений путем самонаблюдения.

ИНТУИЦИЯ (лат. *intueri* – пристально, внимательно смотреть) – способность быстро находить верное решение задачи и ориентироваться в сложных жизненных ситуациях, а также предвидеть ход событий.

ИНФАНТИЛИЗМ ЛИЧНОСТНЫЙ (лат. *infantis* – младенческий, детский) – сохранение в *психике* и *поведении* взрослого особенностей, присущих детскому возрасту.

ИСПЫТУЕМЫЙ – человек, над которым проводятся научные психологические опыты.

ИПОХОНДРИЯ – состояние чрезмерного внимания к своему здоровью, страх перед неизлечимыми болезнями.

К

КАТАРСИС (греч. katharsis – очищение) – психоаналитический (см. *психоанализ*) термин, обозначающий душевное облегчение, наступающее у человека после сильных эмоциональных переживаний типа *аффекта* или *стресса*.

КЛИМАТ СОЦИАЛЬНО-ПСИХОЛОГИЧЕСКИЙ (греч. klima (klimatos) – склон) – качественная сторона межличностных отношений, проявляющаяся в виде совокупности психологических условий, способствующих или препятствующих продуктивной совместной деятельности и всестороннему развитию *личности в группе*.

КОЛЛЕКТИВ (лат. collectivus – собирательный) – группа объединенных общими целями и задачами людей, достигшая в процессе социально ценной совместной деятельности высокого уровня развития.

КОММУНИКАЦИИ (лат. communico – делаю общим, связываю, общаюсь) – смысловой аспект социального взаимодействия: контакты, общение, обмен информацией между людьми.

КОМПЛЕКС (лат. complexus – связь, сочетание) – соединение отдельных психических процессов в целое, отличное от суммы своих элементов.

КОМПЛЕКС НЕПОЛНОЦЕННОСТИ – система отрицательных эмоциональных переживаний, связанных с реальным или кажущимся отсутствием у человека ценных психологических или физических свойств и сопровождаемых соответствующими негативными психологическими симптомами: *низкая самооценка, заниженный уровень притязаний, повышенная тревожность и мотив избегания неудач*.

КОНКУРЕНЦИЯ (лат. concuro – сбегаюсь, сталкиваюсь) – одна из основных форм организации межличностного взаимодействия, характеризующаяся достижением индивидуальных или групповых целей, интересов в условиях противоборства с добивающимися этих же целей и интересов других индивидов или групп.

КОНСТАТНОСТЬ (лат. constans (constantis) – постоянный) – относительная независимость воспринимаемых характеристик объектов от параметров раздражения рецепторных поверхностей органов чувств.

КОНСТАТНОСТЬ ВОСПРИЯТИЯ – свойство воспринимать объекты и видеть их относительно постоянными по величине, форме и цвету в изменяющихся физических условиях *восприятия*.

КОНТЕНТ-АНАЛИЗ – метод психологического изучения различных текстов, позволяющих по их содержанию судить о *психологии* создателей этих текстов.

КОНФАБУЛЯЦИИ (лат. confabulo – болтаю) – ложные воспоминания, наблюдающиеся при нарушениях *памяти*.

КОНФЛИКТ (лат. conflictus – столкновение) – столкновение противоположно направленных целей, интересов, позиций, мнений или взглядов оппонентов, или субъектов взаимодействия.

КОНФЛИКТ ВНУТРИЛИЧНОСТНЫЙ – состояние неудовлетворенности человека какими-либо обстоятельствами его жизни, связанное с наличием у него противоречащих друг другу интересов, стремлений, потребностей, порождающих *аффекты* и *стрессы*.

КОНФЛИКТ МЕЖЛИЧНОСТНЫЙ – трудноразрешимое противоречие, возникающее между людьми и вызванное несовместимостью их взглядов, интересов, целей, потребностей.

КОНФОРМИЗМ (лат. conformis – подобный, соответствующий) – некритическое принятие человеком чужого неправильного мнения, сопровождаемое неискренним отказом от собственного мнения, в правильности которого человек внутренне не сомневается. Ср. *Нонконформизм*.

КОНЦЕПЦИЯ ТРАНСАКТНОГО АНАЛИЗА – совокупность научных взглядов американского психолога Э. Берна и его последователей о том, что судьба человека предопределена в существенной степени особенностями его бессознательного, которое как бы влечет его к определенным событиям – успеху, неуспеху, трагедиям и т.д. По Берну, в бессознательном человеке

ка как бы сидит некий «маленький человек» и дергает за веревочки, управляя жизнью «большого человека» по сценарию, зафиксированному в бессознательном с помощью жизненных ситуаций, имевших место при активном формировании бессознательного (в детские, юношеские годы).

КОРРЕЛЯЦИЯ (лат. *correlatio* – соотношение) – понятие, указывающее на статистическую связь, существующую между изучаемыми явлениями.

КРИЗИС – состояние душевного расстройства, вызванное длительной неудовлетворенностью человека собой и своими взаимоотношениями с окружающим миром.

Л

ЛАБИЛЬНОСТЬ (лат. *labilis* – скользящий, неустойчивый) – свойство нервных процессов (нервной системы), проявляющееся в способности проводить определенное количество нервных импульсов за единицу времени. Лабильность также характеризует скорость возникновения и прекращения нервного процесса.

ЛИБИДО – одно из ключевых понятий психоанализа. Обозначает некоторый вид энергии, чаще всего биохимической, которая лежит в основе потребностей и поступков человека. Понятие введено в научный оборот З. Фрейдом (изначально использовалось как синоним сексуального влечения).

ЛИДЕР (англ. *leader* – ведущий) – член *группы*, чей авторитет безоговорочно признается остальными членами, готовыми следовать за ним. Группа признает за лидером право принимать ответственные решения в значимых для нее ситуациях.

ЛИДЕРСТВО – отношения доминирования и подчинения, влияния и следования в системе межличностных отношений в *группе*.

ЛИЧНОСТЬ – понятие, обозначающее совокупность устойчивых психологических качеств человека, составляющих его *индивидуальность*.

ЛОКУС КОНТРОЛЯ – индивидуально-психологическое понятие, характеризующее то, в чем данный человек видит основные причины собственного *поведения* и поступков других людей (при внутреннем Л. к. эти причины помещаются в самом человеке, в его психологии, а при внешнем – располагаются вне данного человека, например во внешних объективных обстоятельствах его жизни).

ЛОНГИТЮДНОЕ ИССЛЕДОВАНИЕ (англ. longitude – долгота) – длительное по времени своего проведения научное исследование процессов формирования, развития и изменения каких-либо психических или поведенческих явлений.

