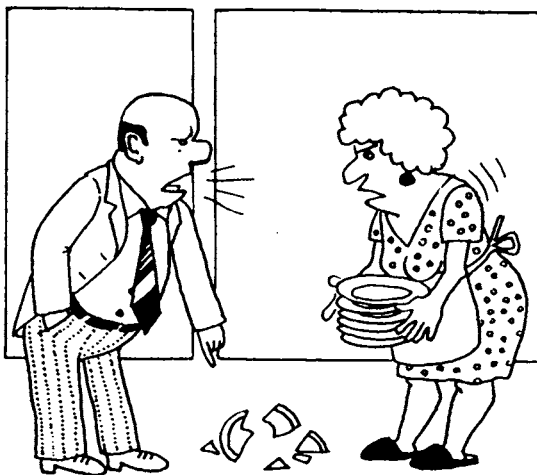


**Я.А.Лупьян**

**Барьеры общения,  
конфликты,  
СТРЕСС...**



**Я.А.Лупьян**



**Барьеры общения,  
конфликты,  
СТРЕСС..**

МІНСК «ВЫШЭЙШАЯ ШКОЛА» 1988

ББК 88.5  
Л 85

Издание второе, дополненное

Рецензенты:  
д-р мед. наук, проф. *Т. Т. Сорокина*,  
канд. психол. наук *Е. С. Слепович*

**Лупьян Я. А.**  
Л 85 Барьеры общения, конфликты, стресс... — 2-е изд.,  
доп. — Мн.: Выш. шк., 1988. — 223 с.: ил.  
ISBN 5—339—00257—8

В популярной форме рассказывается о психологических факторах, провоцирующих конфликты при повседневном общении людей: о «тяжелом характере», «слабых нервах», плохом настроении, отрицательной установке и т. п. С позиции врача-невропатолога анализируются причины психотравм, семейных разногласий, интимной дисгармонии супругов. Даются конкретные советы по предупреждению и разрешению конфликтов, по технике делового общения. Описываются способы восстановления эмоционального равновесия.

Первое издание вышло в 1986 г.

Л  $\frac{0304000000-143}{M 304(03) - 88}$  БЗ 12—88

ББК 88.5

ISBN 5—339—00257—8

© Издательство «Вышэйшая школа», 1986  
© Издательство «Вышэйшая школа», 1988,  
с дополнением

## ОТ АВТОРА

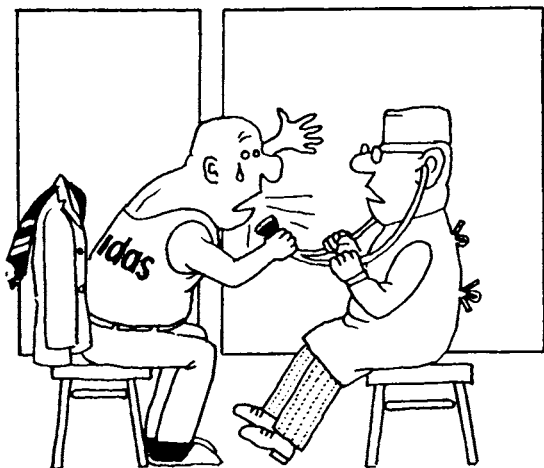
Никто не застрахован от неудач, невзгод, волнений. Но как часто источником их являются не внешние, объективные обстоятельства, а неумение находить общий язык с окружающими. Никого не надо убеждать соблюдать гигиену тела. А ведь не менее важна и гигиена взаимоотношений. Тот, кто забывает о ней, оказывается вовлеченным в пучину конфликтов, ссор, споров по пустякам. А в итоге — эмоциональный стресс, подрывающий психическое и физическое здоровье. Невроз, инфаркт миокарда, гипертоническая болезнь, язвенная болезнь желудка либо двенадцатиперстной кишки, сахарный диабет — вот основные заболевания, которыми расплачивается человек за отрицательные эмоции.

«...Доктор, помогите! Я больше не в силах справиться со своими нервами. Еще немного, и я сойду с ума!.. По малейшему поводу могу вспылить, все время какая-то раздраженная. Это буквально гложет меня... Не знаю, что там во мне на самом деле, но ощущение такое, будто кровь закипает и начинает обжигать все внутри.. Раньше удавалось сдерживаться, а в последнее время то и дело срываюсь на крик, слезы, даже наругать могу... А позже мучает стыд и досада на себя за несдержанность, несправедливые (я это осознаю) упреки... Стали мучить головные боли, приступы сердце-

бienia, бессонница... разладилась питимная жизнь... Все время чувствую себя уставшей, настроение подавленное, неудачи подстерегают на каждом шагу. И что обидно: именно теперь, когда я так нуждаюсь в сочувствии и душевном покое, я все чаще вступаю в споры, конфликты... Доктор, я не вижу выхода...»

Автору как врачу-невропатологу ежедневно приходится сталкиваться с подобными жалобами-исповедями, характерными для больных неврозами — функциональными расстройствами нервной системы. За последние полвека число таких больных в экономически развитых странах возросло более чем в 20 раз.

У каждого пациента свое горе, своя жизненная история, приведшая к истощению запасов выдержки, оптимизма, здоровья. Но есть у всех и нечто общее — неумение находить выход из конфликтных ситуаций, преодолевать



многочисленные повседневные трудности, которые встают перед любым человеком в процессе общения с людьми. В книге и пойдет речь о барьерах межличностного общения, порождающих конфликты и эмоциональный стресс.

Прежде всего определим понятие общения. По А. Н. Леонтьеву (1967), признанному специалисту-психологу, — это «намеренное влияние и воздействие на поведение, состояние, установки, уровень активности и деятельности партнера». При общении происходит обмен информацией, взаимовлияние, взаимооценка, сопереживание, формирование убеждений, взглядов, характера, интеллекта. Важнейшая цель и итог общения — удовлетворение своих биологических, социальных и духовных потребностей.

*Под барьерами общения будем подразумевать те многочисленные факторы, которые служат причиной конфликтов или способствуют им.* В книге рассматриваются прежде всего психологические (личностные) барьеры. С ними чаще всего и приходится сталкиваться. Ведь у партнеров по общению (воспользуемся этим сухим, но точным термином) часто разные, а нередко и противоположные желания, стремления, установки, характеры, манера общения и, наконец, разное самочувствие. Каждый из этих факторов может стать препятствием на пути к взаимопониманию, породить взаимное недовольство, а то и конфликт. Чтобы успешно преодолевать личностные барьеры, следует вооружиться хотя бы элементарными знаниями о сущности потребностей, характеров, установок, эмоций и т. д.

Книга призвана помочь читателю «познать самого себя» и партнеров по общению, понять возможные психологические истоки конфликтов, отыскать пути их предупреждения и разрешения, овладеть некоторыми приемами эмоциональной разрядки и восстановления душевного равновесия.

Автор сердечно благодарит рецензентов, коллег, и в первую очередь доцента Ф. М. Гайдука, за ценные советы и замечания, сделанные по рукописи; особую признательность за помощь в ее подготовке к изданию выражает жене — А. А. Лупьян.

Первое издание этой книги вышло два года тому назад. Она вызвала интерес у читателя, особенно среди молодежи. Спрос на нее оказался слишком большим, и чтобы его удовлетворить, предлагаем второе издание.

## ЧТО СТОИТ ЗА КОНФЛИКТОМ, ИЛИ БАРЬЕР ПРОТИВОБОРСТВУЮЩИХ ЖЕЛАНИЙ

Всем желаниям следует предъявлять такой вопрос: что со мной будет, если исполнится то, чего я ищу вследствие желания, и если не исполнится?

*Эпикур*

Со школьной скамьи каждый, видимо, помнит: ничто не возникает из ничего и не исчезает бесследно. По аналогии можно сказать, что ни один конфликт не возникает из ничего и не проходит бесследно. Чтобы разобраться, в чем же причина межличностных столкновений, придется коснуться такого сложного психологического понятия, как «потребность», а точнее, «осознанная потребность», или «желание». Дело в том, что за любым поступком человека всегда кроются определенные цели, желания, а за конфликтом — столкновение несовместимых желаний партнеров по общению, когда удовлетворение стремлений одной стороны грозит ущемлением интересов другой.

Подчеркнем, если препятствия к удовлетворению разнообразных желаний — истоки, первопричина конфликтов, то «тяжелый характер», плохое самочувствие, настроение, незнание психологии человека и дефекты техники общения — их предрасполагающие и провоцирующие факторы, катализаторы. Именно они определяют, как скоро конфликт грянет и насколько он будет длительным и резким по форме. Однако личностные недостатки нередко выступают и как основная причина столкновений. Так, невостановленный человек может из-за малейшего нечаянного ущемления его интересов затеять ссору, вылить на окружающих целый поток бранных слов.

Существует много определений потребностей, однако до сих пор они остаются предметом споров биологов, психо-



логов, социологов. Мы под потребностями подразумеваем стремления к тем условиям (требования к окружающей среде), без которых невозможно поддерживать свое нормальное физическое и психическое состояние. Осознанные потребности — это желания. Их человек может сформулировать. Для реализации их он намечает план действий. Чем сильнее желание, тем энергичнее стремятся преодолеть преграды на его пути.

Давайте задумаемся, как много желаний переполняет каждого из нас. Хочется быть здоровым и долго жить, любить и быть любимым, растить детей и радоваться их успехам. Хочется интересной работы, похвалы, признания, славы, наслаждений, красоты, музыки, новой полезной информации, острых (но не опасных) ощущений. А еще хочется знать, для чего живем, чего от нас хотят другие и чего они сами хотят. Хочется, наконец, чтобы тебя понимали... И это лишь немногие характерные желания. А сколько мелких преходящих желаний... И все они толкают нас на те или иные действия, поступки. Препятствия на пути их удовлетворения становятся причиной межличностных столкновений.

Но не каждое столкновение является конфликтом. К конфликтам приводят лишь те из них, в которых сталкиваются и упорно отстаиваются самые важные, сокровенные потребности и интересы. Именно конфликты сопровождаются наиболее резкими отрицательными эмоциями. И если они своевременно не разрешаются, то приводят к нервным срывам, болезненному состоянию. Каждое такое столкновение, особенно с близкими людьми, прокладывает дорогу новым конфликтам, утрирует и обнажает ранее скрытые отрицательные черты характера и, в конце концов, мешает быть счастливым.

Известный психолог М. Аргайл (1967) считает важнейшими мотивами общения потребности в самопознании и

самоутверждении, духовном и эмоциональном контакте, реализации полового и других биологических влечений, руководстве, агрессии, в подчинении себе других. А. А. Леонтьев (1974) указывает еще на несколько потребностей — познание окружающего, альтруизм, служение обществу. По мнению К. Обуховского (1972), из высших социальных потребностей основополагающими являются потребности познания, поиска эмоционального контакта, осознания смысла своей жизни.

Рассмотрим эти потребности, приводящие к межличностным столкновениям, в частности к семейным и служебным.

*Потребность в познании* — неотъемлемое свойство человека. Кто не испытывал муки любопытства, ожидания, что будет дальше? Жгучий интерес к окружающему миру появляется с раннего детства. Уже трехлетний ребенок задает в день до тысячи вопросов. Маленькие «почемучки» способны буквально изнурить своим любопытством, которое трудно удовлетворить, — ведь надо не просто ответить, а перевести сложнейшие понятия на «детский язык».

- А где моя чашка?
- Она разбилась, сынок.
- А почему?
- Я ее не заметил и нечаянно столкнул.
- А почему не заметил?
- Ну, я задумался о чем-то.
- А что значит «задумался»?
- Э-э... Мда-а... Э-э-э...

Или еще, да к тому же на «щекотливую тему»:

- А почему у Любочки есть братик, а у меня нет?
- Ну, потому что ты еще маленький, подрастешь, и у тебя тоже будет... Смотри, вон мама идет.
- А где мы его возьмем? (Отвлекающий маневр не возымел действия.)

- Э-э... Купим в магазине.
- А в каком?
- Ну, есть такие специальные магазины.
- Давай сегодня туда подем.
- Туда маленьких не пускают.
- А почему?
- Хватит задавать глупые вопросы! Марш обедать!

Вот и первая причина детских обид, конфликтов «отцов и детей» — у взрослых не хватает терпения и навыков должным образом удовлетворить их жажду познания. А ведь детский возраст — самый благодатный период приобретения знаний, хотя, разумеется, не любых. Именно в этот период создаются условия формирования высокого интеллекта.

Познавательная потребность иногда оказывается сильнее голода. «Ребенок, даже будучи голодным в течение 14 часов, сядя за стол, часто вместо того, чтобы есть, начинает класть горох в молоко... бросать ложки на пол, использовать пюре как материал для рисования на нем пальцем» (Х. Харлоу, 1954). Важно то, что без развитой познавательной потребности, сформировавшейся в детстве, в будущем трудно ожидать и выраженного, стойкого интереса к людям, к собеседникам. И тогда общение превращается в тягостную необходимость или же формальную процедуру, при которой слушают, но не слышат, смотрят, но не видят.

Конфликт на почве неудовлетворенной потребности познания часто возникает в супружеской жизни, ибо не в последнюю очередь супругов влечет друг к другу интерес-познание, стремление получить новую информацию, новые ощущения. А если уже все познано и тайн не осталось? Тогда наступает пресыщение и испытание скукой. «Кто устоит против разлуки, соблазна новой красоты, против усталости и скуки и своеправия мечты», — писал М. Ю. Лермонтов.

Теоретически, узнать до конца человека невозможно — он постоянно меняется, не в состоянии и не собирается полностью раскрываться. Однако на практике скука порой очень активно разъедает супружеские узы. И возникает она не только из-за пресыщения (надоели привычные ласки, «фирменные» блюда и др.), не только из-за отсутствия новой информации (заранее известно, что супруг спросит, что ответит, о чем расскажет), но и из-за собственной пассивности, безразличия. Нет желания пристально взглянуть в ставшего неинтересным супруга, создать нестандартную ситуацию, «экспериментировать», помочь ему раскрыться. Безразличие возникает не на пустом месте. Это реакция на накопившиеся обиды и разочарования, а иногда — проявление эгоизма или эмоциональной холодности, зародившейся в детском возрасте.

Можно ли совсем избежать притупления любви? Нет, утверждают Г. И. Царегородцев и Н. И. Губанов (1982).



Это касается как духовных, так и половых отношений и обусловлено психофизиологическим законом адаптации к однообразным раздражителям. Страсть, наиболее ярко проявляющаяся в первые годы семейной жизни, постепенно уступает место большему или меньшему эмоциональному охлаждению, привычке. И здесь главное — активно препятствовать этому охлаждению, не дать ему перейти критический порог, что, как считают авторы, вполне осуществимо. Обобщим их рекомендации.

1. Не щеголяйте друг перед другом в психологическом и телесном «нижнем белье». Избегайте представлять в таком виде и в таком свете, в каком бы никогда не позволили себе показаться, когда были женихом и невестой (а теперь вспомним, знакомы ли нам такие претензии: «Ты опять небритый!», «Какая ты непричесанная!», «Ты почему так грубо со мной разговариваешь?!», «Не будь таким скудным!»).

2. Стремитесь быть для супруга самым интересным и внимательным собеседником, поддерживать свой интеллектуальный престиж, продолжать завоевывать его сердце благородством, знаниями, профессиональными достижениями. При обоюдной пассивной позиции, успокоенности (мол, после загса никуда не денется) семейные узы будут неуклонно слабеть.

3. Повышайте свою чуткость, сдержанность, «уживчивость». Не забывайте, что ссора, конфликты, обиды закономерно нарушают интимные взаимоотношения, что еще более усугубляет охлаждение супругов.

4. Старайтесь поддерживать сексуальную привлекательность, при необходимости расширять «диапазон приемлемости» эротических ласк, сохраняя при этом какие-то притягательные элементы недоступности, таинственности и своеобразной игры для завоевания души и тела.

5. В случае появления первых признаков скуки, а тем более раздраженности при общении с супругом попробуй-

те кратковременно отдохнуть друг от друга (можно разделить отпуск или выделять один день в неделю для личных интересов, иногда достаточно побыть рядом, но без активного общения).

6. В критические моменты, когда приходит мысль о разводе, подумайте о том, что в браке с любым другим человеком все может повториться. «На фоне обыденной семейной жизни другой человек часто лишь кажется более красивым, смелым, умным, щедрым, чем супруг. Однако при более близком знакомстве с этим другим человеком очень скоро обнаруживаются теневые стороны, свойственные любому человеку».

Причиной обид, взаимного недовольства очень часто служит и неудовлетворенная *потребность в эмоциональном контакте*, в сопереживании. Есть люди, обладающие талантом душевного созвучия, умеющие «вчувствоваться» в другого, представить себя на его месте. Как легко и радостно общение с таким человеком!

Стремление к эмоциональному контакту обнаруживается уже у трех-пятимесячного ребенка: он улыбается, видя мать, тревожится, когда ее долго нет. Став постарше, малыш в ответ на смех матери тоже начинает смеяться, а заметив слезы на ее глазах, горько плачет. Психологи, педагоги единодушно утверждают, что люди, у которых в раннем детстве не было тесного эмоционального контакта с родителями, часто испытывают трудности общения, мучительное чувство одиночества. То же грозит и заласканному ребенку, чьи желания немедленно исполняются, — он не в состоянии научиться сопереживать.

Вполне понятно, что потребность в эмоциональном контакте в первую очередь удовлетворяется при общении с близкими людьми. Как часто причина внутрисемейных конфликтов кроется в неумении или нежелании «вчувствоваться» в супруга, представить себя на его месте. Ведь семья — это не только экономическая «ячейка общества»,

создаваемая для рождения и воспитания детей, для совместного ведения хозяйства; это и средство получения положительных эмоций, снятия нервного напряжения. Именно от супруга ждут понимания, одобрения, утешения. И беда, если этого нет. Подобная ситуация — благодатная почва для обид, разочарований, резких обвинений типа: «Ты меня не любишь!» Подчас после бурной ссоры следует столь же эмоциональное примирение. Но, на наш взгляд, такая эмоциональная неустойчивость в виде частых смен любви и ненависти свидетельствует о непрочности супружеских отношений — в любой момент они могут прерваться.

При хороших семейных отношениях супругам хочется быть взаимно благодарными за заботу, половое наслаждение, за воспитание детей. Если же не ощущается в полной мере ни того, ни другого, ни третьего, благодарность не проявляется и, таким образом, из супружеских взаимоотношений исключается важный цементирующий фактор. Образуется замкнутый круг: кто-то из супругов, не получая стимулов в виде признательности, не стремится доставлять радость другому. В этом постоянный источник взаимного недовольства.

Часто один из супругов скупится на заслуженную похвалу другому, боится его «разбаловать», перехвалить. Мужчины, например, забывают по достоинству оценить стремление женщины красиво одеваться и хорошо выглядеть. Такая «скупость» часто обижает ее.

Нередко человек воспринимает заботу о себе со стороны близкого человека как что-то само собой разумеющееся и не требующее благодарности. А ведь она питает и стимулирует заботу. Поэтому не надо забывать повседневно говорить слова благодарности. «Вот ваша жена приготовила вкусный обед. Не стесняйтесь сказать, что он вам очень понравился. Пусть она почувствует, что вы цените ее искусство... Если одно-два приветливых слова могут сделать че-

ловека счастливым, надо быть негодяем, чтобы отказать ему в этом», — справедливо отмечает С. Айранетов (1970). Мужчины часто не придают значения мелким, ежедневным знакам внимания. А ведь так просто и так важно поинтересоваться настроением и самочувствием жены, ее успехами на работе, позвонить ей лишний раз, находясь в отъезде, поцеловать, придя домой, принести цветы...

А вот еще причина, мешающая иногда удовлетворить потребности в эмоциональном контакте. Один из супругов всю свою энергию, эмоции целиком отдает любимому делу, призванию и, придя домой, ощущает душевную усталость, безразличие, раздраженность, более всего хочет тишины, покоя. В. Брюсов писал:

Сокровища, заложенные в чувстве,  
Я берегу для творческих минут.  
Их отдам лишь в строфах, лишь в искусстве,  
А в жизни я — как вышитый сосуд.

Ну что ж, с точки зрения физиологии все понятно — существует биологический маятник эмоций, который, максимально отклонившись, устремляется в противоположную сторону. Кроме того, у каждого человека свой табель ценностей. И то, что в этом табеле семейное общение не заняло ведущее место, определяется всей совокупностью сложившихся взглядов и взаимоотношений. Выход здесь может быть в негасимом стремлении понять другого, в обоюдном компромиссе. Дом — место, где хочется быть самим собой, снять «маску», сковывающую поведение жесткими рамками. И беда, если и дома человек вынужден носить ту же или новую маску.

Особую роль в семейной жизни играют конфликты, возникающие на почве неудовлетворения сексуальной потребности. Одной из основных причин такой неудовлетворенности является безграмотность супругов в вопросах



физиологии брака. Эта столь важная проблема излагается в разделе «О сексуальной гармонии супругов».

А пока коснемся *потребности осознать смысл своей жизни*, проще говоря, понять, что в ней для тебя главное, к чему в итоге стремишься. Ф. М. Достоевский писал: «...без твердого представления, для чего ему жить, человек не согласится жить и скорей истребит себя, чем останется на земле».

Пожалуй, у каждого из нас наступает момент, когда мы задумываемся над смыслом жизни вообще и своей в частности. Даже не найдя ответа на этот вопрос, мы своей деятельностью доказываем, что имеем определенные цели, которым отдаем свою энергию, знания, здоровье. А цели бывают очень разные: открытие научной истины, служение искусству, воспитание детей и т. д. Но иногда это лишь стремление сделать карьеру, заполучить дачу, машину... К сожалению, подчас первоначальная высокая цель угасает в сложных жизненных обстоятельствах и испытаниях, в мучительной болезни, а то и в алкогольном угаре. И тогда рождаются пессимистичные мысли, например такие, как у персонажа рассказа А. П. Чехова «Ночь на кладбище». «Жизнь — канитель... Пустое бесцветное прозябание... мираж... Дни идут за днями, годы за годами, а ты все такая же скотина, как и был... Пройдут еще годы, и ты останешься все тем же Иваном Ивановичем, выпивающим, закусывающим, спящим... В конце концов, закопают тебя, болвана, в могилу, поедят на твой счет поминальных блинов и скажут: хороший был человек, но, жалко, подлец, мало денег оставил».

Да простит нам читатель мрачные цитаты и примеры, но ведь истина такова: крах жизненной цели — сильнейшая психотравма. Тот, кто не знает, ради чего и кого он живет, кому нужны перенесенные им лишения и испытания, не удовлетворен судьбой. В итоге у него может развиться невротическое состояние. Показательно, что многие

больные неврозом считают, что причина их недуга в недовольстве судьбой, в частности семейными отношениями.

Но недостаточно понять, что именно вызывает тягостную неудовлетворенность. Важно осознать, адекватные ли действия предпринимал человек, чтобы добиться своего? Рассмотрим банальный житейский пример.

У молодоженов возник спор, где жить после свадьбы. Желание юной супруги остаться в родительском доме столкнулось со стремлением мужа жить с первых же дней самостоятельно. Спор оказался трудноразрешимым, затянулся, вылился во взаимную обиду, ожесточение и перерос в конфликт, грозящий семейному благополучию. Отчего же так произошло? Оттого, что желания каждой из сторон оказались принципиальными. За позицией жены скрывались не капризы, а серьезные опасения: страх перед непривычными бытовыми и материальными заботами, нежелание расставаться с близкими людьми. Позиция же мужа базировалась на желании сделать свою избранницу хозяйственной, приспособленной к быту.

Каковы могли быть действия супругов в описанном примере? Допустим, муж занял жесткую позицию и выдвинул ультиматум: «Или самостоятельная жизнь, или никакая». Приведет ли это к достижению цели? Возможно, но вероятнее, наоборот, разрушит все отношения. Но и в случае успеха эта позиция не оптимальна, так как подавленные желания супруги были не случайны; они важны для нее и не исчезнут просто так, а приведут к неудовлетворенности, обиде. Каковы будут последствия? Конфликт существенно осложнит семейную жизнь, по проторенной дороге легче пойти новым раздорам. Разрешение подобного конфликта лежит на пути компромисса, на пути обсуждения в спокойной обстановке того, какими желаниями стороны могут хотя бы временно поступиться ради

удовлетворения более важного обоюдного стремления к семейному миру и благополучию.

Еще до начала совместной жизни будущим супругам приходится убеждаться, что их взгляды на многие стороны жизни расходятся принципиально. Порой для одного из них весь смысл жизни заключается в достижении комфорта, роскоши, для другого — в интересной работе. В таком случае трудно избежать затяжного конфликта.

Иногда обстоятельства складываются так, что одному из супругов приходится жертвовать из-за другого мечтой своей жизни, своим профессиональным ростом, образованием. Это не исчезает бесследно из памяти и скорее всего в какой-то момент выльется в поток обвинений. Такие случаи характерны для семей, где один из супругов, чаще мужчина, полностью отдается работе, а другой берет на себя повседневные семейные тяготы.

В сфере служебного общения, пожалуй, еще чаще, чем в семье, возникают конфликты из-за препятствия к достижению сокровенных целей жизни. И это самые затяжные и острые конфликты.

Чаще всего разочарование постигает тех, кто ставит перед собой нереальные, недостижимые по объективным и субъективным причинам задачи. Это особенно касается подростков и молодых людей. Они мечтают прославиться, стать великими, и если с возрастом их планы не конкретизируются, то это приводит к разочарованию в жизни. Но вот парадокс: ощущение пустоты, бесцельности существования иногда возникает и после неожиданно быстрого достижения цели (чина, звания, определенного служебного положения). Как-то средних лет преподаватель вуза жаловался: «Раньше всегда была цель: кандидатскую — дал, докторскую — дал, профессором — стал! Ну, а дальше что? Академиком? Маловероятно... В общем, скучно!» Конечно же скучно, ведь акцент в жизни был сделан на титулах и стенах.

Потеря интереса к работе, а тем более изначальное его отсутствие, на наш взгляд, один из факторов, приводящих человека к нервозности и конфликтности. Постараемся обосновать это. Попробуйте спросить кого-либо, как он относится к своей работе. Ответ может быть разным: «Очень люблю», «В целом нравится, но не все в ней устраивает», «Она мне безразлична», «Терпеть не могу, уйду при первой же возможности». Поинтересуйтесь также, устает ли он на работе и насколько быстро восстанавливаются его силы. И тут вы убедитесь, что при одних и тех же затратах энергии, степень утомляемости зависит от эмоционального отношения к работе. Чем интереснее работа, тем меньше усталость, раздраженность, тем быстрее восстанавливаются силы и душевное равновесие. Безразличное, а тем более негативное отношение к работе вызывает у человека отрицательные эмоции, напряжение, даже вспышки агрессивности, и, придя домой, он не может расслабиться, позабыть пережитые неприятности. В результате усталость сохраняется до утра, а там снова на ту же работу.

В чем же первоисточки нервозности и конфликтности в подобной ситуации? В том, что не удовлетворяются потребности в интересной работе и нет условий для достижения важной цели...

Возможно, теперь, когда мы знаем, что за межличностными столкновениями кроются какие-то неудовлетворенные желания, нам будет легче ответить на многочисленные вопросы, которые ставит жизнь. Почему один из супругов изменил другому? Может быть, потому, что не было интимной гармонии или она нарушилась? А может быть, дело в пресыщении, скуке или «эмоциональном голоде»? Почему кто-то почти со всеми разговаривает приказным тоном? Не потому ли, что жаждет почувствовать и утвердить свою значимость? Почему престарелая мать так глубоко обижена на своего единственного сына? Наверное, потому, что он не находит времени присесть

рядом с ней и поговорить по душам. А ведь лишь он сейчас в состоянии удовлетворить ее потребности в эмоциональном контакте, в осознании того, что жизнь, ему посвященная, прожита не зря.

Легко ли понять, что стоит за конфликтом? Увы, нет. Ибо, чтобы продолжать деятельность, не встречающую одобрения окружающих, одна или обе враждующие стороны выдвигают ложную, но внешне благородную мотивировку, в которую со временем сами подчас начинают верить. «Я ненавижу Н., потому что он завистник и консерватор» (а в действительности потому, что он помешал достижению личных корыстных целей). «Я не хочу рожать второго ребенка, так как слаба здоровьем» (на самом деле не хочется вновь ограничивать свою свободу бытовыми заботами). «Я плохо занимаюсь, так как у меня нет математических способностей» (а фактически нет желания и интереса). Иногда просто спекулируют благородными мотивировками, в чем, увы, тяжело уличить и что очень раздражает окружающих. Действительно, легко ли иметь дело с человеком, который с жонглерской ловкостью придумывает оправдания даже по мелочам: «Опоздал, потому что долго ждал автобуса... Не вымыл посуду, потому что плохо себя чувствовал... Нагрубил коллеге, потому что таким людям надо давать отпор...» В трудной ситуации сильный ищет выход, слабый — оправдание.

\* \* \*

*За любыми поступками, конфликтами всегда кроются определенные причины: потребности, желания, цели. Понять их — значит понять человека. Кроме того, во многих случаях понять — значит простить.*

*Старайтесь сопоставлять желания свои и партнеров по*

общению, ибо, если они противоположны и принципиальны, возникает реальная угроза конфликта.

Прежде чем добиваться какой-либо цели, взвесьте свои возможности, средства и главное последствия предстоящих действий.

## БАРЬЕР ХАРАКТЕРА

Талант мы угадываем по одному единственному проявлению, но чтобы угадать характер, требуется продолжительное время и постоянное общение.

*Г. Гейне*

«Не сошлись характерами!» Этой фразой мотивируется и решение супругов расторгнуть брак, и взаимная неприязнь соседей, сослуживцев, и натянутые отношения с начальством.

Чем определяется характер? Обусловлен ли он наследственностью, темпераментом или зависит лишь от воспитания? Как его оценить? В каких случаях характеры «отталкиваются», в каких «притягиваются»? Почему бывают и «сильные» и «слабые» личности? Нет сомнения, что подобные вопросы так или иначе волнуют каждого. Ведь получить ответы на них — значит сделать важный шаг в познании себя и окружающих, понять истоки многих конфликтов.

Что же представляют собой понятия «темперамент», «характер», «личность»?

*Темперамент* (в переводе с латинского — смесь, соразмерность) — это те врожденные особенности человека, которые обусловлены интенсивностью и динамикой психических процессов: степень уравновешенности, эмоциональности, общей и мимической подвижности.

*Характер* представляет собой сочетание наиболее устойчивых, существенных особенностей личности, проявляющихся в поведении человека, в определенном отношении его к окружающей действительности и к самому себе. Проявляется он, во-первых, в отношении к другим людям и к обществу в целом (индивидуализм или коллективизм, эгоизм или альтруизм, жестокость или доброта, безразличие или чуткость, грубость или вежливость, лживость или правдивость и т. д.); во-вторых, в отношении к труду (ленность или трудолюбие, аккуратность или неряшливость, инициативность или безразличие, усидчивость или нетерпеливость); в-третьих, в самооценке (отношение к самому себе — степень требовательности, критичность и т. д.); в-четвертых, в характере отражаются волевые качества: готовность преодолевать препятствия, душевную и физическую боль, степень настойчивости, самостоятельности, дисциплинированности. Такие психологические характеристики, как память, способности, интеллект и другие, в понятие «характер» обычно не включаются.

*Личность* — это человек как совокупность всех его психологических характеристик и свойств — темперамента, социальной направленности (то есть потребностей, желаний, склонностей, идеалов, мировоззрения, убеждений), интеллекта, особенностей мышления, памяти, восприятия и др.

С античных времен ученые стремились как-то классифицировать людей по их темпераментам, характерам, особенностям личности. И таких классификаций много. Рассмотрим некоторые из них важно с точки зрения самопознания и преодоления трудностей общения.

### **Холерики и флегматики, физики и лирики**

Древнейшее описание темпераментов принадлежит «отцу» медицины Гиппократу. Он полагал, что в теле че-

ловеческом четыре вида жидкости — светлая желчь, кровь, слизь и черная желчь,— которые рождены четырьмя природными стихиями, соответственно огнем, воздухом, водой и землей, а темперамент человека определяется тем, какая жидкость преобладает. Исходя из греческих названий этих жидкостей и различают четыре типа темперамента: холерики, сангвиники, флегматики и меланхолики. Холерики очень подвижны, возбудимы, с трудом доводят до конца задуманное дело, им свойственна быстрая смена настроения. Сангвиники — энергичны, быстры, жизнерадостны, общительны, сравнительно легко реагируют на жизненные трудности и неудачи. Флегматики уравновешены, спокойны, медлительны, испытывают сложности, когда нужно быстро переключить внимание с одного вида деятельности на другой. Меланхолики чувствительны к невзгодам, замкнуты, застенчивы, робки, быстро утомляются, склонны к грусти.





И. П. Павлов изучил физиологические основы темперамента и создал учение о типах высшей нервной деятельности (нервной системы). Он доказал, что два основных процесса — возбуждение и торможение — отражают деятельность головного мозга. От рождения они у всех разные по силе (интенсивности), взаимной уравновешенности (тот или иной преобладает) и подвижности (быстрота смены возбуждения торможением и наоборот). В зависимости от выраженности и соотношения этих параметров Павлов выделил четыре основных типа высшей нервной деятельности: 1) безудержный (процессы возбуждения и торможения сильные, подвижные, но неуравновешенные; свойствен холерикам); 2) живой (нервные процессы сильные, подвижные, уравновешенные; присущ сангвиникам); 3) спокойный (нервные процессы сильные, уравновешенные, но малоподвижные; характерен для флегматиков); 4) слабый (нервные процессы слабые, неуравновешенные, малоподвижные; типичен для меланхоликов).

Читатель наверняка задумается, какой же тип нервной системы, темперамент у него, у близких, у друзей и знакомых. Однако точно ответить на этот вопрос будет трудно. Дело в том, что чаще всего в человеке свойства различных типов темперамента сочетаются (например, флегматика и меланхолика). Кроме того, тип нервной системы, хоть и определяется наследственностью, но не является чем-то неизменным. С возрастом, а также под действием систематических тренировок, воспитания, жизненных обстоятельств нервные процессы могут ослабеть или усилиться, может ускориться или замедлиться их подвижность, переключаемость. К примеру, все, наверно, замечали, что среди детей, особенно дошкольников, преобладают холерики и сангвиники. Из них так и бьет поток энергии, глаза светятся весельем, они жаждут деятельности, легко и сильно возбуждаются (еще слабо развит процесс торможения). Заплакав, через минуту они могут отвлечься и

радостно хохотать (высокая подвижность нервных процессов, неустойчивость эмоций). Среди пожилых людей, наоборот, много флегматиков и меланхоликов.

Наблюдая кого-либо в разных ситуациях, можно запутаться в противоречивых впечатлениях о его темпераменте. Дело в том, что эмоции подчас преобразуют те внешние реакции, по которым судят о типе нервной системы. Человек в общении с близкими порой с трудом сдерживает свои эмоции, бурно жестикулирует и производит впечатление холерика. Степенность же его и невозмутимость при решении сложных производственных задач наводят на мысль, что он флегматик. А в дружеской компании у него проявляются типичные черты сангвиника (общительность, веселый нрав). Вот почему не кажутся шуткой рекомендации немецкого психолога XIX века В. Вундта: «В обыкновенных будничных радостях и горестях жизни нужно быть сангвиником, в важных событиях жизни — меланхоликом, относительно впечатлений, глубоко затрагивающих наши интересы, — холериком и, наконец, — флегматиком в исполнении раз принятых решений».