ЛЮБОВЬ – 1) высокая степень эмоционально положительного отношения, выделяющего его объект среди других и помещающего его в центр жизненных потребностей и интересов субъекта (например, любовь к родине, к матери, к детям, к музыке и т. д.); 2) интенсивное, напряженное и относительно устойчивое чувство субъекта, физиологически обусловленное сексуальными потребностями и выражающееся в социально формируемом стремлении быть своими личностно-значимыми чертами с максимальной полнотой представленным в жизнедеятельности другого таким образом, чтобы пробуждать у него потребность в ответном чувстве той же интенсивности, напряженности и устойчивости. Чувство любви имеет глубоко интимный характер и сопровождается ситуативно возникающими и изменяющимися эмоциями нежности, восторга, ревности и др., переживаемыми в зависимости от индивидуально-психологических особенностей личности.

М

МАЛАЯ ГРУППА – небольшая по численности совокупность людей, включающая от 2–3 до 20–30 человек, занятых общим делом и имеющих прямые личные контакты друг с другом.

МАНИПУЛИРОВАНИЕ (лат. manipulatio – ручной прием, действие) – совершение каких-либо действий, поступков с целью достижения своих замыслов, интересов, потребностей

за счет другого (или в ущерб интересам другого человека) в скрытой, завуалированной форме. В работах Д. Карнеги популяризируется в качестве наиболее рационального метода в процессе взаимодействия с людьми.

МАССОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ (лат. *communicatio* – сообщение, передача) – средства передачи информации, рассчитанные на массовую аудиторию: печать, радио, телевидение и т.п.

МГНОВЕННАЯ ПАМЯТЬ (иконическая) – память, рассчитанная на очень короткое по времени сохранение в голове человека следов воспринятого материала (действует, как правило, только во время самого процесса восприятия).

МЕЖГРУППОВЫЕ ОТНОШЕНИЯ – совокупность социально-психологических явлений, характеризующих субъективное отражение (восприятие) многообразных связей между социальными *группами*, а также обусловленный ими способ взаимодействия групп.

МЕЖЛИЧНОСТНЫЕ ОТНОШЕНИЯ – субъективно переживаемые взаимосвязи между людьми, объективно проявляющиеся в характере и способах взаимных влияний, оказываемых людьми друг на друга в процессе совместной деятельности и общения.

МЕЛАНХОЛИК (греч. *melas (melanos)* – черные, *chole* – желчь) – один из четырех типов *темперамента*; человек, чье поведение характеризуется низким уровнем психической активности, замедленностью реакций на действующие стимулы, сдержанностью моторики и речи, быстрой утомляемостью. Ср. *Сангвиник, Флегматик, Холерик*.

МЕЧТЫ – планы человека на будущее, представленные в его воображении и реализующие наиболее важные для него *потребности* и интересы.

МИМИКА – совокупность движений частей лица человека, выражающая его состояние или отношение к тому, что он воспринимает (представляет, обдумывает, напоминает и т.п.).

ММРІ – известный личностный психологический тест, расшифровываемый как Миннесотский многофакторный

личный опросник (широко применяется в клинической психодиагностике для оценки степени отклонения от медицинской нормы уровня развития целого ряда личностных свойств человека).

МОДАЛЬНОСТЬ (лат. *modus* – способ) – одно из основных свойств *ощущений*, их качественная характеристика.

МОТИВ (франц. *motif* – повод к действию) – внутренняя устойчивая психологическая причина *поведения* или *поступка* человека.

МОТИВ ИЗБЕГАНИЯ НЕУДАЧ – поведение, инициированное таким мотивом, проявляется в стремлении избегать любых ситуаций, которые таят в себе даже незначительную возможность проигрыша, неудачи или потери лица.

МОТИВАЦИЯ – побуждения, вызывающие активность организма и определяющие ее направленность.

МЫШЛЕНИЕ – психологический процесс *познания*, связанный с открытием субъективно нового знания, с решением задач, с творческим преобразованием действительности.

Н

НАБЛЮДЕНИЕ – метод психологического исследования, рассчитанный на непосредственное получение нужной информации через органы чувств.

НАВЫК – сформированное, автоматически осуществляемое действие, не требующее сознательного контроля и специальных волевых усилий (см. *воля*) для его выполнения.

НАДЕЖНОСТЬ – один из критериев качества научного метода исследования, относящийся к точности психологических измерений.

НАМЕРЕНИЕ – сознательное *желание*, готовность что-либо сделать.

НАПРАВЛЕННОСТЬ ЛИЧНОСТИ – понятие, обозначающее совокупность *потребностей* и *мотивов личности*, определяющих главное направление ее поведения.

НАПРЯЖЕННОСТЬ – состояние повышенного физического или психологического возбуждения, сопровождаемое неприятными внутренними чувствами и требующее разрядки.

НАСТОЙЧИВОСТЬ – волевое качество, направленное на то, чтобы неуклонно, вопреки трудностям и препятствиям, добиваться осуществления *цели*.

НАСТРОЕНИЕ – эмоциональное состояние человека, связанное со слабо выраженными положительными или отрицательными эмоциями и существующее в течение длительного времени.

НАУЧЕНИЕ – процесс и результат приобретения индивидуального опыта (знаний, умений и навыков).

НЕВЕРБАЛЬНЫЕ СРЕДСТВА ОБЩЕНИЯ – жесты, мимика, пантомимика, другие выразительные движения, служащие человеку средством общения с людьми (включает в себя целый ряд знаковых систем: кинесику, проксемику, экстра- и паралингвистику, визуальный контакт).

НЕГАТИВИЗМ (лат. *negatio* – отрицание) – демонстративное противодействие человека другим людям, неприятие им разумных советов со стороны других людей.

НЕЙРОТИЗМ – свойство человека, характеризующееся его повышенной возбудимостью, импульсивностью и тревожностью.

НЕРВНАЯ СИСТЕМА (греч. *neuron* – нерв и *systema* – целое, составленное из частей) – совокупность нервных образований у животных и человека, с помощью которых осуществляется восприятие действующих на организм раздражителей, обработка возникающих при этом импульсов возбуждения, формирование ответных реакций.

НОНКОНФОРМИЗМ (лат. *non* – не, нет и *conformis* – подобный, сообразный) – стремление во что бы то ни стало перечить мнению большинства и поступать противоположным образом, не считаясь ни с чем (синоним понятия «*негативизм*»). Ср. *Конформизм*.

НОРМЫ ГРУППОВЫЕ (СОЦИАЛЬНЫЕ) (лат. *norma* – руководящее начало, точное предписание, образец) – принятые в данном обществе или *группе* правила *поведения*, регулирующие взаимоотношения людей.