Общаясь с человеком, можно определить, какие особенности его поведения обусловлены темпераментом. Это позволит предвидеть его реакцию на те или иные жизненные обстоятельства, предотвратить конфликты. Чтобы хоть ориентировочно судить о темпераменте человека, психологи широко используют вопросники, например такой, как предлагает В. Г. Норакидзе (1975).

1. Легко ли вы начинаете волноваться (радоваться, возмущаться) или, наоборот, для этого вам нужен сильный раздражитель?

2. Достаточно ли вам малого препятствия, малой обиды, чтобы вызвать в вас волнение, страх, обиду, или, наоборот, вы спокойны, невозмутимы?

3. Вызывает ли в вас всякий неожиданный шум, стук в дверь и т. п. чувство страха, вздрагивание или, наоборот, вы равнодушны, спокойны к таким впечатлениям?

4. Легко ли рождается в вас внутреннее беспокойство или,

наоборот, ко всему относитесь: а) спокойно, б) равнодушно, в) поверхностно?

5. Возникшее в вас чувство, например радость, горе, раздражение, жалость, обычно кратковременно или, наоборот, остается на долгое время?

6. Горе, раздражение, радость и другие чувства возникают в вас неожиданно или медленно и постепенно, охватывая вас полностью?

7. Легко или с трудом меняете местожительство? Работу? Профессию? Друга? Предметы быта?

8. Можете ли без тяжелых последствий перейти от одной деятельности к другой?

Утвердительные ответы на 1-й и 3-й вопросы свидетельствуют о преобладании процессов возбуждения над торможением, что свойственно холерикам; на 2-й и 4-й — о слабом типе нервной системы, присущем меланхоликам; на 5-й — 8-й — о подвижности нервных процессов, свойственной холерикам и сангвиникам и не присущей флегматикам (для них характерны отрицательные ответы на все приведенные вопросы).

В каких же случаях темперамент может стать барьером общения в семейных взаимоотношениях? Нередко флегматику (не говоря уже о меланхолике) трудно ужиться с холериком. Его раздражает непоседливость, излишняя вспыльчивость, суетливость холерика, а тот в свою очередь иногда с трудом выносит медлительность, степенность флегматика или же излишнюю чувствительность меланхолика. К примеру, жена (холерик по темпераменту), придя с работы, говорит мужу (флегматику), что сегодня они пойдут в гости. Муж же настроился провести вечер дома, посмотреть футбольный матч по телевизору или дочитать увлекательный детектив. Ему трудно и неприятно быстро менять свои планы. Но жена, не разбирающаяся в особенностях темперамента супруга, может не понять, почему он расстроился и отказывается идти с ней. В итоге из-за пустяка возникают обида, ссора, которых можно было из-

бежать, если бы жена заранее подготовила мужа к конкретной ситуации.

Недопонимание родителями особенностей темперамента своих детей — суть одного из самых первых конфликтов «отцов и детей». Вот как это бывает. Ребенок-флегматик своей медлительностью выводит из терпения родителей (особенно того из них, у которого темперамент холерика). Они начинают его сердито подгонять, высмеивать нерасторопность. Ребенок пытается быть активнее, но у него это с трудом получается. Он нервничает, плачет, считает себя незаслуженно обиженным...

А у ребенка-холерика другие проблемы. Своей энергичной неугомонностью он вызывает возмущение родителей, которые вместо того, чтобы направить эту энергию в нужное русло (например, спорт), начинают его муштровать и наказывать. Всегда нужно стараться учитывать тип нервной системы человека и не пытаться ломать одновременно и грубо те особенности поведения, которые определяются темпераментом.

С барьером темперамента приходится сталкиваться и на работе. У холерика, к примеру, бывают столкновения с людьми, протекающие по типу мгновенной эмоциональной разрядки. В таких случаях разговор начинается без мысли о ссоре, но внезапно в ответ на нечто его возмутившее (для другого это, может быть, пустяк) у него возникает вспышка негодования. А если у собеседника слабый тип нервной системы (меланхолический), то он надолго погружается в пучину обиды, в то время как сам «застрельщик» уже через 20—30 минут забывает о высказанном.

Руководящий работник (прежде всего организатор производства) с темпераментом флегматика порой испытывает значительные трудности при исполнении служебных обязанностей. Он не может одновременно решать несколько задач, быстро переключаться с одного вопроса на другой. Напряженная, постоянно меняющаяся ситуация, страх

не справиться с порученным делом истощают его нервную систему. Появляется вспыльчивость, немотивированная жесткость приказаний («Я сказал — и точка. Чтобы через час все было сделано!»). Потом присоединяются головные боли, общее недомогание, бессонница, а в итоге развивается неврастения. И она не исчезнет, пока не устранится первопричина этого состояния — несоответствие возможностей нервной системы требованиям среды.

Какова связь темперамента с характером? Характер человека — это сплав врожденных свойств высшей нервной деятельности с приобретенными в течение жизни индивидуальными чертами. Правдивыми, добрыми, тактичными или, наоборот, лживыми, злыми, грубыми бывают люди с любым типом темперамента. Однако при определенном темпераменте одни черты приобретаются легче, другие трудней. Например, организованность, дисциплинированность легче выработать флегматику, чем холерику; доброту, отзывчивость — меланхолику. Быть хорошим организатором, общительным человеком проще сангвинику и холерику. Отрицательные черты — вспыльчивость, грубость — при порочном воспитании легче укореняются у холерика, равнодушие — у флегматика, обидчивость, пессимизм — у меланхолика.

И. П. Павлов выделил еще три «чисто человеческих типа» высшей нервной деятельности: мыслительный, художественный и средний.

Представители *мыслительного типа* весьма рассудительны, склонны к детальному анализу жизненных явлений и событий, к отвлеченному абстрактно-логическому мышлению. Чувства их отличаются умеренностью, сдержанностью и обычно прорываются наружу, лишь пройдя сквозь фильтр разума. Люди этого типа обычно интересуются математикой, философией, им нравится научная деятельность.

У людей *художественного типа* мышление образное, на

него накладывает отпечаток большая эмоциональность, яркость воображения, непосредственность и живость восприятия действительности. Их интересует прежде всего поэзия, театр, писательское и художественное творчество. Они стремятся к широкому общению. Это типичные «лирики», и людей мыслительного типа они скептически расценивают как «сухарей».

Большинство же людей (до 80 %) относятся к «золотой середине» — к *среднему типу*. В их характере незначительно преобладает рациональное или эмоционально-образное начало, и, как подчеркивал И. П. Павлов, это зависит от воспитания с самых ранних лет, от жизненных обстоятельств, в некоторой мере от генетических свойств человека. Проявляется это начало ориентировочно к 12—16 годам. Одни подростки большую часть времени отдают литературе, музыке, поэзии, другие — шахматам, физике, математике.

Естественно, что люди художественного и мыслительного типа часто воспринимают одно и то же явление, событие по-разному, что и является психофизиологической подоплекой их столкновений, споров, особенно если обе стороны недостаточно хорошо знают друг друга.

— Как тебе понравился спектакль?

— Да так себе, много шума, мало смысла! Все как-то надуманно, преувеличено...

— Что?! Мало смысла? А разве чувства героини тебя не тронули, разве тебе, как и ей, не приходилось бороться с жестокостью, грубостью, лицемерием? Разве тебе не понятно, какая это трагедия, когда тебя не понимают?!

— Я считаю, что такие переживания в основном от безделья. Мне, например, просто некогда им предаваться!

— Да ты просто бесчувственный какой-то!

— Ну, знаешь!..

Такие споры по пустякам могут надолго оттолкнуть друг от друга или по крайней мере омрачить настроение.

Их бы не было, обладай партнеры по общению элементарными знаниями особенностей темперамента и психики.

### Экстраверты и интроверты

Известный психолог К. Юнг подразделяет людей по складу личности на экстравертов (т. е. «обращенных вовне») и интровертов («обращенных в себя»). Взгляды Юнга получили широкое признание среди специалистов, хотя и были дополнены и уточнены.

Экстраверты общительны, словоохотливы, любят шумные компании, каверзные вопросы, острые шутки и анекдоты, беззаботны, оптимистичны, веселы, подвижны, вспыльчивы, подчас агрессивны, свои эмоции и чувства строго не контролируют, и потому на них не всегда можно положиться. У экстравертов обычно сильный тип высшей нервной деятельности; по темпераменту — они холерики или сангвиники.

Интроверты в поступках ориентируются в основном на собственные чувства, представления, сдержанны, застенчивы, предпочитают живому общению книгу, отдалены от всех, кроме близких, не доверяют внезапным побуждениям, серьезно относятся к принятию решения, контролируют свои эмоции, редко поступают агрессивно, не выходят из себя, любят во всем порядок. Они пессимистичны, высоко ценят этические нормы. Чувства и решения их устойчивы. К интровертам обычно относятся флегматики и меланхолики.

Однако в жизни редко встречаются абсолютные экстрали интроверты. В каждом из нас есть черты как тех, так и других. Это зависит от врожденных особенностей нервной системы, возраста, воспитания, социального окружения, жизненных обстоятельств и других факторов. Среди детей чаще встречаются экстраверты. Ребенок реагирует

на внешние обстоятельства ярко и сразу, мало раздумывая (это и есть всем известная детская непосредственность). Взрослый же, как правило, в той или иной ситуации склонен взвесить все свои возможности и проанализировать последствия действий.

Степень экстравертированности зависит и от пола — у женщин она в среднем выше, чем у мужчин. Поэтому женщины, по мнению ряда психологов, более склонны принимать необдуманные решения; мужчины же могут пуститься в рассуждения вместо незамедлительных действий. То, что для женщины обычно является нормой, для мужчин будет экстравертированностью и, наоборот, то, что для мужчин, норма, для женщин — интровертированность. А практическое значение этого вывода таково. Во-первых, принятие важных семейных решений целесообразно делать совместно и мужу и жене, избегая тем самым женской импульсивности и мужской степенности. Во-вторых, сравнивая с собой супругу, критикуя ее в очередной раз за «поспешность» и «необдуманность» действий (или супруга за «нерешительность»), вспомните на мгновение, что вероятнее всего так поступило бы большинство представителей того же пола.

Х. Айзенк (1964) считает, что важно узнать не только соотношение экстра- и интровертированности у конкретного человека, но и определить степень его невротизма (невротичности). Под этим понятием подразумевается эмоционально-психологическая неустойчивость, подверженность психотравмам. Автор предлагает специальный тест, состоящий из 57 вопросов. С помощью 24 из них можно определить соотношение экстра- и интровертированности, еще 24 служат для выяснения степени невротизма, 9 — для установления достоверности ответов («шкала лжи»). Отвечать на вопросы предлагается односложно — «да» или «нет», причем сразу же, не задумываясь. Вот основные из этих вопросов (в скобках дается ответ, характерный для



экстравертов, противоположный ответ свидетельствует об интровертированности).

Часто ли вы испытываете тягу к новым впечатлениям, к тому, чтобы отвлечься, испытать сильные ощущения? (да)

Считаете ли вы себя беззаботным человеком? (да)

Вы из тех людей, которые не лезут за словом в карман? (да)

Любите ли вы часто бывать в компании? (да)

Держитесь ли вы обычно в тени на вечеринках или в компании? (нет)

Обдумываете ли вы свои дела не спеша и предпочитаете ли подождать, прежде, чем действовать? (нет)

Предпочитаете ли вы работать в одиночестве? (нет)

Нравятся ли вам первоапрельские шутки? (нет)

Чувствуете ли себя неудобно в какой-нибудь иной одежде, кроме повседневной? (нет)

Очень ли любите вкусно поесть? (да)

Предпочитаете ли вы больше строить планы, чем действовать? (нет)

Говорите ли вы иногда первое, что придет в голову? (да)

Можно подсчитать, каких ответов больше: в пользу экстра- или интроверсии. Бывает, что число их одинаковое. Это значит, что человеку в равной мере присущи черты и экстра- и интроверсии.

А вот некоторые вопросы, используемые для определения степени невротизма (каждый положительный ответ дает один балл).

Часто ли вы чувствуете, что нуждаетесь в друзьях, которые могут вас понять, ободрить или посочувствовать?

Очень ли трудно вам отказываться от своих намерений?

Чувствуете ли вы себя иногда счастливым, а иногда печальным без какой-либо уважительной причины?

Часто ли у вас бывают спады и подъемы настроения?

Часто ли вы теряли сон из-за чувства тревоги?

Верно ли, что вас легко задеть?

Часто ли вы бываете погружены в свои мысли?

Бывает ли у вас головокружение?

Трудно ли вам заснуть ночью?

Долго ли вы переживаете после случившегося конфуза?

Часто ли вы чувствуете себя пеловко в обществе людей выше вас по положению?

Часто ли у вас «сосет под ложечкой» перед важным делом?

О невротизме свидетельствует число положительных ответов, превышающее половину всех ответов. Наибольшие оценки по этой шкале получают больные неврозами и психопатиями.

Чтобы оценить, не «приукрасил» ли себя испытуемый, ему задают ряд вопросов по шкале лжи, например:

Всегда ли вы делаете немедленно и безропотно то, что вам приказывают? (да)

Хвастаете ли вы иногда? (нет)

Лгали ли вы когда-нибудь в своей жизни? (нет)

Всегда ли вы выполняете данные вами обещания? (да)

Сместесь ли вы иногда неприличным шуткам? (нет)

Ответ, указанный в скобках, засчитывается как 1 балл. Если испытуемый набирает 4 (или более) балла, это свидетельствует о его явном стремлении представить себя с лучшей стороны.

Уточнить особенности невротизма можно и с помощью теста Д. Тейлора (1966), где большое внимание уделяется выявлению тревожно-мнительного склада личности. Тест состоит из 50 утверждений. С ними предлагается согласиться или не согласиться. Приводим некоторые из них.

Перед тем, как пойти к зубному врачу, представляю, как мне будет больно.

Волнуюсь, когда не знаю, по какой причине меня вызвал начальник.

Во время работы мне приходится сильно напрягаться.

Мне неприятно оставаться одному.

Возможные неприятности всегда вызывают у меня тревогу.

Я часто смущаюсь, и мне неприятно, если другие это замечают.

Моя потливость усиливается, когда нервничаю.

Сон у меня прерывистый и беспокойный.

Нередко у меня бывают приступы страха.

Я часто расстраиваюсь из-за пустяков.  
Ожидание всегда нервирует меня.  
Я не могу заснуть, если что-нибудь тревожит.  
Мои тревоги и опасения часто мешают мне думать и работать.  
Состояние моего здоровья беспокоит меня.  
Я всегда боюсь встречи с трудностями.  
Пугаюсь грозы и молнии.  
С трудом осваиваюсь с новым местом или незнакомым коллективом.

Иногда чувствую себя беспомощным.  
Я редко бываю в хорошем настроении.

Отвечать нужно незамедлительно, без раздумья. Каждый положительный ответ оценивается в 1 балл. Чем большую сумму баллов набирает испытуемый, тем у него выше уровень тревожности.

Каждому человеку присуща та или иная степень невротичности и тревожности. Она, как и другие проявления характера, зависит в какой-то степени от врожденных факторов (наследственность, внутриутробные заболевания и др.), но в большей мере от приобретенных («промахи» в воспитании, жизненные обстоятельства, в частности, «удары судьбы»).

Какие же сложности межличностного общения ставит перед человеком повышенный уровень невротичности и тревожности? Во-первых, из-за излишней впечатлительности и обидчивости даже по пустякам возникает эмоциональный стресс, а в итоге может развиваться болезненное состояние — невроз. Во-вторых, такой человек тяжелее и дольше переживает ссоры, конфликты, ему труднее «взять себя в руки». В-третьих, он часто подавлен, огорчен, непрестанная тревога изнуряет его и, в конце концов, не дает радоваться жизни. В-четвертых, круг его друзей обычно суживается, и ему все меньше доводится наслаждаться «роскошью общения».

Автор не берет на себя смелость давать конкретные советы по устранению излишней невротичности и тревож-

ности, ибо эти черты довольно стойки, как и любые другие особенности характера, и могут быть лишь «сглажены» в процессе упорного самовоспитания. Данная проблема скорее педагогическая, нежели медицинская. Хочется лишь отметить, что человеку с такими особенностями характера необходимо научиться преодолевать «барьеры общения», овладевать способами эмоциональной разрядки и восстановления душевного равновесия.

### **Акцентуация характера**

Как считает известный немецкий психиатр Карл Леонгард (1964), у 20—50 % людей некоторые черты характера или темперамента столь заострены (акцентуированы), что это при определенных обстоятельствах приводит к односторонним конфликтам и «нервным срывам».

Выраженность акцентуации бывает различной: от легкой, заметной лишь ближайшему окружению, до крайних вариантов нормы, когда приходится задумываться, нет ли болезни — психопатии. Но в отличие от этого патологического состояния акцентуация проявляется непостоянно, лишь в определенных ситуациях (например, кто-то вспыльчив и груб с коллегами, но сдержан с начальством). Кроме того, она с годами может существенно сгладиться, приблизиться к норме.

Леонгард выделяет 12 типов акцентуации, в число которых входят и 2 уже известных читателю — экстра- и интровертированность. Каждый из них предопределяет избирательную чувствительность человека к одним жизненным обстоятельствам при повышенной устойчивости к другим и, что особенно важно, может способствовать возникновению не любого, а определенного вида нервного срыва (невроза). Такому человеку не обязательно предначертана судьба «существа болезненного, со странностями». В благоприятных условиях, когда не попадают под удар

именно слабые звенья его личности, он может стать и незаурядным, даже выдающимся. Например, акцентуация характера по так называемому экзальтированному типу может способствовать расцвету таланта артиста, художника. Иными словами, в акцентуации характера скрыты как положительный, так и отрицательный социальные заряды. И то, какой из них возьмет верх, зависит прежде всего от воспитания, самовоспитания и жизненных обстоятельств. Нет жесткой границы между обычными «средними» людьми и акцентуированными, ибо каждый обладает той или иной дозой акцентуации, и, если она небольшая, не приводит к частым однотипным конфликтам с окружающими и не сказывается на нервно-психическом здоровье, нет оснований усматривать отклонение от нормы.