О

ОБОБЩЕНИЕ – выделение общего из множества частных явлений. Перенос однажды сформированных знаний, умений и навыков на новые задачи и ситуации. См. *абстракция*.

ОБРАЗ – субъективная обобщенная картина мира (предметов, явлений), складывающаяся в результате переработки информации о нем, поступающей через органы чувств.

ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ – процесс получения информации о состояниях партнера по общению с целью улучшения *общения* и достижения желаемого результата.

ОБЩАЯ ПСИХОЛОГИЯ – область психологической науки, изучающая общие закономерности *психики* и *поведения* человека, разрабатывающая основные понятия и представляющая главные законы, на основе которых формируется, развивается и функционирует психика человека.

ОБЩЕНИЕ – сложный, многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми, взаимодействие субъектов.

ОБЩЕСТВЕННОЕ МНЕНИЕ – совокупное оценочное суждение, выражающее отношение *коллектива*, социальной общности (или их значительной части), к различным событиям и явлениям окружающей действительности, затрагивающим общие интересы.

ОБЪЕКТ ИССЛЕДОВАНИЯ – тот объект, на котором проводится научное исследование (например, человек или группа людей).

ОДАРЕННОСТЬ – наличие у человека *задатков* к развитию *способностей*.

ОЛИГОФРЕНИЯ (греч. oligos – немногий, незначительный, phren – ум) – патологическое снижение умственных *способностей* у человека.

ОНТОГЕНЕЗ (греч. on, род. падеж ontos – сущее, genesis – рождение, происхождение) – процесс индивидуального развития организма или *личности*.

ОПЕРАЦИЯ (лат. operatic – действие) – единица деятельности, способ выполнения действия, определяемый условиями наличной (внешней или мысленной) ситуации.

ОПРОС – метод психологического изучения, в процессе применения которого испытуемым задаются вопросы и на основе ответов на них судят о личностных особенностях этих людей.

ОПТИМИЗАЦИЯ УПРАВЛЕНЧЕСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ – это процесс выявления и установления соответствия данной деятельности принципам оптимальности, которые выражают требования объективных законов осуществления управления; она призвана обеспечить наилучшее выполнение руководителем управленческих функций.

ОПЫТ – результат чувственно эмпирического отражения в человеческой *психике* объективной действительности, выражающийся в единстве знаний, навыков, умений.

ОРГАНИЗАТОРСКАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ – практическая деятельность по созданию связей, взаимодействия между субъектами деятельности, а также управление ее процессом.

ОРГАНЫ ЧУВСТВ – нервные устройства, служащие приемниками сигналов, информирующих субъект об изменениях в окружающей среде и в его организме.

ОТРАЖЕНИЕ – всеобщее свойство материи, заключающееся в способности объектов воспроизводить с различной степенью адекватности признаки, структурные характеристики и отношения других объектов.

ОЩУЩЕНИЕ – субъективное отражение свойств предметов объективного мира, возникающее при их непосредственном воздействии на рецепторы. См. *Модальность*.

П

ПАМЯТЬ – процессы запоминания, сохранения, воспроизводства и переработки человеком разнообразной информации.

ПАМЯТЬ ГЕНЕТИЧЕСКАЯ – память, обусловленная генотипом, передаваемая из поколения в поколение (то есть наследственная).

ПАМЯТЬ ДОЛГОВРЕМЕННАЯ – память, рассчитанная на длительное хранение и многократное воспроизведение информации при условии ее сохранения.

ПАМЯТЬ КРАТКОВРЕМЕННАЯ – память, рассчитанная на хранение информации в течение небольшого промежутка времени, от нескольких десятков секунд, до тех пор пока содержащаяся в ней информация не будет использована или переведена в долговременную память.

ПАМЯТЬ ОПЕРАТИВНАЯ – форма *памяти*, рассчитанная на сохранение информации в течение времени, необходимого для выполнения некоторого действия или операции.

ПАНИКА (греч. *panikon* – безотчетный ужас) – массовое явление психики, характеризующееся возникновением одновременно у многих людей, находящихся в контактах друг с другом, чувства страха, беспокойства, а также беспорядочных, хаотичных движений и непродуманных действий (один из видов *поведения толпы*).

ПАНТОМИМИКА – система выразительных движений, совершаемых при помощи тела.

ПАТОПСИХОЛОГИЯ (греч. *pathos* – страдание, болезнь) – отрасль психологической науки, связанная с изучением отклонений в *психике и поведении* человека при различных заболеваниях.

ПЕРЕЖИВАНИЕ – ощущение, сопровождаемое эмоциями.

ПЕРСОНАЛИЗАЦИЯ (лат. *persona* – личность) – процесс превращения человека в *личность*, приобретения им *индивидуальности*.

ПЕРЦЕПЦИЯ СОЦИАЛЬНАЯ (лат. *perceptio* – восприятие и *socialis* – общественный) – восприятие, понимание и оценка людьми социальных объектов (других людей, самих себя, групп, социальных общностей и т.п.).

ПЛЮРАЛИЗМ (лат. *pluralis* – множественность) – проявление в деятельности и общении широкого спектра мнений, ориентации, многовариантности оценок, высказываемых индивидами относительно значимых для них ситуаций.

ПОВЕДЕНИЕ – присущее живым существам взаимодействие с окружающей средой, опосредствованное их внешней (двигательной) и внутренней (психической) активностью.

ПОГРАНИЧНОЕ СОСТОЯНИЕ – слабо выраженные нервно-психические расстройства, состояния на грани нормы и психического отклонения.

ПОДВИЖНОСТЬ – одно из первичных свойств нервной системы, состоящее в способности быстро реагировать на изменения в окружающей среде.

ПОДРАЖАНИЕ – сознательное или бессознательное следование человека какому-либо примеру, образцу.

ПОНИМАНИЕ – способность постичь смысл и значение чего-либо и достигнутый благодаря этому результат.

ПОСТУПОК – сознательно совершенное человеком и управляемое волей действие, исходящее из определенных убеждений.

ПОТРЕБНОСТЬ – состояние *нужды* организма, индивида, личности в чем-то, необходимом для их нормального существования.

ПРЕДМЕТНОСТЬ ВОСПРИЯТИЯ – свойство восприятия представлять мир не в виде отдельных ощущений, а в форме целостных образов, относящихся к воспринимаемым предметам.

ПРЕДРАССУДОК – устойчивое ошибочное мнение, не подкрепляемое фактами и логикой, основанное на вере.

ПРЕДСТАВЛЕНИЕ – процесс и результат воспроизводства в виде образа какого-либо объекта, события, явления.

ПРИВЫКАНИЕ – прекращение или снижение остроты реагирования на еще продолжающий действовать раздражитель.

ПРИНЯТИЕ РЕШЕНИЯ – акт волевого действия и одновременно этап управленческого цикла, когда *личность* на основе переработанной информации, как правило, в результате борьбы мотивов приходит к необходимости сохранения одного из них как ведущего, главного, смыслообразующего, которому она подчиняет свою конкретную деятельность.

ПРОЕКЦИЯ (лат. *projectio* – выбрасывание вперед) – процесс и результат постижения и порождения значений, заключающийся в осознанном или бессознательном перенесе-

нии субъектом собственных свойств, состояний на внешние объекты.

ПРОНИЦАТЕЛЬНОСТЬ – качество человека, выражающееся в способности замечать, чувствовать, предвосхищать и прогнозировать намерения, действия и поступки других людей, развитие процессов и явлений в реальных условиях.

ПРОСОЦИАЛЬНОЕ ПОВЕДЕНИЕ – *поведение* человека среди людей, бескорыстно направленное на их благо.

ПСИХИКА (греч. psychikos – душевный) – общее понятие, обозначающее совокупность всех психических явлений, изучаемых в психологии.

ПСИХИЧЕСКИЕ ПРОЦЕССЫ – процессы, происходящие в голове человека и отражающиеся в динамически изменяющихся психических явлениях: ощущениях, восприятии, воображении, памяти, мышлении, речи и др.

ПСИХОАНАЛИЗ (греч. psyche – душа и analysis – разложение, расчленение) – учение, созданное З. Фрейдом. Содержит систему идей и методов интерпретации сновидений и других бессознательных психических явлений, а также диагностики и лечения различных душевных заболеваний.

ПСИХОДИАГНОСТИКА (греч. psyche – душа и diagnostikos – способный распознавать) – отрасль психологической науки, разрабатывающая методы выявления и измерения индивидуально-психологических особенностей личности.

ПСИХОЛОГИЧЕСКАЯ СОВМЕСТИМОСТЬ ЛЮДЕЙ – способность людей находить взаимопонимание, налаживать деловые и личные контакты, сотрудничать друг с другом.

ПСИХОЛОГИЧЕСКИЙ КЛИМАТ. См. *Климат социально-психологический*.

ПСИХОЛОГИЯ (греч. psyche – душа и logos – учение, наука) – наука о закономерностях развития и функционирования *психики* как особой формы жизнедеятельности.

ПСИХОЛОГИЯ УПРАВЛЕНИЯ – отрасль психологии, изучающая психологические закономерности управленческой деятельности.

ПСИХОСОМАТИЧЕСКИЕ РАССТРОЙСТВА (греч. psyche – душа и soma – тело) – нарушения функций внутренних органов и систем, возникновение и развитие которых в наибольшей степени связано с нервно-психическими факторами, переживанием острой или хронической психологической травмы, специфическими особенностями эмоционального реагирования личности.

Р

РАЗДРАЖИТЕЛЬ – любой фактор, воздействующий на организм и способный вызвать в нем реакцию.

РАССЕЯННОСТЬ – неспособность внимания сконцентрироваться на объекте.

РЕАКЦИЯ (лат. re – против, actio – действие) – ответ организма на изменение во внешней или внутренней среде.

РЕЛАКСАЦИЯ (лат. relaxatio – уменьшение напряжения, ослабление) – состояние покоя, расслабленности, возникающее у субъекта вследствие снятия напряжения, после сильных переживаний или физических усилий.

РЕФЕРЕНТНАЯ ГРУППА (лат. referens – сообщающий) – группа людей, в чем-то привлекательных для индивида, чьи ценности, суждения, нормы и правила поведения он безусловно разделяет и принимает для себя.

РЕФЕРЕНТНАЯ ЛИЧНОСТЬ – человек, особенно значимый и ценный для другого человека как образец для подражания (выступает как источник основных ценностей, норм и правил поведения, суждений и поступков для другого человека).

РЕФЛЕКС (лат. reflexus – отражение) – опосредствованная нервной системой закономерная ответная реакция организма на раздражитель.

РЕФЛЕКС БЕЗУСЛОВНЫЙ (лат. reflexus – отражение) – наследственно закрепленная стереотипная форма реагирования на биологически значимые воздействия внешнего мира или изменения внутренней среды организма.

РЕФЛЕКС УСЛОВНЫЙ – приобретенная реакция организма на определенный раздражитель, возникшая в резуль-

тате сочетания воздействия этого раздражителя с положительным подкреплением со стороны актуальной потребности.

РЕФЛЕКСИЯ (лат. reflexio – обращение назад) – способность сознания человека сосредоточиться на самом себе.

РЕЦЕПТОР (лат. recipere – получать) – специализированное органическое устройство, расположенное на поверхности тела или внутри него и предназначенное для восприятия различных по своей природе раздражителей: физических, химических, механических и т.д. – и их преобразования в нервные электрические импульсы.

РЕЦИПИЕНТ (лат. recipientis – получающий) – субъект, воспринимающий адресованное ему сообщение.

РЕЧЬ – система используемых человеком звуковых сигналов, письменных знаков и символов для представления, переработки, хранения и передачи информации.

РЕШИТЕЛЬНОСТЬ – способность человека самостоятельно принимать ответственные решения и неуклонно реализовывать их в деятельности.

РИГИДНОСТЬ (лат. rigidus – жесткий, твердый) – заторможенность мышления, проявляющаяся в трудности отказа человека от однажды принятого решения, способа мышления и действий.

РОЛЬ (франц. role) – социальная функция *личности*; понятие, обозначающее поведение человека в определенной жизненной ситуации, соответствующей занимаемому им положению (например, роль руководителя, подчиненного, отца, матери и т.п.).

РУКОВОДИТЕЛЬ – лицо, на которое официально возложены функции управления *коллективом* и организации его деятельности.

С

САМОАКТУАЛИЗАЦИЯ (лат. actualis – действительный, настоящий) – стремление человека к возможно более полному выявлению и развитию своих личностных возможностей.

САМООБЛАДАНИЕ – способность человека сохранять внутреннее спокойствие, действовать разумно и взвешенно в сложных жизненных ситуациях.

САМООПРЕДЕЛЕНИЕ ЛИЧНОСТИ – самостоятельный выбор человеком своего жизненного пути, целей, ценностей, нравственных норм, будущей профессии и условий жизни.

САМООЦЕНКА – оценка человеком собственных возможностей, качеств, достоинств и недостатков, места среди других людей.

САМОРЕГУЛЯЦИЯ (лат. *regulare* – приводить в порядок, налаживать) – процесс управления человеком собственными психологическими и физиологическими состояниями, а также поступками.