Чтобы познакомиться с основными типами акцентуации и попутно задуматься над особенностями своего характера, попытайтесь ответить на вопросы из теста Х. Шмишека (1970). В расчет принимайте лишь ответы, приведенные в скобках.

1. Гипертимический тип (склонность к постоянно повышенному настроению; «сверхбойкий» человек):

Ваше настроение в основном бывает ясным, неомраченным? (да)

Предприимчивы ли вы? (нет)

Можете ли развлекать общество, быть душой компании? (да)

Можно ли сказать, что при неудаче вы не теряете чувство юмора? (да)

2. Дистимический тип (во всем противоположный гипертимическому; «вечно серьезный», замкнутый, угрюмый человек):

Ваше настроение обычно несколько подавлено? (да)

Кажется ли вам жизнь тяжелой? (да)

В беседе вы скорее немногословны, чем говорливы? (да)

Способны ли вы быть шаловливо-веселым? (нет)

Правится ли вам бывать в обществе? (нет)

3. Циклоидный тип (склонность к циклической смене настроения; человек ведет себя то как гипертимик, то как дистимик):

Бывают ли у вас переходы от веселого настроения к очень тоскливому? (да)

Бывают ли у вас беспричинные колебания настроения? (да)

Становитесь ли вы веселее в обществе веселых людей? (да)

Случается ли с вами, что, ложась спать в хорошем настроении, утром вы встаете с плохим настроением, которое длится несколько часов? (да)

4. Возбудимый тип (гневливость, склонность к неадекватно резкой реакции):

Легко ли вы впадаете в гнев? (да)

Можете ли вы, сердясь на кого-нибудь, пустить в ход руки? (да)

Совершаете ли вы под влиянием алкоголя внезапные, импульсивные поступки? (да)

5. Застревающий тип (человек с таким характером не склонен забывать ни причиненное зло, ни добро):

Долго ли вы храните чувство гнева, досады? (да)

Упорствуете ли вы в достижении цели, если на пути встречаете много преград? (да)

Чувствительны ли вы к огорчениям, обидам? (да)

Отстаиваете ли вы свои интересы, когда по отношению к вам допускают несправедливость? (да)

Заступаетесь ли вы за людей, по отношению к которым допущена несправедливость? (да)

Стараетесь ли вы помириться, если кого-нибудь обидели? (нет).

Предпринимаете ли вы первым шаги к примирению? (нет)

6. Педантичный тип («занудливость», склонность к чрезмерной аккуратности, формализму, сомнениям):

Уходя из дому или ложась спать, проверяете ли вы, закрыт ли газ? Погашен свет? Заперты ли двери? (да)

Случалось ли вам, выйдя из дому, возвратиться, проверить, не произошло ли что-нибудь? (да)

Не возникают ли у вас по окончании какой-нибудь работы сомнения в качестве ее исполнения и не прибегаете ли вы к проверке, правильно ли все сделано? (да)

Раздражает ли вас, если, к примеру, занавес или скатерть висят неровно, стараетесь ли вы это поправить? (да)

Могли ли вы в школьные годы переписать из-за чернильной кляксы страницу в тетради? (да)

7. Тревожный тип (боязливость, настороженность, неуверенность):

Боялись ли вы в детские годы грозы, собак? (да)

Были ли вы в детстве таким же смелым, как ваши сверстники? (нет)

Беспокоит ли вас необходимость спуститься в темный погреб, войти в пустую неосвещенную комнату? (да)

Беспокоили ли вас когда-нибудь мысли, что с вами или с вашими родными должно что-нибудь случиться? (да)

Часто ли у вас бывают устрашающие сновидения? (да)

8. Эмотивный тип (излишняя чувствительность, сердобольность, слезливость):

Склонны ли вы к плаксивости? (да)

Мягкосердечны ли вы? (да)

Может ли трагический фильм изволновать вас так, что на глазах выступают слезы? (да)

Переживаете ли вы длительное время горести других людей? (да)

9. Демонстративный тип (манерность, истеричность, эгоцентричность):

Любят ли вас все ваши знакомые? (да)

Случалось ли вам рыдать, переживая тяжелое нервное потрясение? (да)

Охотно ли вы в школе декламировали стихи, не трудно ли вам выступать на сцене или с кафедры перед большой аудиторией? (нет)

Случалось ли вам так расстраиваться из-за какого-нибудь конфликта или ссоры, что после этого чувствовали себя не в состоянии пойти на работу? (да)

10. Экзальтированный тип (склонность к преувеличенному, но искреннему выражению чувств):

Способны ли вы восторгаться, восхищаться чем-нибудь? (да)

Бывают ли у вас состояния, когда вы преисполнены счастья? (да)

Можете ли вы под влиянием разочарования впасть в отчаяние? (да)

Всего в тесте Шмишека 88 вопросов. Ответы на них обрабатывают по специальной методике и рассчитывают показатель акцентуации по каждому типу. Об акцентуации характера свидетельствует показатель, превышающий некоторый порог. Часто наблюдается акцентуация по нескольким типам одновременно.

Заметим, что люди, страдающие психозами, отвечая на вопросы теста, склонны описывать не действительный, а желаемый тип реакции, поведения. Поэтому по одним

субъективным методикам нельзя достоверно судить об индивидуальных особенностях характера. Дополнительно требуется знание реальных поступков и фактов из жизни испытуемого.

В таблице приводятся особенности общения людей в зависимости от типа акцентуации характера. Но эти особенности не являются фатальной закономерностью, тем более, что сочетание в той или иной пропорции различных типов акцентуации «нейтрализует» одни черты и искажает другие. Поэтому не следует безоговорочно считать себя или своих знакомых акцентуированной личностью. Следует лишь сделать вывод, что при наличии явно «заостренных» черт характера человека ожидают специфические «рифмы» в общении (видимые и скрытые), которые и можно и нужно предвидеть.

Чтобы легче понять, что представляет собой тот или иной тип акцентуации характера, сошлемся на примеры, приведенные К. Леонгардом в монографии «Акцентуированные личности» (1968). Проанализировав описание чувств и поступков персонажей из произведений классиков литературы, он пришел к выводу, что у Гавроша из «Отверженных» В. Гюго гипертимический тип акцентуации характера; у Сони Мармеладовой из «Преступления и наказания» Ф. М. Достоевского — эмотивный; у шекспировского Отелло — застревающий; у миледи из «Трех мушкетеров» А. Дюма и мольеровского Тартюфа — истероидный; у Дмитрия Карамазова из «Братьев Карамазовых» Ф. М. Достоевского — резко выраженный возбудимый (близкий к психопатии); у шекспировских Ромео и Джульетты — экзальтированный; у Санчо-Пансы из «Дон Кихота» Сервантеса — экстравертированный. С мнением Леонгарда можно и поспорить, но, нет сомнения, что в произведениях великих писателей находят отражение реально существующие психологические типы людей.

Акцентуация характера чаще всего встречается среди



подростков (50—80 %), поэтому на ее особенностях в этом возрастном периоде стоит остановиться подробнее.

Основные типы акцентуации применительно к подростковому возрасту детально изучил Е. А. Личко (1979).

Подростки с *гипертимическим типом* ни минуты не могут усидеть в покое, шумливы, склонны к озорству, чрезмерно самостоятельны, не чувствуют ни робости, ни застенчивости перед незнакомыми взрослыми. Фон настроения у них повышен, они общительны, не терпят одиночества, в компаниях сверстников тяготеют к лидерству, любят риск и авантюры, своей непоседливостью приносят массу хлопот взрослым. Несмотря на легкость усвоения нового материала, учатся неровно из-за неусидчивости, склонны переоценивать свои способности и возможности. Предполагается, что все эти особенности во многом обусловлены темпераментом (холерическим, сангвиническим), проявления которого еще не «приглушены» воспитанием. Конфликты при общении с окружающими возникают у таких подростков в ситуации, когда им необходимо длительно соблюдать определенные правила поведения. Противостояние их желаниям, гиперопека, постоянные замечания и правоучения могут вызвать у них бурную вспышку гнева, раздражительность, озлобленность. При отсутствии должного воспитания гипертимический подросток может попасть в «плохую компанию», пристраститься к спиртному, рано начать половую жизнь. И если родители, педагоги вовремя осознают психологические особенности подростка и направят его энергию в нужное русло (спорт, техническое творчество, художественная самодеятельность и т. п.), акцентуация исчезнет или заметно сгладится.

У подростков с *циклоидным типом* наблюдаются периоды (от одного дня до нескольких недель) скуки, спада настроения, во время которых они становятся вялыми, у них снижается работоспособность, аппетит, появляется раздражительность. В такие периоды подростки особенно

## Особенности общения в зависимости от типа акцентуации характера

Тип акцентуации	Легкость установления контактов с людьми, особенности служебного и семейного общения	Черты, привлекающие и для партнеров по общению	Черты, отталкивающие и способствующие конфликтам	Ситуации, в которых возможен конфликт; угрожаемые болезни	Предпочитаемая профессиональная деятельность, область интересов
-----------------	--	--	--	---	---

Гипертимический	Чрезвычайная контактность, словоохотливость, оживленная жестикуляция, нвольное отклонение от первоначальной темы разговора; эпизодические конфликты из-за недостаточного серьезного отношения к служебным и семейным обязанностям; склонны огорчаться по поводу замечаний окружающих; изредка бывают и инициаторами конфликтов (активной стороной)	Энергичность, жажда деятельности, инциативность, чувственность во нового, оптимизм	Легкомысленность, склонность к аморальным поступкам; раздражительность в кругу близких людей; пружерство, недостаточное серьезное отношение к обязанностям, в том числе и к семейным	Условия жесткой дисциплины, монотонная деятельность, вынужденное одиночество; более часто, атр, организацией других торская деятельность; отмечается случаи за-склонность к болевания ма-смене профессивнакально - десни, места работы прессивным психозом (МДП)	Работа, связанная с общением
Дистимический	Низкая контактность, замкнутость,	Серьезность, высокая,	Пассивность, замед-	Ситуации, требующие	Работа, не требующая ши-

Тип акцентуации	Легкость установления контактов с людьми, особенностями служебного и семейного общения	Черты, привлекающие для партнеров по общению	Черты, отталкивающие и способствующие конфликтам	Ситуации, в которых возможен конфликт: угрожаемые болезни	Предпочитаемая профессиональная деятельность, область интересов
-----------------	--	--	--	---	---

немногообщительность, пессимистичность; домоседы, тяготятся шумным общением, с сослуживцами близки не сходятся; в конфликты вступают редко, выступают в них чаще пассивной стороной; ценят тех, кто одаривает их дружбой и склонен им подчиняться

какая нравственность, добросовестность, справедливость

ленность мышления, неповоротливость, «отрыв от коллектива»

бурной деятельности, смены привычного образа жизни; к невротической депрессии; мечаются слушай МДП

### Циклоидный

Контактность циклически меняется (высокая в период повышенного настроения и низкая в период подавленности); в целом обществе резко оживляются, в серьезном — молчаливы, замкнуты

В период подъема настроения проявляют себя как люди с гипертимической акцентуацией, в период спада — с дистимической; отмечаются случаи МДП

Интересы зависят от цикла настроения. Склонны к разочарованию в профессии, редко меняют место работы

Тип акцентуации	Легкость установления контактов с людьми, особенности служебного и семейного общения	Черты, привлекающие и отвлекающие для партнеров по общению	Черты, оттаивающие и способствующие конфликтам	Ситуации, в которых возможен конфликт; угрожаемые области	Предпочитаемая профессиональная деятельность, область интересов
Возбудимый	Низкая контактность; молчаливость, замедленность в беседе советской («тягучая занудливость», угрюмость), но возможность и там, животно-услужливость; склонность к хамству и цензурной брани, постоянным конфликтам, в которых являются активной стороной, не избегают ссор с начальством, неуживчивы в коллективе, в семье деспотичны и жестки	Внеприступность — доброжелательность, вспыльчивость, неадекватные вспышки гнева и ярости с рукоприкладством, жестокостью, ослабленным контролем над влечениями (аморальное поведение, злоупотребление алкоголем, социальные поступки)	Раздражительность, вспыльчивость, неадекватные вспышки гнева и ярости с рукоприкладством, жестокостью, ослабленным контролем над влечениями (аморальное поведение, злоупотребление алкоголем, социальные поступки)	Склонность к конфликтам по трудноразличительным поводам; к таковым невротицическим срывам; иногда часто в итоге диагноза психопатия	Физический труд, атлетические виды спорта; из-за неуживчивости меняют место работы

Застывающий Средняя... кон- тактность с инди- видуальными... кон- Стремление Обидчи- вость, легкая Работя, даю- щая ошущение

Тип акцентуации	Легкость установления контактов с людьми, особенности служебного и семейного общения	Черты, привлекающие партнеров по общению	Черты, отталкивающие и способствующие конфликтам	Ситуации, в которых возможен конфликт; угрозные болезни	Предпочитаемая профессиональная деятельность, область интересов
-----------------	--	--	--	---	---

видуальными коллегами; «застре- казателей в подозри- вающая занудли- любом деле; вост ю правочите- проявление ля»; служебная и высоких тре- бытовая несговор- бований к надеян- чивость; склон- себе; жажда ность к затыжным справедли- склокам; четко оп- ределен круг вра- гов и друзей, в конфликтах чаще бываю активной стороной

уязвимость, в подозри- тельность, мститель- ность, само- надеян- ность, често- любие, рев- нивость, раз- дутое до фа- натизма чувство справедли- вости, непо- мерность требований к близким и подчинен- ным

ведливая обида, независимости пренятствие к и возможность достижения че- проявить себя стлюбивых це- лей, ситуация ревности, со- противление непомерно вы- соким требова- ниям: склон- ность к инфарк- ту миокарда, гипертониче- ской болезни, невращении

Педа- типный

Обычная кон- тактная; вы- женная занудли- вость в виде «пе- режевывания» под- езность, на-

Добросо- вестность, аккура- тивность, серь- езность, на-

Форма- котворст- во», «зануд- ливость»,

Ситуация личной ответ- ственности за большой ответ- вное дело, ственностью, недооценка их особенно за

Профессия, не связанная с большой ответ- ственностью, особенно за

Продолжение таблицы

Тип акцентуации	Легкость установления контактов с людьми, особенностями служебного и семейного общения	Черты, привлекающие для партнеров по общению	Черты, отталкивающие и способствующие конфликтам	Ситуации, в которых возможен конфликт; угрожаемые болезни	Предпочитаемая профессиональная деятельность, область интересов
Тревожный	<p>Низкая контактность вследствие робости, неуверенности в себе, пониженный фон настроения; краснота от смущения; редко вступают в контакты (пассивная</p>	<p>Дружелюбие, самостоятельность, исполнительность, критичность, пониженность фона настроения, исполнительность</p>	<p>Вследствие беззащитности слушают подчас мишенями для шуток, «скользя от ответа»</p>	<p>Ситуации, угрозы наказания, постоянных намерениях, смешек, великих обид; склонность к нервности, депрессии</p>	<p>Работа, не требующая широкого круга общения, не связанная с риском; избегают ответственности, депрессии</p>
	<p>робостей; в конфликты вступают редко, выступают в чувствах, на равном уровне; на службе способны замучить посетителя формальными требованиями, с охотой уступают лидерство в семье друг другу, изнуряют домашних чрезмерной аккуратностью</p>	<p>Стремление к переключению на другие дела и принятию важного решения на других</p>	<p>Заслуг, склонность к хвастовству, хондрическому неврозу</p>	<p>в которых возможны конфликты; угрожаемые болезни</p>	<p>других людей; предпочитают «бумажную работу» (бухгалтерское, библиотечное дело); не склонны менять место работы</p>

Тип акцентуации	Легкость установления контактов с людьми, особенности служебного и семейного общения	Черты, привлекающие и способствующие конфликтам	Ситуации, в которых возможен конфликт; угрозимые болезни	Предпочитаемая профессиональная деятельность; область интересов
-----------------	--	---	--	---

роль); жаждут видеть в супруге опору и защитника

сии, ипохондрии, язвенной болезни желудка и двенадцатиперстной кишки

Эмотивный

Контактность низкая; предпочитают узкий круг друзей и близких, которых понимают «с доверием»; редко жмут руку; вступают в конфликты; играют пассивную роль; обиды не «выплескивают» наружу; на службе исполнительны, хорошие семьянины

Крайняя чувствительность слезливостью (могут провалиться); нависающая туча; недоедание; истощение; нервная анорексия; гипертоническая болезнь

Конфликт с близким человеком, или родных, несправедливости, хамство, обижение людей; склонность к невротической депрессии, инфаркту миокарда, гипертонической болезни

Сфера интересов: медицина, биология

Продолжение таблицы

Тип акцентуации	Легкость установление контактов с людьми, особенности служебного и семейного общения	Черты, привлекающие для партнеров по общению	Черты, отталкивающие и способствующие конфликтам	Ситуации, в которых возможен конфликт: угрожаемые болезни	Предпочитаемая профессиональная деятельность, область интересов
-----------------	--	--	--	---	---

Демонстративный	Легкость установления контактов, стремление к упорству, лидерству, жажда целенаправленного внимания и похвал, высокая привлекательность к своему дарованию, любовь к людям, уверенность, склонность к интригам при внешней мягкости; раздражаются окружающими самоуверенностью и высокими притязаниями, систематически провоцируют конфликты, при этом активно заигрывают; в семье претендуют на роль кумира, баблони, но способны предупредить конфликты, «под-	Обходительность, упорство, целенаправленность, актерская привлекательность, умение увлечь других, ординарность	Эгоизм, необузданность, пошлость, жадность, хвастливость, отлынивание от работы, склонность «забывать» в важные ответственные периоды	Ситуации ущемления интересов, недооценки заслуг, нисвержения с «пьедестала»; склонность к истеричному неврозу	Сфера обслуживания искусств (особенно театр и кино), стремление к организаторской и руководящей деятельности; частая смена места работы
-----------------	--	--	---	---	---



Тип акцентуации	Легкость установления контактов с людьми, особенности служебного и семейного общения	Черты, привлекающие для партнеров по общению	Черты, отталкивающие и способствующие конфликтам	Ситуации, в которых возможен конфликт, угрожаемые болезни	Предпочитаемая профессиональная деятельность, область интересов
-----------------	--	--	--	---	---

страиваться\* под супруга

Экзальтированный	Высокая кон- тактность, слово- охотливость, пате- тичность, влюбчи- вость; часто спорят по поводу искусства, но до конфлик- тов редко, бываю- ть и активной пассивной сторо- ны; привязаны к друзьям и близким	Альтру- изм, чувство сострада- ния, худо- жественный вкус, арти- стическая одарен- ность, яр- кость и иск- ренность чувств	Чрезмер- ная впечат- литель- ность, пате- тичность, па- нкерство, подержен- ность отчая- нию	Неудачи, го- рестные собы- тия; склонность к невротической депрессии	Сфера ис- кусств (особен- но поэзия и му- зыка), худо- жественные ви- ды спорта, про- фессии, связан- ные с близос- тью к природе
------------------	--	--	--	--	---

Экстра- вертиро- ванный (конфор- мный)	Высокая кон- тактность (масса друзей, знакомых); словоохотливый до болтливости; жадное впитыва- ние любой случай-	Готовность «исповедь» другого, ис- полнитель- ность	Человек «без царя в голове»; подержен- ность чужо- му («игрушка в	Ситуации вы- нужденного одиночества; при данном ти- пе нередко про- явится повы- шенный фон на- ченческим и де-	Стремление к новым впечат- лениям, путе- шествиям, спор- тивным зрели- щам, прикля- ченческим и де-
--	---	---	---	---	---

Продолжение таблицы

Тип акцентации	Легкость установления контактов с людьми, особенности служебного и семейного общения	Черты, привлекающие для партнеров по общению	Черты, отталкивающие и способствующие конфликтам	Ситуации, в которых возможен конфликт; угрожаемые болезни	Предпочитаемая профессиональная деятельность, область интересов
Интровертивный	Легкость установления контактов с людьми, особенности служебного и семейного общения	Черты, привлекающие для партнеров по общению	Черты, отталкивающие и способствующие конфликтам	Ситуации, в которых возможен конфликт; угрожаемые болезни	Предпочитаемая профессиональная деятельность, область интересов
Интровертивный	Очень низкая контактность (общение по необходимости); мимика бедная; отпугивают сложными философскими отрывками, оторванностью от реальности; любят одиночество; вступают редко	Сдержанность, степенность, общедуманность, отпугивают наличием твердых убеждений, принципами, реальностью	Упорное отстаивание своих нереальных взглядов; на все имеют свою точку зрения, которая резко отличается от мнения большинства	Лишение «хобби», любимой работы; части случаев заболевания шизофренией	Работа, не требующая широкого круга общения; теоретические науки; коллекционирование; собственное философских концепций, шахматы, музыка, научно-фанта-
Информационный	Информационный, редко вступают в конфликты, играют в них пассивную роль; приказы начальства принимают без раздумываний; в общении с друзьями и в семье уступают лидерство другому	Черты, привлекающие и способствующие конфликтам	Ситуации, в которых возможен конфликт; угрожаемые болезни	Предпочитаемая профессиональная деятельность, область интересов	

## Окончание таблицы

Тип акцентуации	Легкость установления контактов с людьми, особенности служебного и семейного общения	Черты, привлекающие партнеров по общению	Черты, отталкивающие и способствующие конфликтам	Ситуации, в которых возможен конфликт: угрожаемые болезни	Предпочитаемая профессиональная деятельность, область интересов
-----------------	--	--	--	---	---

ко — при попытках вторгнуться в их внутренний мир; переборчивость в выборе супруга, поиск идеала; эмоциональная холодность, относительно слабая привязанность к близким

стическая личность

болезненно воспринимают ломку сложившегося жизненного стереотипа (например, переход в другую школу, начало трудовой деятельности), что может спровоцировать длительный спад активности, невротическое состояние, конфликтность.

Для подростков с *эпилептоидным (возбудимым) типом* характерны эгоистичность, педантичность, бережливость. Нередко у них отмечаются периоды злобно-тоскливого настроения, раздражительности с поиском «козла отпущения», на которого они могли бы обрушить свой гнев. В таком состоянии они способны нагрубить, оскорбить, ударить, яростно крушить все, что попадет под руку. В компаниях сверстников такие подростки стремятся занять позицию безусловного лидера и, упоенные властью, теряют чувство меры, чем вызывают возмущение товарищей. Они склонны к азартным играм, из спортивных занятий предпочитают те, которые развивают физическую силу. Когда ущемляют их эгоистические интересы, когда на пути к цели встает преграда, может возникнуть конфликт. Развитию такого типа акцентуации способствует воспитание в условиях жестких взаимоотношений с родителями. А физиологической основой его является тугоподвижность, инертность нервно-психических процессов.

У подростков с *психастеническим (педантическим) типом* в период полового созревания, а иногда и раньше появляется мелочная скрупулезность, утрированная аккуратность, стремление педантично выполнять все правила. Они не в состоянии за время урока законспектировать весь материал, но то, что записывают, тщательно оформляют, заголовки подчеркивают под линейку цветными карандашами. К экзамену такие учащиеся успевают выучить лишь часть вопросов, но до мельчайших подробностей. Эти подростки в любом деле должны «семь раз отмерить», прежде чем «один раз отрезать». Они не по возрасту рассудительны, склонны к «самокопанию», избегают ответст-

венных поручений, испытывают опасение за будущее, за здоровье свое и своих близких. Для снятия постоянной тревоги, чувства психической напряженности они прибегают к разного рода ритуалам. Данный тип акцентуации часто развивается у детей, воспитывающихся в условиях повышенной моральной ответственности (страх не выполнить возложенные обязанности, не оправдать надежд родителей) или же постоянного запугивания возможными неприятностями. Обычно это подростки с «мыслительным типом» высшей нервной деятельности. Под действием психотравм (например, болезнь отца или матери) заостренные черты личности могут декомпенсироваться и перерасти в типичный невроз навязчивых состояний.

Подростки с *тревожным (боязливым) типом* еще с детства слывут «маменькиными сынками», «домашними» детьми. Они боятся оставаться одни дома, страшатся собак, грозы, темноты, незнакомых людей, в компаниях сверстников нередко становятся «козлами отпущения», объектами для шуток, так как сразу обнажают свою незащищенность. Учатся они старательно, но испытывают мучения, когда приходится отвечать у доски. Боятся контрольных работ, экзаменов, робеют перед учителями, которые, не замечая особенностей ребенка, строгостью еще более усугубляют его страх. У таких подростков нередко наблюдается реакция сверхкомпенсации: испытывая страх, они пытаются играть роль дерзкого, самоуверенного, смелого человека, однако при реальной угрозе истинные эмоции их становятся очевидны. Из-за высокой тревожности и склонности к формированию различных «комплексов неполноценности» у них может развиваться невротическое состояние в виде стойкого страха, пониженного настроения.

Главными чертами подростков с *неврастеническим типом* акцентуации являются повышенная раздражительность, вспыльчивость, гнев по незначительным поводам.

Однако эти эмоции нестойки, спустя короткое время подросток уже раскаивается в содеянном. Кроме того, для таких подростков характерна быстрая утомляемость, беспокойный сон, головные боли, тревога за состояние своего здоровья. Шумной компании они предпочитают общение с близким другом. Под воздействием психотравм, например крушения личных планов, желаний, у них может возникнуть стойкая неврастения. Здесь уместно вспомнить высказывания А. Кемпинского (1972): «...существуют... «рожденные» неврастеники, люди, которые с ранней молодости постоянно чувствуют себя усталыми, которых жизнь мучает и неоднократно они ее считают обременительной. Можно сказать, что для них сама жизнь является травмой».

*Демонстративный (истероидный) тип*, проявляющийся с ранних лет, характеризуется стремлением ребенка выделиться, быть в центре внимания, добиться признания, поклонения, сочувствия. С этой целью он использует и ложь, и фантазии, которые позже сам принимает за истину. Такие дети способны к необдуманным действиям, вызывающему поведению в общественных местах, побегам из дому. В компаниях сверстников они претендуют на лидерство, исключительность своего положения. Их обычно интересует то, что позволяет покрасоваться, выделиться (художественная самодеятельность, необычные коллекции и т. д.). С окружающими они конфликтуют при невозможности удовлетворить свои эгоцентрические желания. Развитию истероидной акцентуации способствует воспитание по типу «кумира семьи».

Подростки с *эмотивным типом* глубоко переживают малейшие неприятности, мягкосердечны, жалостливы, излишне чувствительны к замечаниям, неудачам. Поэтому у них чаще отмечается печальное настроение.

При утрате близких, разлуке с ними или же из-за длительных конфликтов с родителями, друзьями у них

обычно происходят нервные срывы. Общение с такими подростками требует особого такта, внимания, сдержанности.

Подростки с *конформным (экстравертным, приспособленческим) типом* легковерны и подвержены чужому влиянию, установкам. Жизненным правилом их является стремление «быть, как все». Все, что говорится уверенным тоном, воспринимается ими как бесспорная истина. В поведении они руководствуются сиюминутными обстоятельствами, а не убеждениями, поэтому склонны к необдуманным поступкам. Из увлечений такие подростки предпочитают те, которые дают легкодоступную информацию, — кино, спортивные зрелища, многочасовые пустые разговоры с приятелями. В случае безнадзорности они могут попасть в плохую компанию и легко перенять ее взгляды и манеры поведения. Конфликты с родителями и учителями возникают, как правило, в случаях, когда взрослые пытаются оградить их от дурного влияния, лишив привычного круга общения.

Главными чертами подростков с *шизоидным (интровертным) типом* акцентуации являются замкнутость, погруженность в мир своих далеких от реальной жизни мыслей, идей, которые чаще всего непонятны окружающим. Они создают свой идеал друга, но при этом чувству привязанности, любви не отводят много места. Сверстники их считают чужаками, фантазерами. Трудноразрешимыми для них могут стать, во-первых, общение с окружающими, требующее неподдельного сочувствия, внимания, активной помощи, а во-вторых, вмешательство в сферу их увлечений.

Описанные типы акцентуации характера не всегда встречаются в «чистом» виде. Чаще в жизни приходится сталкиваться со смешанными, или промежуточными, типами, объединяющими в себе те или иные признаки разных типов акцентуации. С возрастом при должном воспитании

и самовоспитании, благоприятных жизненных обстоятельствах, как уже отмечалось, акцентуация уменьшается, а порой и исчезает.

### «Посеешь характер — пожнешь судьбу»

Людам с некоторыми схожими особенностями характера трудно ужиться. Если, скажем, оба супруга имеют выраженные черты лидера, привыкли руководить другими людьми на работе, в общественной жизни, то свои отношения они часто строят так, чтобы подчинить своей воле другого. Ждать согласия в такой семье не приходится. *Лидерство*, особенно со стороны женщины, если оно проявляется именно в семье и резко выражено, часто свидетельствует о пренебрежении к супругу. «Лидерские замашки» могут появиться у женщины и в случае ее половой неудовлетворенности, но при условии, что муж чувствует себя в этом виновным.

Если и муж, и жена эгоисты, то каждый из них стремится извлечь из семейной жизни блага для себя за счет интересов другого. Разрыв отношений в таких случаях трудно предотвратить, так как эгоизм формируется многолетним порочным воспитанием, жизненными обстоятельствами и весьма устойчив. Барьер эгоизма чаще всего приходится преодолевать молодым супружеским парам. Ведь на них внезапно обрушиваются обязанности, которых не было в родительском доме: надо заботиться друг о друге, готовить обед, стирать, ухаживать за ребенком и еще масса «надо». Приходится больше давать другим, чем брать себе. А если не привык и главное не настроился на это? Если жалко до слез себя-любимого? Тогда начинают ревностно следить, не несет ли муж (жена) меньше обязанностей. Человек с эгоистическими чертами характера исподволь взваливает на супруга большую часть забот. А при неустойчивой нервной системе человек, особенно



с истерическими чертами характера, начинает «плохо себя чувствовать», погружается в свою болезнь и тем самым освобождается на «законных правах» от ряда обязанностей.

Некоторые противоположные черты характера, например общительность и замкнутость, щедрость и скупость, также служат постоянным источником конфликтов среди близких людей.

Стремление супругов к компромиссу, взаимопониманию приводит к сглаживанию одних черт и, как ни странно, к заострению других. Сглаживаются различия во взглядах на воспитание, на отношение к друзьям, родственникам, на способы проведения досуга, социальные, эстетические, моральные и финансовые вопросы. Заостряются, способствуя сближению, некоторые глубоко укоренившиеся качества личности. Если один супруг — лидер, а другой — мягкий, податливый человек, стремящийся найти надежную опору в повседневной жизни, то присутствующие обоим тенденции во взаимоотношениях усиливаются. Если один супруг — эгоист, а другой альтруист, то в семейной жизни эти черты могут еще более заостриться.

Нет ничего обиднее крушения надежды на счастье в семейной жизни. Вот почему еще перед вступлением в брак необходимо трезво оценить особенности характера своего избранника и без лишних иллюзий искать компромиссы. Неудивительно, что наиболее прочными оказываются семьи, созданные людьми, которые давно знали друг друга до брака и уже приспособились к взаимным «шероховатостям».

«Тяжелый характер» — это преграда не только добрым семейным, но и служебным взаимоотношениям. «Чтобы быть хорошим руководителем, необходимо обладать определенным характером», — указывает болгарский психолог Ф. Генев (1982). Он опросил более 2000 руководителей учреждений и предприятий и в результате вы-

делил следующие качества, необходимые руководителю для нормальных взаимоотношений с людьми. Это — доступность и общительность, уважение и внимание к людям, отзывчивость и принципиальность, личное обаяние. Руководителю всегда следует учитывать психологические особенности контингента, с которым он работает.

Причиной конфликтных ситуаций часто выступает такая черта личности, как *формализм*. Он может быть отражением застревающего и педантичного типа акцентуации характера, реже — результатом психического заболевания (эпилепсии, психастении). Подчас за формализмом скрываются бездушные, незаинтересованность и лень! Вот вы входите в кабинет к такому человеку по важному для вас делу. Он вежливо говорит, что, согласно расписанию, прием посетителей закончился 7 минут назад (или в вашей документации не хватает одной справки, либо она составлена не по форме). Суть в том, что этому человеку совершенно не нужна «лишняя работа», и безразличие к вам он прикрывает официальным поводом. А ведь, наверняка, по отношению к своему знакомому такой человек не был бы формалистом.

Вот еще одна причина формализма — желание ощутить свою власть. Кому-то приятно, чтобы его упрощали, заносили перед ним, унижались. Такая ситуация, увы, нередко встречается в сфере обслуживания:

— Пожалуйста, оформите заказ на пошив пальто (ремонт телевизора, автомобиля и т. п.).

— На сегодня больше заказов не берем.

— Я вас очень прошу, ведь с другого конца города приехал и два часа своей очереди дождался. У всех приняли, а у меня нет...

— Я же сказала, не имею права больше принимать, есть определенный лимит.

-- Я вас просто умоляю!

— Не имею права.

— Войдите в мое положение! Что же мне делать?!.. Ну, пожалуйте ста...

-- Ладно уж, не плачьте, так и быть...

Иногда же формализм отражает негативную установку, подозрительность, и тогда во всех людях (посетителях, клиентах) усматривают потенциальных жуликов и боятся, пропуская их через фильтр многочисленных справок.

Все описанные примеры свидетельствуют, что в повседневной жизни не так уж редко приходится сталкиваться с личностными барьерами общения, обусловленными темпераментом и характером.

Характер проявляется не только отношением к другим людям, но и к самому себе. Каждый из нас, намеренно или сам того не осознавая, нередко сравнивает себя с окружающими и в итоге вырабатывает довольно устойчивое мнение о своем интеллекте, внешности, здоровье, положении в обществе, словом, формирует индивидуальный *«набор самооценок»*, от которого и зависит, скромны мы или высокомерны, требовательны к себе или самоуспокоены, застенчивы или кичливы. Невозможно понять истоки некоторых межличностных столкновений без анализа самооценки конфликтующих сторон. Каковы ее показатели в норме? Как складываются межличностные отношения людей с завышенной или заниженной самооценкой? Как человек реагирует на попытки окружающих снизить его самооценку критикой или повысить похвалой?

Для определения уровня самооценки существует ряд психологических методов, из которых наиболее простым и признанным является тест Т. Дембо в модификации С. Я. Рубинштейн (1970). На листе бумаги проводят вертикальную черту и говорят испытуемому: «Представьте, что это — условная шкала счастья, на верхнем полюсе которой разместились самые счастливые люди, на нижнем --

самые несчастные. Где, по-вашему, место, соответствующее вам?» Далее предлагают еще несколько шкал, например «самые красивые — уродливые», «здоровые — больные», «уверенные — робкие», «общительные — необщительные», «уравновешенные — неуравновешенные». Психолог анализирует не только то, насколько близки к полюсам отметки испытуемых, но и насколько обоснована мотивировка самооценки.

По данным Т. Дембо, у большинства людей проявляется тенденция оценивать себя чуть выше среднего. Это позволяет сделать вывод, что человеку свойственна потребность в достаточно высокой самооценке. Проще говоря, каждому хочется уважать себя, обладать чем-то, что позволяет гордиться собой. А зачем это нужно? Затем, что самоуважение — один из истоков психологической устойчивости, хорошего настроения. Допустим, человек совершил ошибку, что-то сделал не так. Если этот человек обладает достаточно устойчивым и высоким уровнем самооценки, он может успокоить себя: «Ничего страшного, ведь в целом я отнюдь не глупец и подобное для меня нехарактерно». Если же такого способа психологической самозащиты нет, самообвинения грозят стать неадекватно тяжелыми, длительными и могут привести к болезненному состоянию — невротической депрессии.