САМОСОЗНАНИЕ – осознание человеком самого себя, своих собственных качеств, своего «Я».

САНГВИНИК (лат. *sanguis* – кровь) – тип *темперамента*, характеризующийся высокой психической активностью, энергичностью, работоспособностью, быстротой реакций, разнообразием и богатством мимики, быстрым темпом *речи*. Ср. *Меланхолик*, *Флегматик*, *Холерик*.

СВОЙСТВА НЕРВНОЙ СИСТЕМЫ ЧЕЛОВЕКА – устойчивые особенности нервной системы, влияющие – при прочих равных условиях – на индивидуальные психологические особенности человека.

СЕНЗИТИВНОСТЬ (лат. *sensus* – чувство, ощущение) – характеристика органов чувств, выражающаяся в их способности тонко и точно воспринимать, различать и избирательно реагировать на слабые, мало отличающиеся друг от друга *стимулы*.

СИГНАЛЬНЫЕ СИСТЕМЫ (лат. *signum* – знак и греч. *system* – целое, соединение) – первая и вторая – способы регуляции поведения живых существ в окружающем мире, свойства которого воспринимаются головным мозгом в виде сигналов либо непосредственно улавливаемых органами чувств, таких как ощущения цвета, запаха и др. (1-я сигнальная систе-

ма), либо представленных в знаковой системе языка (2-я сигнальная система).

СЕНСОРНЫЙ – связанный с работой органов чувств.

СИЛА НЕРВНОЙ СИСТЕМЫ – свойство нервной системы выдерживать длительные и большие нагрузки.

СИМВОЛ (греч. symbolon – условный знак) – образ чего-либо, имеющий определенное сходство с обозначаемым объектом.

СИМПАТИЯ (греч. sympatheia – влечение, внутреннее расположение) – чувство эмоциональной предрасположенности к человеку, повышенный интерес и влечение к нему.

СИНТЕЗ (греч. synthesis – соединение, сочетание, составление) – включенный в акты взаимодействия организма со средой процесс практического или мысленного воссоединения целого из частей или соединения различных элементов, сторон объекта в единое целое, необходимый этап *познания*.

СИТУАЦИЯ (франц. situation – положение, обстановка) – система внешних по отношению к субъекту условий, побуждающих и опосредствующих его активность.

СКЛОННОСТЬ – предрасположенность к чему-либо.

СОВЕСТЬ – способность *личности* осуществлять нравственный самоконтроль; характеризует личность, достигшую высокого уровня психологического развития.

СОВМЕСТИМОСТЬ – способность людей работать вместе, успешно решать задачи, требующие от них согласованности действий и хорошего взаимопонимания.

СОЗНАНИЕ – высший уровень психического отражения человеком действительности, ее представленность в виде обобщенных образов и понятий.

СОПЕРНИЧЕСТВО – стремление человека к соревнованию (конкуренции) с другими людьми, желание одержать верх над ними, победить, превзойти.

СОСРЕДОТОЧЕННОСТЬ – сконцентрированность внимания человека.

СОТРУДНИЧЕСТВО – стремление человека к согласованной, слаженной работе с людьми, готовность поддержать и оказать им помощь.

СОЦИАЛЬНАЯ ПСИХОЛОГИЯ – отрасль психологической науки, изучающая закономерности *поведения* и деятельности людей, обусловленные фактом их включения в социальные *группы*, а также психологические характеристики самих этих групп.

СОЦИАЛЬНАЯ РОЛЬ – совокупность норм, правил и форм поведения, характеризующих типичные действия человека, занимающего определенное положение в обществе.

СОЦИАЛЬНАЯ УСТАНОВКА – устойчивое внутреннее отношение человека к кому-либо или чему-либо, включающее мысли, эмоции и действия, предпринимаемые им в отношении данного объекта.

СОЦИАЛЬНО-ПСИХОЛОГИЧЕСКИЙ ТРЕНИНГ – теория и практика группового психокоррекционного или психотерапевтического воздействия на людей, рассчитанного на избавление их от каких-либо проблем психологического характера, исправление поведения или улучшение состояния здоровья. См. *Аутотренинг*.

СОЦИАЛЬНЫЕ ОЖИДАНИЯ – ожидаемые от человека, занимающего в обществе определенное положение, суждения, действия и поступки, соответствующие его *социальной роли*.

СПЛОЧЕННОСТЬ ГРУППЫ – психологическая характеристика единства членов *коллектива*, проявляющаяся в единстве мнений, убеждений, традиций, характере межличностных отношений, настроений и других компонентах *психики*, а также в единстве практической деятельности.

СПОСОБНОСТИ – индивидуально-психологические особенности *личности*, от которых зависит приобретение ею знаний, умений и навыков, а также успешность выполнения различных видов деятельности.

СТАТУС (лат. status – положение, состояние) – положение субъекта в системе межличностных отношений, опреде-

ляющее его права, обязанности и привилегии, степень авторитета в глазах остальных участников *группы*.

СТИЛЬ ЛИДЕРСТВА (СТИЛЬ РУКОВОДСТВА) (греч. *stylos* – букв. стержень для письма и англ. *leader* – ведущий, руководитель) – типичная для лидера (руководителя) система приемов воздействия на ведомых (подчиненных); способы и средства, применяемые лидером (руководителем) для оказания нужного воздействия на зависящих от него людей.

СТИМУЛ (лат. *stimulus* – остроконечная палка, которой погоняли животных, стрекало) – воздействие, обуславливающее динамику психических состояний индивида (обозначаемую как реакция) и относящееся к ней как причина к следствию.

СТРАСТЬ – сильновыраженная увлеченность человека кем-либо или чем-либо, сопровождающаяся глубокими эмоциональными переживаниями, связанными с соответствующим объектом.

СТРЕМЛЕНИЕ – желание и готовность действовать определенным образом.

СТРЕСС (англ. *stress* – давление, напряжение) – состояние душевного (эмоционального) и поведенческого расстройства, связанное с неспособностью человека целесообразно и разумно действовать в сложившейся ситуации.

СУБЛИМАЦИЯ (лат. *sublimare* – возносить) – в психоанализе один из механизмов психологической защиты (см. замещение).

СУБЪЕКТ (лат. *subjectum* – подлежащее) – индивид или группа как источник познания и преобразования действительности; носитель активности.

СУБТЕСТ – часть психологического теста или его подшкала, имеющая самостоятельное значение и оценивающая то или иное отдельное свойство.

СУИЦИД (англ. *suicide* – самоубийство) – акт самоубийства, совершаемый человеком в состоянии сильного душевного расстройства либо под влиянием психического заболевания.