Как показали наши исследования (Я. А. Лупьян, 1974), у людей, страдающих неврозами, самооценка чаще бывает завышенной или заниженной, а иногда даже крайней («самый добрый», «самый стеснительный», «самый честный»). Лица с истерическими проявлениями порой высказывали, например, такие суждения: «Я гораздо умнее, красивее, добрее большинства людей, но я самая несчастная и самая больная». При пониженном настроении проявлялась тенденция недооценивать свои качества и возможности.

Какие же трудности общения возникают у человека с завышенной самооценкой? Человек, считающий себя на-

много умнее других и тем более намеренно это подчеркивающий, неминуемо вызывает раздражение окружающих. Это естественно — ведь мысль «видите, какой я умный» подразумевает пренебрежительное отношение к окружающим. А кому приятно, когда его кто-то считает глупым. Неадекватное самомнение, подчеркивание собственных достоинств, надменность, пренебрежение к другим — неиссякаемый источник негативизма окружающих.

«Раздутая» самооценка и неадекватные притязания человека, достигшего определенного положения, могут нанести ущерб делу. Представим себе руководителя коллектива, который, переоценивая свой опыт, знания и силы, все вопросы, даже второстепенные, решает единолично, не доверяя своим подчиненным. А в итоге, как говорят, «заваливает дело». Иногда приходится сталкиваться прямотаки с курьезными притязаниями. Аспирант с огорчением сообщает научному руководителю: «Вернули из журнала для переработки рукопись статьи, а замечания маститого рецензента просто формальные». «Ну что ж,— говорит руководитель,— ты прав, но одно «существенное» исправление все-таки придется сделать. Внеси в список цитируемой литературы пару работ рецензента. Увидишь, статья сразу попадет в печать, ибо здесь как раз тот случай, который имел в виду «душелюб» Евг. Сазонов: «В искусстве надо любить не себя, а... меня!»

Нередко приходится общаться с людьми, которые из-за неадекватно высокой самооценки ревниво-завистливо относятся к успехам сослуживцев. «Самый худший и злобный вид зависти: зависть к умственному превосходству»,— утверждал Д. Филдинг. Иногда такую зависть можно понять — когда чьи-то способности и служебные успехи не прикрыты скромностью, они провоцируют негативное отношение окружающих.

Понятие «завышенная самооценка» позволяет лучше разобраться в такой черте характера, как *чрезмерная обид-*

*чивость*. Обида, как правило,— это чувство, возникающее в ответ на несправедливое к себе отношение окружающих. Но что для человека значит «несправедливое»? А то, что чье-то мнение о нем ниже его собственного мнения о себе. Отсюда ясно: завышенная самооценка способствует обидчивости, нетерпимости к малейшим замечаниям (правда, бывает и другая крайность: с высоты своего «я» даже серьезные замечания не принимаются близко к сердцу). Общаясь с людьми обидчивыми, приходится тщательно обдумывать и подбирать слова, так как трудно предвидеть, на что они на этот раз обидятся.

Нередко встречаются люди с завышенной оценкой собственной внешней привлекательности. Это особенно свойственно девушкам. И тогда у них появляется чувство превосходства перед подругами, пренебрежение к юношам, оказывающим им знаки внимания, возникает неутолимая жажда комплиментов, стремление быть в центре внимания, что, естественно, не всегда находит понимание окружающих. Кроме того, восприятие красоты исключительно индивидуально. То, что нравится одному, не нравится другому. Переоценка значения собственной внешности, ее «удерживающей силы» часто подводит молодых женщин в семейной жизни, если они строят отношения со своими супругами по принципу: «Такая, как я, никогда одна не останется». Отсюда их снисхождение к собственным недостаткам и ошибкам и пренебрежение к критике. Они забывают, что близкого человека более всего ценят за внутренние качества.

Человек с неадекватно высокой самооценкой потенциально конфликтен в ситуациях, когда речь заходит о вознаграждениях и поощрениях за труд. Речь идет не только о размере, но и о виде поощрения (моральное или материальное), форме общественного признания (грамота, звание лауреата и др.). Несовпадение ожидаемой и реальной наград закономерно выливается в обиду и зависть,

которые постепенно накапливаются, растут и, наконец, прорываются резкими обвинениями в чей-либо адрес.

Нет сомнения, что и при адекватной самооценке может возникнуть аналогичный конфликт, если в силу каких-то причин работа не была по достоинству отмечена. Но это уже чрезвычайное происшествие, при котором обида человека находит понимание и сочувствие его коллег. Постоянно низкая награда за труд рождает сомнения в своих силах, лишает жизненного стимула. Обиду вызывает и «уровнировка» и, наоборот, различие в наградах за одинаковый труд.

С какими же трудностями в общении сталкивается человек с заниженной самооценкой? Представления о себе, как о менее способном, некрасивом, невезучем, несчастном, больном, присущие в основном людям с тревожным, застревающим и педантичным типами акцентуации характера, создают пониженный фон настроения и им же усугубляются (порочный круг). Стойкая низкая самооценка, по мнению психологов, влечет за собой излишнюю зависимость от других, несамостоятельность и даже заискивание.

Нередко человек настойчиво стремится повысить самооценку, средние способности пытается компенсировать усидчивостью, отталкивающую внешность — обаянием интересного собеседника, слабое здоровье — усиленными тренировками и закалыванием. Но иногда могут быть и неадекватные попытки «доказать себе» и одновременно «всем им», вызывающие удивление, а то и недоумение окружающих (например, робкий, боязливый подросток намеренно затевает драки с более сильными сверстниками).

Поскольку у людей с заниженной самооценкой часто отмечаются излишняя робость, замкнутость, они могут испытывать трудности в установлении контактов с людьми. Чувство отторженности от всего коллектива, которое испытывают почти все в первые месяцы работы на новом месте, у таких людей может стать стойким. По отношению

к ним важно проявить ненавязчивую активность, стараться вовлечь их в круг общих интересов, поощрять даже за небольшой успех.

Неверная, заниженная самооценка приводит к искаженному восприятию окружающих. Мимика, смех, реплики посторонних могут быть истолкованы как их негативное отношение. Это рождает неловкость, скованность, а иногда неадекватные резкие выпады и неожиданные для других претензии и обиды. Причиной всему — страстное желание «не ударить в грязь лицом», предстать перед другими в наилучшем свете.

На наш взгляд, преодолеть скованность легче, если помнить, что собеседник редко всматривается в нас так внимательно, как мы в себя. Рассмотрим для примера такую банальную ситуацию. Человека пригласили в гости (в театр, на выставку и т. д.), а у него как будто специально к тому моменту возник фурункул на лице. Из-за этого в обществе человек подчас испытывает мучительную неловкость, ошибочно полагая, что вокруг пристально вглядываются в его лицо. Но ведь это не так. Часто собеседник не замечает даже более существенных особенностей партнера по общению; брюнет он или блондин, как одет и т. д. Словом, находясь в среде коллег, знакомых, не следует полагать, что их внимание обращено к нам более, чем к другим. Однако такое ложное впечатление нередко возникает, поскольку человеку свойственно считать, что и другие испытывают те же потребности и чувства, что и он сам. Преодолеть робость, страх насмешки поможет также непоколебимая вера в то, что истинную цену себе знаем не только мы, но и другие, и что эта объективная оценка не снизится от каких-то случайных и несущественных особенностей нашей внешности, речи, манер.

Как обычно человек реагирует на попытки окружающих снизить его самооценку критикой, упреками? Понятно, что удовольствия при этом он не испытывает, но эмо-



ции его зависят от того, кто критикует, за что критикует, с какой целью и главное, насколько высказанная оценка случившегося расходится с собственной. Редко обижаются на критику со стороны людей, мнением которых очень дорожат (их замечания не для того, чтобы унижить, а чтобы помочь). Подчас не принимают во внимание упреки со стороны случайных посторонних людей. Но у каждого есть какие-то особенно уязвимые стороны, критика которых, как правило, вызывает резкие негативные эмоции. Для женщин почти всегда обидна негативная оценка их внешности, хозяйственности, опрятности, для мужчин — профессиональных качеств и традиционно мужских достоинств (силы, смелости, выдержки и т. п.).

Многие уверены, что дела и поступки всегда выше слов. Чаще всего это действительно так. Но есть слова, которые, прозвучав, наносят такой ущерб отношениям, что все последующие «компенсирующие» действия не могут их исправить. Например, в пылу семейной ссоры человек может заявить супруге: «Я разлюбил тебя: ты мне неприятна». И хотя это совсем не так, что подтверждают дальнейшие поступки, подобные необдуманные слова уносят с собой тепло супружеских отношений.

Роковой может быть не только фраза «не люблю», но и какое-то особенно обидное слово (для талантливого художника, артиста — «бездарь», для способного работника — «тупица» и т. д.). К тяжким, даже роковым последствиям приводят нечаянное оскорбление национального достоинства супруга, упреки в физической или сексуальной неполноценности.

Часто нарушается другое важное психологическое правило: «пелзя по конкретному поводу давать общую оценку личности». А как бывает? Забыла жена выполнить поручение мужа, и он высказывает серьезное обвинение: «Ты никогда не выполняешь ни одной моей просьбы и еще утверждаешь, что любишь! Эгоистка!» В ответ также

несется «общая характеристика»: «Грубиян! Сам эгоист!» В итоге — ссора...

Часто мужчины, а иногда и женщины главной причиной развода называют бесконечные придирки и жалобы со стороны супруга. Действительно, люди с врожденным вязким инертным типом мышления прямо-таки болезненно стремятся к перевоспитанию окружающих. В быту их называют занудами. Известный психиатр-публицист В. Леви (1977) с иронией пишет, что существует 118 типов и 308 подтипов зануд. И каждый из них ежедневно вызывает чувство раздражения не только у членов семьи, но и у знакомых, товарищей по работе. Задумайтесь, нет ли у вас такой черты характера, не в ней ли причина ваших сложностей во взаимоотношениях, особенно с близкими. И всегда помните, что даже справедливо упрекая и критикуя отдельные недостатки другого человека, вы не должны нарушать его уверенности в том, что в целом высоко его цените. Это особенно касается взаимоотношений между близкими людьми. Справедливо пишет Я. Л. Коломинский (1974): «...И нередко в неумении мужа и жены взаимно точно и тактично оценивать друг друга кроются причины не только взаимных упреков, но и постепенного охлаждения, супружеских измен и разводов. Удивляются: «И что он нашел в этой женщине? Его законная жена куда красивее и интереснее». А он нашел то, что недополучил в семье, — признание, высокую оценку качеств, которым не придавала значения или вовсе не замечала жена».

Как реагирует человек на попытки окружающих завлечь его самооценку лестью, комплиментами, похвалой? Многие чувствуют себя неудобно, сталкиваясь с человеком, источающим непрерывные восторги в их честь. Дело в том, что в ситуации, когда один человек хвалит другого, они находятся в неравных условиях. Первый осознает свою цель и истинные чувства и четко понимает, что у него за этим кроется — лесть, комплимент или заслужен-

ная похвала. Тот же, кто слушает, оказывается в более трудном положении, поскольку не всегда может уловить цель собеседника. Поэтому неудивительна настороженность и негативизм, с которым встречаются хвалебный поток, особенно со стороны неспециалиста или малознакомого человека.

Лесть — это явно преувеличенная похвала, произносимая в целях завоевать чье-либо расположение. Если она «усваивается» тем, кому адресуется, то наносит ему вред — делает его надменным, кичливым, в последующем закономерно рождает неприязнь и насмешки окружающих.

Комплимент в отличие от лести не преследует выгоду и является следствием искреннего сиюминутного восторга или привычной вежливости и галантности. Своевременно сказанный комплимент, хоть и ненадолго, но повышает настроение партнера по общению. Правда, если кто-либо привык к комплиментам и вдруг не услышал их от собеседника, может расстроиться. Мы полагаем, что когда жажда комплиментов стала чертой характера, человеку грозят частые разочарования и трудности в общении.

Заслуженная похвала — это уже нечто гораздо более важное, в чем нуждается каждый, что поддерживает и адекватно повышает уровень притязаний человека и тем самым побуждает его браться за все более трудные задачи. Вот в чем польза похвалы. Она произносится и реже, и убежденнее, и обыденнее, без патетических восторгов, а если к тому же исходит от человека, чьим мнением дорожат, то доставляет огромное удовольствие.

\* \* \*

*В повседневном общении можно и нужно предвидеть особенности реакции, накал эмоций лиц с разным типом нервной системы (темпераментом) и адекватно на них реагировать.*

*Недопустимо оправдывать дефекты своего характера врожденными свойствами, темпераментом. Отзывчивым, добрым, тактичным, выдержанным можно быть при любом темпераменте.*

*Такая черта характера, как общительность, легкость установления контактов, о которой многие мечтают, зависит и от врожденных и от приобретенных факторов, в частности от темперамента, соотношения экстра- и интроверсии, «уровня тревожности», воспитания, жизненных обстоятельств, навыков.*

*Нередко приходится иметь дело с акцентуированными личностями. Каждый тип акцентуации выдвигает свои проблемы общения и в определенных ситуациях закономерно рождает однотипные конфликты, нервные срывы.*

*Один из распространенных источников конфликтов, обид — несоответствие самооценки и оценки окружающих. Не стоит забывать следующее:*

*подчеркивание собственных достоинств, надменность всегда раздражают окружающих;*

*причиной излишней обидчивости может быть неадекватно завышенная самооценка; в таком случае логичнее не обвинять окружающих в черствости и грубости, а снизить собственный «уровень притязаний»;*

*переоценка неотразимости собственной внешности, ее удерживающей силы — один из камней преткновения для молодых женщин в семейной жизни;*

*когда кто-либо испытывает тягостное чувство излишне пристального внимания к себе окружающих, стоит вспомнить, что человеку свойственно приписывать другим те ощущения, эмоции, желания, которые он сам в данное время испытывает;*

*недопустимо вместо замечания по конкретному поводу давать общую отрицательную оценку личности;*

*у каждого есть свои особо уязвимые места, «бить» по которым критикой и упреками нельзя;*

*каждый нуждается в достойной оценке своей деятельности, в том числе и в похвале, если ее действительно заслужил. Похвала со стороны человека, чьим мнением дорожат,— огромное удовольствие и важный жизненный стимул, но преувеличенный хвалебный поток вызывает ощущение неловкости и негативизм.*

## **АХ, НЕРВЫ, НЕРВЫ...**

Можно с большой вероятностью принять, что в современном обществе нет человека, который хотя бы ненадолго в своей жизни не переживал выраженных невротических симптомов.

*А. Кемпински*

Вспыльчивость, излишняя обидчивость, раздражительность, нерешительность человека часто обусловлены не дефектами воспитания, не особенностями характера, а приобретенным функциональным заболеванием нервной системы — неврозом. При данном заболевании происходит «срыв» деятельности (функции) головного мозга без каких-либо признаков его анатомических повреждений.

Невроз является следствием межличностных столкновений и в то же время нередко служит их причиной. Так что получается порочный круг: конфликты приводят к невротизации, а она в свою очередь провоцирует новые конфликты.

Часто ли в повседневной жизни приходится сталкиваться с людьми, страдающими функциональными расстройствами нервной системы? Кратковременные невротические состояния, проходящие со временем сами собой, без лечения, наблюдаются в тот или иной период жизни прак-

тически у любого человека. А более глубокие нарушения, требующие врачебного вмешательства, отмечаются примерно у 3—30 % населения (в различных государствах, в разных возрастных и социальных группах частота их неодинакова), причем показатель этот быстро растет во всех развитых странах. Только в США, по оценкам зарубежных исследователей, страдающих неврозом людей ныне примерно 10—25 миллионов. В Англии каждый четвертый человек, находящийся на лечении в стационаре, — больной неврозом. И оказывается, молодость отнюдь не защита от этого недуга. Исследования финских врачей свидетельствуют, что в Хельсинки до 35 % студентов страдают неврозом. Что же это за бич, в чем его причины?

Причиной заболевания являются длительные, а порой и кратковременные, но сильные переживания (психотравмы). По данным В. Н. Мясичева и Б. Д. Карвасарского (1967), у 77 % всех обследованных ими взрослых больных к неврозу привели семейно-бытовые конфликты и проблемы, прежде всего плохие взаимоотношения супругов, смерть и тяжелые заболевания близких, материальные затруднения, ссоры с родителями, личная неустроенность. Соотношение частоты встречаемости этих пяти факторов было примерно 25 : 12 : 7 : 3 : 1. Неврозы, обусловленные психотравмами, возникающими вследствие производственных конфликтов, встретились в три с лишним раза реже. Причиной их оказались напряженная работа, служебные неприятности, неудовлетворенность работой (соотношение частоты встречаемости 6 : 3 : 1). Следует отметить, что у женщин среди психотравмирующих факторов преобладали семейно-бытовые, а у мужчин — производственные.

К сожалению, неврозы развиваются и у детей. Отчего же? По данным А. П. Федорова (1977), среди психотравм детского возраста основными являются смерть и болезнь

близких, испуг, конфликты между родителями, их развод.

Высокая подверженность человека волнениям, стрессу во многом обусловлена его способностью предвидеть угрозу, эмоционально реагировать на неприятные последствия предстоящих событий. И оказывается, интенсивность тревоги, страха при этом может превышать силу эмоций, вызванных реальным событием. Продемонстрировать это можно простым примером. Когда надувают воздушный шарик, то опасение, что он вот-вот оглушительно лопнет, более неприятно, чем само ощущение хлопка. Чем больше становится шар, тем сильнее напряжение, страх. Ну, а если речь идет не о шарике, а о реальной или даже мнимой, воображаемой угрозе благополучию, здоровью, жизни (своей или близких), вполне вероятно, что разовьется невроз.

К функциональным заболеваниям нервной системы ведут не любые конфликты и неприятности, а лишь те, которые глубоко затрагивают интересы человека, вызывают у него сильное чувство неудовлетворенности, обиды, эмоциональный стресс. Для одного — это смерть близкого человека, для другого — измена супруга, для третьего — внезапная болезнь, нарушающая планы, для четвертого — провал при защите диссертации. Одно и то же событие или неисполненное желание у кого-то вызовет нервный срыв, а у кого-то — нет. Например, от женщины ушел муж. Если он был злым эгоистом, то вряд ли от этого у нее разовьется невроз. Если же семью покинул горячо любимый человек, то сила эмоциональной реакции женщины в данном случае зависит от того, насколько велики шансы найти выход из сложившейся ситуации (например, построить новую семью, переключиться на любимую работу и т. д.).

Нередко встречается такой психологический феномен: собственное неблагополучие на фоне благополучия окру-

жающих воспринимается особенно тяжело. (Казалось бы, в годы военных испытаний, когда психотравмы были столь частыми, должно было возрасти число больных неврозами. На самом деле наоборот — собственное горе на фоне страданий многих других людей воспринималось более стойко.) Может быть, этим феноменом объясняются некоторые случаи зависти, толкающей на сомнительные поступки, к примеру на такие, как в следующей житейской ситуации. У женщины начались семейные неурядицы. Ее разведенные подруги, не успевшие прийти в себя после собственной драмы, подчас с легкостью советуют развестись, будто бы от этого им станет легче...

Согласно принятой многофакторной теории неврозов, психотравма, хотя и является основной причиной болезни, имеет обычно много «помощников» — предрасполагающих факторов — как врожденных (генетически обусловленные свойства высшей нервной деятельности, последствия внутриутробного поражения или родовых травм и др.), так и приобретенных (дефекты воспитания, акцентуация характера, перенесенные или имеющиеся заболевания, переутомление, недосыпание и др.). Если обозначить их буквами (А, В, С, D и т. д.), легко представить, сколько может быть вариантов их сочетаний (АС, САВ, ВАС, ABCD, BCDA, CDAB...). При 3 факторах возможно 6 сочетаний, при 5 — уже 120. Более того, каждое из сочетаний можно подразделить еще на великое множество в зависимости от степени выраженности факторов. Отсюда ясно, что не может быть и двух человек, у которых возникший невроз не отличался бы по происхождению, тяжести, стойкости и по симптомам (этим прежде всего и обусловлены сложности его профилактики и лечения).

Любой ли человек может заболеть неврозом? Большинство специалистов считают, что да, любой! При сильной и длительной психотравме, от которой невозможно



избавиться, даже у человека с идеальным здоровьем и характером возникнет «первый срыв». А уж кратковременное, преходящее невротическое состояние, которое возникает вслед за умственным, эмоциональным, реже физическим переутомлением, знакомо практически всем. Это — нервозность и усталость студентов после трудной сессии, педагога — к концу учебного года, молодой кормящей матери, недосыпающей ночами, писателя, днем и ночью работающего над романом, юноши, любовь которого отвергли, и т. д. И у каждого из них в таком состоянии может появиться вспыльчивость, нетерпеливость, раздражительность.

Причину переживаний, нервного срыва не всегда легко понять. Человек иногда с трудом ее формулирует или даже вообще не осознает. Это особенно касается так называемых внутренних конфликтов, то есть конфликтов с самим собой. К примеру, остро переживаются противоречивые чувства к одному и тому же человеку (любовь и ненависть к бросившему семью отцу), страх потерять доверие, уважение любимого человека, несоответствие между желаниями и возможностями (несостоятельность честолюбивого, но неопытного руководителя, спортсмена, ученого).

Болезнь иногда развивается вследствие переживаний из-за невозможности реализовать по каким-то причинам свои творческие способности. Так бывает, когда талантливый и высококвалифицированный специалист вынужден выполнять лишь несложную, однообразную работу.

Сильные душевные переживания вызывает и постоянная сексуальная неудовлетворенность, также нередко приводящая к невротическим срывам.

Итак, причины неврозов кроются в самых разнообразных психотравмирующих ситуациях, в остром или хроническом эмоциональном стрессе. И в зависимости от пред-

располагающего фона болезнь может проявляться различными симптомами.

Неврозы традиционно подразделяются на три основных вида: неврастению, истерию и невроз навязчивых состояний. Каждый из них возникает у людей с определенным типом высшей нервной деятельности, при конкретных ошибках в их воспитании и типичных неблагоприятных жизненных ситуациях. И. П. Павлов считает, что люди «художественного типа», очень эмоционально воспринимающие действительность, более склонны к истерии, «мыслительного типа» — к неврозу навязчивых состояний, а средние между ними (их большинство) — к неврастению.

*Неврастения* (в переводе с латинского «нервная слабость») — самая частая расплата за неумение преодолевать барьеры общения. Являясь детищем эмоционального



стресса, она сама создает новые трудности в межличностных отношениях.

Больных неврастений беспокоит раздражительность по самым незначительным поводам. Но вспышки ее относительно непродолжительны, и обычно больные вскоре уже сожалеют, если им не удалось держать свой гнев. На них чрезмерно удручающе действует яркий свет, громкие или скрипящие звуки, нетактичное поведение окружающих. Им трудно сосредоточивать свое внимание — они быстро утомляются, у них появляются головные боли, учащается сердцебиение, нарушаются функции желудочно-кишечного тракта. К ночи, несмотря на усталость, им долго не удается уснуть. Сон у них поверхностный, с тревожными сновидениями. Кроме того, у больных неврастений нередко расстраивается половая функция, в частности у мужчин наступает преждевременное семяизвержение, ослабляется эрекция, у женщин — снижается острота сексуальных ощущений.

«Доктор, выслушайте меня, пожалуйста, и, если еще не поздно, помогите! Меня мучает сильнейшая раздражительность, я изнываю от головных болей и бессонницы, все время чувствую себя уставшим. Работаю в конструкторском бюро руководителем сектора. Работу люблю, но теперь она — сущая мука. Дело в том, что в последнее время климат у нас в коллективе стал невыносимым. Ни дня не проходит без ссор, споров по пустякам. Почти каждое мое распоряжение подчиненные встречают с недовольством, а то и просто в штыки. Стоит мне кого-нибудь призвать к порядку, как он сразу бежит жаловаться начальству — мол, я его притесняю, обижаю. А я ведь просто работу требую. А они, как на подбор, — бездари и лентяи! Я с детства привык трудиться, не жалея себя, и сейчас работаю за троих. Вот представьте: из восьми моих подчиненных трое — женщины, имеющие маленьких детей, а один — пенсионер, часто болеющий. И если кто-нибудь не вышел на работу (а это бывает часто), его плановое задание вынужден выполнять именно я. Ведь никто другой его не возьмет, так как имеет свое задание. Но ведь и мою работу никто за меня не выполнит! А поскольку за сдачу в срок всего проекта несу ответственность я, то представьте, в каком напряжении все время нахожусь. Весь день

первы на взводе, не мудро и сорваться!.. И вот что плохо. Полгода назад нам доверили очень важный проект. Я давно его добивался. Скажу откровенно, что в случае успеха мне открыт путь к продвижению по службе. А мои подчиненные готовы каждый час устраивать перекуры и чаепития! И пикому замечания не сделай, сразу — в амбицию, а одна чуть что — в слезы..

Особо натянутые отношения у меня с тем самым пенсионером, который часто болеет. Меня назначили год назад на должность руководителя сектора, которую он до меня занимал. Он до сих пор не может мне этого простить. Так и ждет, чтобы я допустил какую-нибудь оплошность, настраивает против меня коллектив. Недавно на собрании злобно высмеял меня, открыто заявил, что я неврастеник и хам, что не умею работать. (А ведь я половину его плановых заданий выполняю!) К концу дня голова от боли буквально раскалывается..

Прихожу домой издерганный, раздражительный, а тут свои проблемы.. Жена работает завучем в школе, тоже очень устает. Приходит домой поздно. И сразу упреки: почему не сделал то-се.. Без ссор почти не обходится. Я-то сразу отхожу после обиды, а она нет — иногда по несколько дней разговаривать не хочет. Сами понимаете, что при таких отношениях и интимная жизнь не ладится. А ведь раньше она всегда приносила радость и успокоение.

И еще проблема. У меня двое сыновей — восьми и десяти лет. С ними тоже забот хватает. То подрались друг с другом, то напроказничали в школе. Подчас приходится за ремень братья. Ни я, ни жена с ними справиться не можем. Просто голова кругом идет!

Добавьте к этому конфликт с родителями (они люди пожилые, часто болеют и очень обижаются, что редко их навещаю), и вы поймете, в каком я состоянии..

Мне 38 лет, а чувствую я себя стариком — настроение плохое, головокружение, слабость.. По утрам просыпаюсь, так и не отдохнув. Иногда просто жить не хочется! Что же делать, доктор? Ведь всего год назад я был полон энергии и выдержки, никаких конфликтов на работе и представить не мог.. Что же со мной?»

В приведенном случае у больного типичная неврастения. В чем же ее причины? Прежде всего — в длительных волнениях, изнуряющем опасении не справиться с производственным заданием, которое находилось под угрозой срыва. А ведь выполнение его было очень важным для осуществления личных планов. Последней каплей в хро-

ническом эмоциональном стрессе был конфликт с бывшим руководителем сектора.

Однако невроз мог и не развиваться, если бы у заболевшего не было определенного предрасполагающего фона. В данном случае его составили, во-первых, особенности характера (переоценка собственных возможностей, завышенные требования к себе и окружающим, излишнее честолюбие, стремление к лидерству, чрезмерная чувствительность к служебным неудачам), во-вторых, физическая ослабленность, вызванная частыми простудными заболеваниями, в-третьих, хроническая, постепенно усугубляющаяся усталость, в-четвертых, неумение руководить и преодолевать психологические барьеры общения и, наконец, отсутствие эмоциональной разрядки и благоприятной атмосферы в семье.

Из предрасполагающих к неврастении факторов, пожалуй, самую важную роль играют психологические особенности человека. А. П. Федоров и Л. Д. Малкова (1977), изучавшие доболезненные особенности темперамента, характера и эмоций лиц, страдающих неврастением, у большинства из них выявили повышенную ответственность за порученное дело, добросовестность в сочетании с высокой чувствительностью к критике, хорошую работоспособность, высокий накал и продолжительность эмоций, излишнюю тревожность, низкую уступчивость, чрезмерное стремление к успеху без учета сил и возможностей.

Второй вид неврозов — *истерия* — наблюдается преимущественно у женщин. Больные истерией обычно с раннего детства очень впечатлительны, повышено внушаемы и самовнушаемы. Для них типичны быстрые смены настроения, капризность, склонность к внешним эффектам, к самолюбованию, стремление произвести впечатление на окружающих, приковать их внимание, пусть даже демонстрацией какого-либо болезненного состояния.

Больные истерией, как правило, эгоистичны, часто высказывают поверхностные и противоречивые суждения, легкомысленны и патетичны. Они подчас представляют себя тяжелобольными, несчастными, «непонятыми натурами» и глубоко вживаются в созданный ими образ.

Иногда достаточно случайной неприятности, мелкой семейной ссоры, незначительного служебного конфликта, чтобы больной начал горько рыдать, проклинать всё и всех, угрожать покончить с собой.

Истерическая реакция начинается обычно тогда, когда больному необходимо добиться чего-либо от окружающих или, наоборот, избавиться от их якобы несправедливых или попросту нежелательных требований. Эти реакции чаще всего проявляются безудержными слезами, «театральными» обмороками (особенно у женщин), жалобами на головокружение, тошнотой, рвотой, судорожными сведениями пальцев рук, а в целом — симптомами почти любой болезни, известной данному человеку. У некоторых больных истерией возникают мнимые параличи, глухота, исчезает голос. Например, у десятиклассника за день до самого сложного экзамена внезапно «отнимается» речь, и он освобождается от неприятного испытания. У женщины, когда она почувствовала, что муж может ее оставить, вдруг развился «паралич» ног в подсознательной надежде, что чувство долга мужа перед больной предотвратит распад семьи.

Иногда демонстрацией своих страданий больной истерией как бы мстит близким за их якобы несправедливость, безжалостность. Причем раскаяние, повышенное внимание родных может в какой-то мере усугубить, затянуть болезнь, поскольку приятны больному. Но при всем этом истерический приступ ни в коем случае нельзя считать симуляцией. Близкие больного должны понимать суть истерии и стараться спокойно относиться к ее проявлениям. Ведь истерический невроз не вина, а беда человека. Он

таще всего возникает помимо желаниа больного и заставляет страдать его самого.

Проявления истерии обратимы. Чтобы избавиться от них, больной, кроме лечения у психоневролога, должен постоянно работать над собой — должен стремиться адекватно реагировать на неблагоприятные жизненные обстоятельства. Иначе ему трудно рассчитывать на нормальные отношения в семье, на работе.

При *неврозе навязчивых состояний* у человека появляются изнуряющие своей стойкостью тревожные мысли, страхи, например заразиться той или иной болезнью, потерять близкого человека, покраснеть при беседе, остаться одному в помещении. При этом он хорошо понимает нелогичность своих опасений, но не может от них избавиться.

Чтобы хоть как-то снизить «уровень тревожности», добиться облегчения, он часто прибегает к «защитным ритуалам» — то стучит по дереву, то трижды плюнет через левое плечо, а чтобы не заразиться, старается не подходить близко к собеседнику, по 30—40 раз в день тщательно моет руки. Это обычно делается незаметно, но подчас становится явным и вызывает недоумение окружающих.

В каких же случаях психотравмы, длительные волнения вызывают именно невроз навязчивых состояний? Чаще всего тогда, когда человек с детства обладает тревожно-мнительным складом характера. Такие люди еще до болезни мучаются постоянными опасениями, тревогой, проявляют сомнения и нерешительность при необходимости сделать выбор даже в мелочах («купить — не купить», «ждать автобус или пойти пешком» и т. д.). Подобная нерешительность метко названа «умственной жвачкой».

К чему же в итоге приводят неврозы? По мнению Дж. Фурста (1957), излишняя обидчивость, вспыльчи-

вость больных то и дело провоцируют конфликты, эмоциональный стресс; больные неврозом из-за стойких негибких установок неспособны вовремя отказаться от поставленной явно недостижимой цели; даже нетрудная задача требует от них больших усилий, поскольку они быстро истощаются, устают, «срываются». Больные неврозом могут применить грубость, силу там, где нужны дружелюбие и выдержка. Так, иногда страдающие неврозом мать или отец не в силах сдержать раздражение из-за малейшего непослушания ребенка, начинают кричать на него, а то и с ожесточением отшлепают, хотя уже через 15—20 минут раскаиваются в этом. А малыш рыдает, считает себя незаслуженно наказанным, постепенно озлобляется или становится «запуганным», плаксивым и в итоге по вине родителей тоже заболевает неврозом.

Таким образом, возникает парадокс. Больной неврозом менее, чем здоровый человек, приспособлен к социальной среде, но вместе с тем из-за присущих ему личностных особенностей сам постоянно невольно порождает ситуации, более сложные, чем те, с которыми сталкивается здоровый человек. В детском возрасте — это затяжные конфликты с родителями, одноклассниками, учителями, в зрелые годы — с коллегами, начальством, супругом, соседями. Страдающий неврозом погружен в мир своих переживаний, часто не замечает чужих трудностей или же считает их менее значительными, чем свои. Поэтому он нередко вызывает чувство раздражения окружающих, справедливо, но безуспешно советующих «взять себя в руки», «не думать лишь о себе», «не расстраиваться по пустякам». Это озлобляет больного, обостряет у него чувство одиночества, усиливает симптомы невроза.

Крах жизненных устремлений невротик (а также человек с акцентуированным характером) не склонен связывать со своими недостатками. Если он из-за необщительности, робости или завышенных притязаний, к приме-



ру, не жепился, то всегда готов оправдаться тем, что «не встретил человека по душе», «нет достойных» и т. д. Большой неврозом часто меняет место работы потому, что все время попадаетея «плохое начальство». Если же он и принимает в расчет свои недостатки, то обычно утрирует их: «Уж такой я некрасивый» («цезвучий», «правдолюбивый», «принципиальный», «прямой»).

Если неврозом страдает человек, занимающий административную должность, он может существенно ухудшить психологический климат в коллективе и тем самым дезорганизовать работу. По данным Б. Н. Аристова (1973), «...на каждую минуту конфликта из-за грубости руководителя приходится 20 минут последующих переживаний» (а при неврозах отрицательные черты характера — грубость, подозрительность и др. — заостряются). В это время работа не ладится, валится из рук. Плохое настроение снижает производительность труда, например, инженера на 30—40 %.

Поскольку истоки заболевания, особенно у женщин, часто кроются в психотравмирующей ситуации в семье, то вполне очевидно, что на производстве даже при идеальном психологическом климате могут возникнуть столкновения по пустякам из-за тех, у кого «оголенные нервы». Дружный коллектив обычно замечает изменения в настроении и поведении сотрудника, знает причину этого и умеет быть снисходительным к его эмоциональным всплескам. И тогда работа для заболевшего — действенное лекарство. Если же причиной невротизации являются служебные столкновения, человек лишен этого лекарства.

В повседневной жизни люди иногда заражаются отрицательными эмоциями невротиков, так как всем людям в той или иной мере свойственны внушаемость и самовнушаемость. Если в каком-либо коллективе сложилась неблагоприятная, напряженная ситуация, то быстрее дру-

гих ее чувствуют люди с невротическими чертами характера, а также с врожденным слабым типом нервной деятельности. Они служат барометрами психологической атмосферы коллектива и раньше всех «срываются». При этом их яркие патетические эмоции передаются другим людям, и, таким образом, в коллективе создаются два противоборствующих лагеря. А в итоге скрытый конфликт переходит в явный. С одной стороны, это неплохо — явные противоречия легче разрешаются. Но с другой — накал и масштабы конфликта часто становятся более значимыми, чем первоначальная причина, породившая его.