Т

ТАЛАНТ (греч. talanton – первоначально вес, мера, потом в переносном значении – уровень способностей) – высокий уровень развития способностей человека, прежде всего специальных, обеспечивающий достижение выдающихся успехов в том или ином виде деятельности.

ТВОРЧЕСКОЕ МЫШЛЕНИЕ – вид мышления, связанный с созданием или открытием чего-либо нового.

ТЕМПЕРАМЕНТ (лат. temperamentum – надлежащее соотношение частей, соразмерность) – динамическая характеристика психических процессов и поведения человека, проявляющаяся в их скорости, изменчивости, интенсивности и др. См. *Меланхолик, Сангвиник, Флегматик, Холерик*.

ТЕСТ (англ. test – проверка, опыт, проба) – система заданий, позволяющих измерить уровень развития определенного психологического качества (свойства) личности.

ТЕСТИРОВАНИЕ – метод психодиагностики, использующий стандартизированные вопросы и задачи (тесты), имеющие определенную шкалу значений.

ТОЛПА – бесструктурное скопление людей, лишенных ясно осознаваемой общности целей, но связанных между собой сходством эмоционального состояния и общим объектом внимания.

ТОРМОЖЕНИЕ – активный, неразрывно связанный с возбуждением процесс, приводящий к задержке деятельности нервных центров или рабочих органов.

ТРЕВОЖНОСТЬ – свойство человека приходить в состояние повышенного беспокойства, испытывать страх и тревогу в специфических социальных ситуациях.

У

УБЕЖДЕННОСТЬ – уверенность человека в своей правоте, подтверждаемая соответствующими аргументами и фактами.

УМЕНИЕ – способность выполнять определенные действия с хорошим качеством и успешно справляться с деятельностью, включающей эти действия.

УМОЗАКЛЮЧЕНИЕ – процесс логического вывода определенного положения из некоторых достоверных утверждений – посылок.

УПРАВЛЕНИЕ – процесс воздействия субъекта на ту или иную систему, обеспечивающий ее целенаправленное развитие, сохранение или видоизменение структуры, поддержание или изменение режима деятельности, реализацию программ и целей.

УПРАВЛЕНЧЕСКАЯ ФУНКЦИЯ – роль, которую выполняет руководитель на определенном этапе управления в соответствии с промежуточной задачей.

УРОВЕНЬ ПРИТЯЗАНИЙ – максимальный успех, которого рассчитывает добиться человек в том или ином виде деятельности.

УСЛОВНЫЙ РЕФЛЕКС – временная связь, вырабатываемая путем сочетания условного и безусловного раздражителей. Безусловные рефлексы в принципе одинаковы у всех представителей одного вида, а условные рефлексы индивидуальны и бесконечно разнообразны. Основное условие образования условного рефлекса – совпадение во времени индифферентного (условного) раздражителя с безусловным. В результате индифферентный раздражитель начинает вызывать ответную реакцию, которой ранее он никогда не вызывал. Характерная черта условных рефлексов – их временный характер. Если основное условие выработки условных рефлексов перестает соблюдаться и условный раздражитель не подкрепляется безусловным, то временная связь тормозится, а условный рефлекс исчезает.

УСТАЛОСТЬ – комплекс субъективных переживаний, сопутствующих развитию состояния *утомления*.

УСТАНОВКА – готовность, предрасположенность к определенным действиям или реакциям на конкретные *стимулы*.

УТОМЛЕНИЕ – состояние *усталости*, сопровождаемое пониженной работоспособностью.

Ф

ФАНАТИЗМ (лат. *fanum* – жертвенник) – чрезмерная увлеченность человека чем-либо, сопровождаемая снижением контроля за своим *поведением*, не критичностью в суждениях об объекте своей увлеченности.

ФАСЦИНАЦИЯ (англ. *fascination* – очарование) – специально организованное вербальное (словесное) воздействие, предназначенное для уменьшения потерь семантически значимой информации при восприятии сообщения *реципиентами*, за счет чего повышается возможность ее воздействия на их *поведение*.

ФЛЕГМАТИК (греч. *phlegma* – слизь) – тип *темперамента* человека, характеризующийся низким уровнем психической активности, медлительностью, невыразительностью мимики; трудно переключающийся с одного вида деятельности на другой и приспосабливающийся к новой обстановке. Ср. *Меланхолик, Сангвиник, Холерик*.

ФОРМИРОВАНИЕ – процесс целенаправленного и организованного овладения социальными субъектами целостными, устойчивыми чертами и качествами, необходимыми им для успешной жизнедеятельности.

ФРЕЙДИЗМ – общее обозначение различных школ и учений, возникших на научной базе психологического учения З. Фрейда (психоанализа) и работавших над созданием единой психотерапевтической концепции.

ФРУСТРАЦИЯ (лат. *frustratio* – обман, расстройство, разрушение планов) – эмоционально-тяжелое переживание человеком своей неудачи, сопровождающееся чувством безысходности, крушения надежд в достижении определенной желаемой цели.

Х

ХАРАКТЕР (греч. *charakter* – печать, чеканка) – совокупность устойчивых индивидуальных особенностей *личности*,

складывающаяся и проявляющаяся в деятельности и общении, определяя типичные для нее способы *поведения* и реагирования на жизненные обстоятельства.

ХОЛЕРИК (греч. *chole* – желчь) – тип *темперамента* человека, характеризующийся высоким уровнем психической активности, энергичностью действий, резкостью, стремительностью, силой движений, их быстрым темпом, порывистостью. Ср. *Меланхолик, Сангвиник, Флегматик*.

Ц

ЦЕЛОСТНОСТЬ ВОСПРИЯТИЯ – сенсорная, мысленная достройка совокупности некоторых воспринимаемых элементов объекта до его целостного образа.

ЦЕЛЬ – осознанный образ предвосхищаемого результата, на достижение которого направлено действие человека.

ЦЕННОСТИ – то, что человек особенно ценит в жизни, чему он придает особый, положительный жизненный смысл.

Ч

ЧЕРТА ЛИЧНОСТИ – устойчивое свойство *личности*, определяющее характерное для нее *поведение* и мышление.

ЧУВСТВИТЕЛЬНОСТЬ – способность организма запоминать и реагировать на воздействия среды, не имеющие непосредственного биологического значения, но вызывающие психологическую реакцию в форме ощущений.

ЧУВСТВО – высшая, культурно обусловленная, эмоция человека, связанная с некоторым социальным объектом.

Э

ЭВРИСТИКА – наука о творчестве; теория и практика организации избирательного поиска при решении сложных интеллектуальных задач.

ЭГО (лат. *ego* – Я) – один из компонентов структуры личности в теории З. Фрейда.

ЭГОИЗМ (лат. *ego* – Я) – ценностная ориентация субъекта, характеризующаяся преобладанием в его жизнедеятельности

своекорыстных личных интересов и потребностей безотносительно к интересам других людей и социальных групп.

ЭГОЦЕНТРИЗМ (лат. ego – Я и centrum – центр круга) – сосредоточенность сознания и внимания человека исключительно на самом себе, сопровождающаяся игнорированием того, что происходит вокруг.

ЭЙФОРИЯ (греч. euforia) – состояние чрезмерной веселости, обычно не вызванное объективными обстоятельствами.

ЭКСПЕКТАЦИИ (англ. expectation – ожидание) – система ожиданий, требований относительно норм исполнения *индивидом* социальных ролей.

ЭКСПЕРИМЕНТ (лат. experimentum – проба, опыт) – один из основных (наряду с *наблюдением*) методов научного познания вообще, психологического исследования в частности.

ЭКСПРЕССИЯ (лат. expressio – выражение) – выразительность; сила проявления *чувств*, переживаний.

ЭКСТРАВЕРСИЯ (лат. extra – вне, versio – поворачивать, обращать) – обращенность сознания и внимания человека в основном на то, что происходит вокруг него. Противоположна *интроверсии*.

ЭМОЦИИ (лат. emoveo – потрясаю, волную) – элементарные переживания, возникающие у человека под влиянием общего состояния организма и хода процесса удовлетворения актуальных потребностей.

ЭМОЦИОНАЛЬНОСТЬ – характеристика *личности*, проявляющаяся в частоте возникновения разнообразных *эмоций* и *чувств*.

ЭМПАТИЯ (греч. empatheia – сопереживание) – способность человека к сопереживанию, умение «вчувствоваться» в состояние другого человека, понимать его не «умом», а «сердцем».

ЭФФЕКТИВНОСТЬ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ГРУППЫ (лат. effectivus – дающий определенный результат, действенный) – продуктивность и качество совместной работы людей в малой группе.

ЭФФЕРЕНТНЫЙ – процесс, направленный изнутри наружу, от центральной нервной системы к периферии тела.

Список литературы

1. Ананьев Б.Г. Психология и проблемы человекознания. Избранные психологические труды. М., 1996. (Серия «Психологии Отечества»).
2. Ананьев Б.Г. Теория ощущений. Л., 1961.
3. Анастаси А. Психологическое тестирование: В 2-х кн. СПб., 2001.
4. Андреева Г.М. Социальная психология. М., 1980.
5. Андреева Г.М. Психология социального познания. 2-е изд. М., 2000.
6. Анцупов А.Я., Шипилов А.И. Проблема конфликта. Аналитический обзор/ Междисциплинарный библиотечный указатель. М., 1992.
7. Асеев В.Г. Мотивация поведения и формирования личности. М., 1976.
8. Асмолов А.Г. Культурно-историческая психология и конструирование миров. М., 1996. (Серия «Психологи Отечества»).
9. Асмолов А.Г. Психология личности. М., 1990.
10. Бассин Ф.В. Проблема бессознательного // Хрестоматия по психологии. М., 1977.
11. Берн Э. Игры, в которые играют люди. Психология человеческих взаимоотношений. Люди, которые играют в игры. Психология человеческой судьбы. М., 1988.
12. Бодалев А.А. Восприятие и понимание человеком человека. М., 1982.
13. Бодалев А.А. Личность и общение. М., 1983.
14. Бодалев А.А. Психология о личности. М., 1988.
15. Божович Л.И. Социальная ситуация и движущие силы развития личности // Психология личности. Тексты. М., 1982.
16. Бородкин Ф.М., Коряк Н.М. Внимание: конфликт. Новосибирск: Наука, 1983.
17. Братусь Б.С. Аномалии личности. М., 1988.
18. Брикман Р., Кершнер Р. Гений общения. СПб., 1997.

19. Василюк Ф.Е. Психология переживания. М., 1984.
20. Вачков И.В., Гриншпун И.Б., Пряжников Н.С. Введение в профессию «психолог». М., 2003.
21. Венгер Л.А. Педагогика способностей. М., 1973.
22. Вилюнас В.К. Психологические механизмы мотивации человека. М., 1990.
23. Виткин Дж. Женщина и стресс. СПб., 1996.
24. Выготский Л.С. Собр. соч. в 6 т. М., 1982-1984.
25. Гальперин П.Я. Введение в психологию. М., 1976.
26. Гамезо М.В., Домашенко И.А. Атлас по психологии. М., 1986.
27. Гиппенрейтер Ю.Б. Введение в общую психологию: Курс лекций. М., 1988.
28. Грановская Р.М. Элементы практической психологии. Л., 1988.
29. Давыдов В.В. Проблемы развивающего обучения. М., 1986.
30. Добрович А.Б. Воспитателю по психологии и психогигиене общения. М., 1987.
31. Додонов Б.И. Эмоция как ценность. М., 1978.
32. Дольник В.Р. Непослушное дитя природы: беседы о человеке в компании птиц и зверей. М.: Педагогика-Пресс, 1994.
33. Дружинин В.Н. Психология общих способностей. М., 1995.
34. Дэнэ Д. Примирение разногласий. Как создать оптимальные взаимоотношения на работе и дома. М., 1993.
35. Журавлев А.Л. Психология совместной деятельности. М.: ИПРАН, 2005.
36. Журавлев А.Л. Психология управленческого взаимодействия (теоретические и прикладные проблемы). М.: Изд-во «Институт психологии РАН», 2004.
37. Занковский А. Анализ базовых «координат» организационных культур: когнитивные репрезентации организационных понятий в сознании российских и японских менеджеров // Психологический журнал. 1996. №3.

38. Занковский А.Н. Организационная психология. М.: МПСИ, 2002.
39. Запорожец А. В. Избранные психологические труды: В 2 т. М., 1986.
40. Зимбардо Ф., Ляйпше М. Социальное влияние. СПб., 2000.
41. Здравомыслов А.Г. Социология конфликта. М.: Аспект-пресс, 1996.
42. Зеер Э.Ф. Кризисы профессионального становления личности // Психология профессий. М.: Академический проект, 2003,
43. Зигерт В., Ланг Л. Руководить без конфликтов. М., 1990.
44. Иванников В.А. К сущности волевого усилия // Психол. журн. 1985. Т. 6. №3.
45. Изард К.Е. Эмоции человека. М., 1980.
46. Ильенков Э.В. Что такое личность // Психология личности. Тексты. - М., 1982.
47. Ильин Е.П. Мотивация и мотивы. СПб., 2000.
48. Кабаченко Т.С. Психология управления: В 2 ч. М.: Российское педагогическое общество, 1997.
49. Каган М.С. Мир общения: Проблема межсубъектных отношений. М., 1988.
50. Кант И. О темпераменте // Психология индивидуальных различий. Тексты. М., 1982.
51. Крейг Г. Психология развития. СПб., 2000.
52. Крысько В.Т. Социальная психология. Схемы и комментарии. М., 2001.
53. Кузнецов О.Н., Лебедев В.И. Психология и психопатология одиночества. М., 1972.
54. Кузьмина Н.В. Способности, одаренность, талант учителя. Л., 1985.
55. Куницына В.Н., Казаринова Н.В., Погорельца В.М. Межличностное общение: Учебник для вузов. СПб., 2001.
56. Лейтес Н.С. Умственные способности и возраст. М., 1971.
57. Леонова А.Б., Чернышева О.Н. Психология труда и организационная психология: современное состояние и перспективы: Хрестоматия. М.: Родикс, 1995.

58. Леонтьев А.К. Избранные психологические произведения. В 2 т. М., 1983.
59. Леонтьев А.Н. Лекции по общей психологии. М., 2000.
60. Леонтьев А.Н. Проблемы развития психики. М., 1972.
61. Лукашонок О.Н., Щуркова Н.Е. Конфликтологический этюд для учителя. М.: Российское педагогическое агентство, 1998.
62. Лупьян Я.А. Барьеры общения, конфликты, стресс. Минск, 1986.
63. Лурия А.Р. Ощущение и восприятие. М., 1975.
64. Майерс О. Социальная психология. СПб., 1998.
65. Малых С.Б., Егорова М.С., Мешкова Т.А. Основы психогенетики. М., 1998.
66. Маркова А.К. Формирование мотивации учения в школьном возрасте. М., 1981.
67. Марцинковская Г.Д., Ярошевский М.Г. 50 выдающихся психологов мира. М., Международная педагогическая академия, 1995.
68. Маслоу А. Мотивация и личность. СПб., 1999.
69. Мастенбрук У. Управление конфликтными ситуациями и развитие организации. М.: ИНФРА-М, 1996.
70. Мельник И. Уловки споров. М., 1991.
71. Мерлин В.С. Лекции по психологии мотивов человека. Пермь, 1971.
72. Мескон М.Х., Альберт М., Хедоурн Ф. Основы менеджмента. М.: Дело, 1992.
73. Методы практической психологии общения: Учебное пособие / Под ред. В.П. Захарова, Е.В. Сидоренко. Л.: ЛПГУ, 1990.
74. Муди Р.А. Размышления о жизни после жизни // Жизнь после смерти. М., 1990.
75. Натанзон Э.Ш. Приемы педагогического воздействия. М., 1972.
76. Немов Р.С. Психология. Общие основы психологии: В 3 кн. М.: Просвещение, 1997.
77. Обуховский К. Психологическая теория строения личности // Психология формирования и развития личности. М., 1981.

78. Обуховский К. Психология влечений человека. М., 1972.
79. Общая психология / Под ред. А.В. Петровского. М., 1986.
80. Олпорт Г. Личность: проблема науки или искусства // Психология личности: Тексты. М., 1982.
81. Основы конфликтологии: Учебное пособие / Под ред. В.Н. Кудрявцева. М.: Юрист, 1997.
82. Перспективы социальной психологии/ Под ред. М. Хьюстон, В. Штребе, Д. Стефенсон. М., 2001.
83. Питерс Т., Уотерман Р. В поисках эффективного управления. М., 1986.
84. Платонов К. К. Система психологии и теория отражения. М., 1982.
85. Платонов К. К. Структура и развитие личности. М., 1985.
86. Почебут Л.Г. Психология социальных общностей (толпа, социум, этнос). СПб., 2002.
87. Почебут Л.Г., Чикер В.А. Организационная социальная психология. СПб., 2000.
88. Психологический словарь / Под ред. В.П. Зинченко, Б.Г. Мещерякова. М., 1997.
89. Регуляция социально-психологического климата трудового коллектива / Под ред. Б.Д. Парыгина. М., 1986.
90. Рейнвальд Н.И. Психология личности. М., 1987.
91. Ролз Дж. Теория справедливости. Новосибирск: Изд-во Новосибирского университета, 1995.
92. Романов К. М. Особенности мышления, функционирующего в структуре межличностных отношений // Мир психологии. 2001. №1.
93. Романов К. М. Практика по психологии: Учебно-методическое пособие. Саранск, 1999.
94. Рубинштейн С.Л. Основы общей психологии. СПб., 1999.
95. Рубинштейн С.Л. Основы общей психологии: В 2 т. М., 1989.
96. Рубинштейн С.Л. Теоретические вопросы психологии и проблема личности // Психология личности: Тексты. М., 1982.

97. Самоукина Н.В. Психология и педагогика профессиональной деятельности. М.: Тандем, КМОС, 1999.
98. Свенцицкий А. Л. Психология управления организациями. СПб., 1999.
99. Селье Г. Стресс без дистресса. Рига: Внeda, 1992.
100. Слободчиков В.И., Исаев Е.И. Психология человека. Введение в психологию субъективности. М., 1995. Спивак В.А. Корпоративная культура. СПб.: Питер, 2001.
101. Столин В.В. Самосознание личности. М., 1983.
102. Стреляу Я. Роль темперамента в психическом развитии. М., 1982.
103. Теплов Б.М. Способности и одаренность // Психология индивидуальных различий. Тексты. М., 1982.
104. Фельдштейн Д.И. Психология развития личности в онтогенезе. М., 1989.
105. Фрейд З. О психоанализе. Пять лекций. М., 1984.
106. Фресс П., Пиаже Ж. Экспериментальная психология. М.: Прогресс, 1975. Вып. 5.
107. Фролов С.Ф. Социология: сотрудничество и конфликты: Учебное пособие. М.: Юристъ, 1997.
108. Хекхаузен Х. Мотивация и деятельность. Т. 1 и 2. М., 1986.
109. Хрестоматия по инженерной психологии /Под ред. Б.А. Душкова. М.: Высшая школа, 1991.
110. Хрестоматия по ощущению и восприятию. М., 1975.
111. Швальбе Б., Швальбе Х. Личность, карьера, успех. Психология бизнеса. М., 1993.
112. Шейн Э. Организационная культура и лидерство. СПб.: Питер, 2002.
113. Шибутани Т. Социальная психология. Ростов н/Д, 1998.
114. Ярошевский М.Г. Как была открыта психическая реальность // Хрестоматия по психологии. М., 1977.
115. Андреева Г.М. Социальная психология. М.: МГУ, 1998.