До сих пор речь шла о так называемых чистых или первичных неврозах, причиной которых являются психотравмы. Однако иногда на фоне той или иной изнуряющей болезни (например, тяжелый грипп, язвенная болезнь желудка, бронхиальная астма, гипертония, пояснично-крестцовый радикулит и др.) развиваются вторичные неврозы. Они также проявляются раздражительностью, вспыльчивостью, подавленным настроением, навязчивым страхом за свою жизнь и также могут заострить отрицательные черты характера. Вот пример из практики.

В., 52 лет, старший продавец, стала замечать в себе крайнюю вспыльчивость, чувство нервного напряжения, периодические боли в области затылка, неприятные ощущения в сердце. Это состояние возникло около года тому назад без видимой внешней причины и постепенно ухудшалось. Ранее всегда отличалась выдержкой, мягкостью в общении, а в последнее время у нее то и дело возникают конфликты и дома и особенно на работе. Стала нетерпима к малейшим претензиям покупателей. Вспылив, могла наругать, резко отчитать, хотя спустя короткое время начинала сожалеть об этом. Стала принимать успокоительные средства, однако эффект был незначительным. При обследовании у В. обнаружилась так называемая симптоматическая гипертония, обусловленная хроническим воспалительным заболеванием почек. Из пораженных почек в кровь выделялось вещество, приводившее к подъему артериального давления, спазму сосудов головного мозга и его кислородному голоданию. Все это проявлялось неспецифической картиной нев-

роза. После проведенного курса лечения почек у В. исчезли повышенная раздражительность и вспыльчивость, нормализовались отношения с окружающими.

Нередко невротическое состояние развивается у людей преклонного возраста как следствие атеросклероза сосудов головного мозга. При этом заостряются некоторые черты их характера. Ранее бережливый может стать скупым, общительный — назойливо-болтливый, замкнутый — угрюмым, осторожный — пугливым, недоверчивый — подозрительным, несдержанный — конфликтным. А в итоге подчас нарушаются отношения с соседями, друзьями, взрослыми и детьми. Вот мнение по этому поводу одного из ведущих советских геронтологов академика Д. Ф. Чеботарева (1984): «При общении со стареющими людьми необходимо учитывать весьма часто наблюдаемые у них особенности психики. Как правило, это постоянное обращение к прошлому, меньший интерес к будущему и нередко даже к настоящему, обуславливающие некоторый консерватизм. Эти черты объяснимы с точки зрения психологии. Для молодого человека будущее кажется бесконечным и предстоящие старость и смерть настолько отдаленными, что не тревожат его мысли. Для старого человека будущее уже не так заманчиво. Прошлое нередко рисуется ему в более светлых тонах, чем оно было в действительности. При потере близких людей старый человек не приобретает новых друзей, постепенно замыкается в себе, изолируется от общества и становится одиноким с неизбежными тоскливыми мыслями. Чувство одиночества и неполноценности усиливается затруднением самостоятельного передвижения, самообслуживания, снижения зрения и слуха. Для старого человека с его ранимой психикой потеря близкого человека, тяжелый конфликт с ним или психическая травма другого рода, вынужденная перемена привычной обстановки могут легко стать причиной физической и психической декомпенсации».

По возможности активный образ жизни, соответствующее лечение, тактичное отношение со стороны окружающих позволят людям преклонного возраста не лишаться необходимой всем радости общения.

\* \* \*

*Вспыльчивость, обидчивость, нерешительность человека нередко обусловлены не дефектами воспитания, не темпераментом, а болезнью — неврозом. Причина ее — сильный эмоциональный стресс, психотравмирующая ситуация, из которой не удается найти выход. Самые частые психотравмы — семейно-бытовые.*

*Даже человек с идеальным здоровьем, характером, воспитанием не застрахован от невроза, а кратковременные невротические состояния бывают практически у всех. При общении с человеком, неадекватная вспыльчивость которого обусловлена болезнью, стоит заставить себя сдержаться от обид, нравоучений и задуматься: вели бы вы себя по-иному в его положении?*

*У больных неврозами ссоры, конфликты возникают чаще, протекают острее и труднее разрешаются. Болезнь может стать серьезным барьером общения, для преодоления которого потребуется помощь (иногда длительная) врачей-психоневрологов.*

*У людей преклонного возраста, а также у страдающих хроническими изнуряющими болезнями часто наблюдаются неврозоподобные состояния. При общении с такими людьми необходимо делать поправку на их «расшатавшиеся нервы», быть с ними более терпимыми, сдержанными, тактичными.*

## БАРЬЕР ОТРИЦАТЕЛЬНЫХ ЭМОЦИЙ

Наши собственные положительные или отрицательные чувства приносят нам пользу или вред; точно так же мы извлекаем пользу или приносим себе вред, возбуждая эти чувства в других людях.

*Г. Селье*

Как важно в повседневном общении понимать чувства собеседника! Почему он взволнован, разгневан или хмур, молчалив? Почему в разговоре не смотрит в глаза и даже отворачивается? Почему заливается краской стыда? Не менее важно понять и себя! Отчего так раздражает Н. Н.? Почему легко возникает плохое настроение, а вслед за ним и конфликт? Почему несдержан в спорах? И еще много-много «почему», ответить на которые подчас совсем не просто.

Попробуемся разобраться, что такое эмоции, в каких случаях они становятся отрицательными и превращаются в барьер общения.

В Большой Советской Энциклопедии сказано, что «эмоции — субъективные реакции человека и животных на воздействия внутренних и внешних раздражителей, проявляющиеся в виде удовольствия или неудовольствия, радости, страха и т. д. Сопровождая практически любые проявления жизнедеятельности человека, эмоции отражают в форме непосредственного переживания значимость (смысл) явлений и ситуаций и служат одним из главных механизмов внутренней регуляции психической деятельности и поведения, направленных на удовлетворение актуальных потребностей (мотивации)».

Эмоции принято делить на положительные (субъективно приятны, человек стремится их испытать) и отрицательные (неприятны и вследствие этого стимулируют деятельность, направленную на устранение их источника).

Существует немало теорий сущности эмоций. Наиболее признана информационная теория П. В. Симонова (1964, 1981), представляющая собой логическое развитие взглядов выдающегося советского физиолога П. К. Анохина. Вот некоторые ее положения: 1) чем сильнее потребность, тем сильнее эмоция, ее сопровождающая, и чувство удовлетворения после достижения цели; 2) когда нет потребности, нет и эмоции; цели, желания стимулируют деятельность человека, приносят ощущение эмоциональной полноты жизни; 3) чем меньше вероятность удовлетворить потребность, тем сильнее возникающая отрицательная эмоция, по мере же нарастания шансов на успех сила отрицательной эмоции снижается, а при достижении успеха появляется приятное чувство удовлетворения, успокоения, радости.

Как считает П. В. Симонов (1981), разговоры о «плохих» и «хороших» эмоциях, о «воспитании эмоций», о «развитии и обогащении эмоциональной сферы личности» и т. п. принадлежат вчерашнему дню науки. «Воспитание есть формирование такого набора, «иерархии» и норм потребностей, которые были бы оптимальны для развития личности и общества в целом». В самом деле, ведь эмоции не первичны, они, как уже отмечалось, являются производными от потребностей. «Надо не апеллировать к сознательности, а вооружить человека теми способами и средствами, использование которых порождало бы положительные эмоции...» А для этого необходимо формировать познавательные-творческие потребности. «Не проповедовать вред эгоизма, а сосредоточить максимум усилий на повышении квалификации человека... Только квалифицированная деятельность субъективно оказывается деятельностью для других, одновременно принося субъекту удовлетворение всего комплекса присущих ему потребностей: материальных (вознаграждение), социальных (уважение, почет), идеальных (реализация способностей и задатков)».

Эмоции для человека служат универсальной мерой ценности всего происходящего, «валютой мозга». За неискушение любого желания расплачиваются отрицательными эмоциями. Они позволяют человеку осознать, чем грозит ему стремление удовлетворить ту или иную потребность, учат предвидеть последствия своих действий. А положительные эмоции — награда тому, кто добился поставленной цели.

Эмоции регулируют поведение человека, «переключают» его деятельность с одного вида на другой (на тот, при котором меньше угроза неприятностей и больше шансов на успех); «подкрепляют» ее (повторные однотипные поступки, приводившие к успеху и поэтому сопровождавшиеся положительными эмоциями, с каждым разом совершаются все охотнее); «замещают» недостающие компоненты успеха (в случае недостатка способностей, знаний, сил воодушевление, страсть могут мобилизовать резервы энергии на достижение цели, кроме того, радость от промежуточной победы является катализатором дальнейшего успеха).

Из замещающей функции эмоции вытекает следующий совет психологов: «Старайтесь не проходить мимо даже небольшого успеха другого человека, поощряйте его заслуженной похвалой, ибо доставленная ему радость — стимул к дальнейшей деятельности».

Основной причиной отрицательных эмоций являются межличностные столкновения, особенно конфликты. Пожалуй, у любого из нас в ответ на чьи-то преднамеренные или даже невольные действия, препятствующие достижению нашей цели, возникают обида, раздраженность, гнев. Не только действия, но и слова могут вызывать неприятные чувства. Слово ранит! Болезненность подобной раны зависит от того, кто ее нанес, чего он добивается, насколько унижено наше достоинство. Если «обидчик» — давний верный друг, желающий нам помочь, то его резкая крити-

ка будет скорее всего воспринята как горькая, но ценная истина. Ну а если надерзит сын-подросток, вполне вероятно, что это вызовет гнев и возмущение с последующими «карающими действиями». У скольких людей после грубых, оскорбительных слов развился инфаркт миокарда, инсульт, сколько жизней можно было бы сохранить, если бы соблюдалась этика общения...

По мнению психологов, чрезмерная эмоциональная возбудимость нередко отмечается у творческих личностей, для которых яркие переживания служат своеобразным допингом. Что ж, для искусства эмоции — хлеб насущный. С другой стороны, таким людям зачастую никак не удается преодолеть барьер отрицательных эмоций во взаимоотношениях. Столкновения могут возникать по самым неожиданным и, казалось бы, незначительным поводам. Однако то, что окружающие считают «незначительным», может быть субъективно очень существенным для самих спорящих. С их точки зрения, действительно есть причины для резких взаимных обвинений и негодования. Но подчас эмоции становятся неуправляемыми и делают конфликт трудноразрешимым.

Человеку свойственно недооценивать свою роль в межличностных столкновениях. Часто он даже не осознает, что конфликт оказался столь острым по его вине, из-за тех или иных особенностей его эмоционального фона, из-за его плохого настроения или физического недомогания. Усталость, раздраженность, подавленность, болевые ощущения снижают порог возникновения отрицательных эмоций. Вспомните свою вспыльчивость в то время, когда болит зуб или когда вы приходите домой после напряженной, утомившей вас сильнее обычного работы, и вы убедитесь в этой аксиоме. И если кто-то в такой момент делает попытку «воспитывать» раздраженного партнера по общению, то более короткий путь к ссоре трудно придумать. Подобные ситуации нередки в семейной жизни.



Возникающие эмоции зависят и от впечатлительности, яркости ассоциаций. Один человек при ссоре спокойно выслушивает угрозы, а другой дрожит от страха, представляя себе «нарисованную» противником картину расплаты.

Являясь производными социальных, духовных, физиологических и других потребностей, эмоции в свою очередь существенно влияют на эти потребности. Например, у человека, охваченного горем, исчезает аппетит, тормозится половое влечение, теряется интерес к любимой работе, к общению. То, что ранее вызывало неугасимый интерес, в состоянии депрессии кажется мелочным.

Эмоции могут влиять на восприятие партнера по общению. Испытывая к нему неприязнь, брезгливость, трудно рассчитывать, что удастся правильно его понять, и, наоборот, влюбленность, очарование, например красотой и остроумием собеседника, часто приводит к тому, что его видят сквозь «розовые очки» — даже явные недостатки не воспринимаются.

Эмоции способны резко усилить или ослабить скованность, робость в общении. В состоянии эмоционального подъема человек стеснительный и тихий может даже в незнакомом окружении завоевать всеобщее внимание и неожиданно для самого себя проявить способности тамады, массовика-затейника, артиста, мима, певца. Его движения быстры, жесты выразительны. Но этот же человек, опечаленный каким-либо событием, замыкается в себе и порой оказывается самым пассивным в веселящейся компании.

Не любая, а лишь устойчивая отрицательная эмоция способна воздвигнуть серьезный барьер в общении. Поскольку разновидностей и оттенков таких эмоций очень много, рассмотрим только основные, фундаментальные, из которых вытекают все остальные. По мнению американского психофизиолога К. Изарда (1980), к таким эмоциям

относятся горе (страдание), гнев, отвращение, презрение, страх.

С барьером общения, возникающим на почве страдания, горя, сталкивался, увы, почти каждый. И физическая, и душевная боль настолько приковывают к себе мысли человека, что трудно рассчитывать в этот момент на его внимание и поддержку. От былой его общительности порой и следа не остается...

Причины страдания можно подразделить на 3 основные группы: 1) трагические события (утрата близкого, разочарование, неудача в важном деле); 2) неудовлетворенность своим положением, сильное недовольство собой; 3) тягостные физические ощущения.

Страдание может возникнуть и в ответ на еще только предполагаемое горестное событие (например, у ревнивого супруга, страшась измены, у влюбленного, чувствующего, что он может быть отвергнут).

Зачем же природа наделила человека способностью страдать? Во-первых, затем, что страдание спасает от разрушительного действия факторов внешней среды и от неприятных ситуаций (почувствовав холод, утепляются; испытывая душевную боль от встречи с кем-либо, стараются побыстрее распрощаться с ним). Во-вторых, страдания человека часто привлекают к нему внимание окружающих и вызывают к помощи (у кого хватит сил пройти мимо одиноко стоящего на улице рыдающего ребенка?). И наконец, человек, предвидя страдания (например, от возможной утраты или разлуки с близким), способен корригировать взаимоотношения, заставить себя быть мягче, добрее, терпимее к другому.

Особенности воспитания, жизненные обстоятельства, врожденные свойства нервной системы обуславливают тот или иной порог возникновения страдания. Если этот порог чрезмерно высокий, человек слывет холодным. Про таких в народе говорят: «у него хоть кол на голове теши». При

низком пороге возникновения страдания человек излишне впечатлительный, «жалостливый», сердобольный. Очевидно, что во втором случае жизнь может превратиться в сплошную цепь душевных страданий, итогом которых явится пессимизм и депрессия.

Барьер в общении, создаваемый страданием и горем, искажает восприятие окружающих: чужая радость нередко вызывает боль и зависть, порождает эгоизм (из-за жалости к себе) или, наоборот, альтруизм как способ заглушить в себе чувство вины перед кем-либо. Иногда, особенно у детей и подростков, страдание приводит к агрессивности (например, разлученные с матерью, они начинают часто бить кукол, ломать игрушки).

Подчас в горе хотят побыть в одиночестве. Утешения окружающих в этот момент вызывают лишь раздражение. «Умер близкий человек — обстоятельство непреодолимо, страдание неизбежно, отношение к обстоятельству изменено быть не может... Никакой психотерапевт не имеет права советовать «снизить значимость», «забыть», «отвлечься», — пишет В. Леви (1977). Но чем же помочь? «Ничем, — указывает он, — кроме временного снятия нестерпимой боли лекарством, внушением, работой, природой». Эта боль со временем притупится сама. Ведь страдание не может и «не имеет права» быть бесконечным.

*Барьер общения, вызванный гневом*, преодолеть особенно трудно. Гнев рождается в ответ на неожиданные препятствия к удовлетворению той или иной актуальной потребности, на лишение чего-то необходимого или вынужденное прерывание какого-то приятного занятия, на неожиданное оскорбление или незаслуженную обиду, принуждение совершить какой-либо неприемлемый поступок.

Гнев буквально удваивает физическую и психическую энергию, придает необычайную смелость. И чем он сильнее, тем больше потребность излить его словами или агрессивными действиями. Поэтому, если вы встретились с раз-

гневаным человеком, не «подливайте масла в огонь», не испытывайте в это время запасы его выдержки!

С барьерами отращения и безгласности волей-неволей приходится сталкиваться в повседневной жизни. Это наглядно можно продемонстрировать.

На задней площадке полупустого автобуса разговаривают двое молодых людей.

— Ну, ты даешь, друг! Тебя не узнать, усы отпустил гусарские, хоть в кино снимай,— восторгается один из них и, раскатило хоча, хлопает собеседника по плечу, дергает за усы, словно проверяет, не приклеены ли они.

Пассажиры, как по команде, оборачиваются и ищут взглядом обладателя усов.

— Ну, как жизнь? Рассказывай, чего мнешься? — продолжает первый, поправляя приятелю шарф и притягивая его за пуговицу пальто поближе.

— Да так, все нормально, — тихо отвечает смутившийся от внимания посторонних другой и делает небольшой шаг назад.

— Ну, а здоровье как? Ты, я помню, хлипкой был, а сейчас ничего-о-о *(снова с размаху хлопает знакомого по плечу)*. А я вот что-то простуживаться часто стал *(достает носовой платок и с наслаждением сморкается)*. Ангины мучают, смотри, миндалины какие *(широко открывает рот и показывает горло отпрянувшему собеседнику)*. Да ты, я вижу, женился *(рассматривает, покручивая, обручальное кольцо)*. Жена хоть ничего поналась? *(топочет, шмыгая носом)*. Чего смущаешься, как красна девица? *(подмигивает, снимает пиллику с пальто собеседника, снова притягивает его к себе за пуговицу)*. Ну что ты какой стеснительный, неразговорчивый? Жизнь, брат, такая штука, что общаться надо уметь. Иначе ничего не добьешься! Согласен? *(заглядывает в глаза, шмыгает носом)*.

— Да-да, конечно, — быстро соглашается собеседник, делая шаг в сторону.

— Ну, вот моя остановка. Будь здоров! *(трясет товарищу руку, хлопает его по плечу и с шумом выходит из автобуса, а тот, облегченно вздохнув, садится на свободное место)*.

Многие подобные, уверенные в своем обаянии «общительные» люди даже не подозревают, насколько тягостна для других даже кратковременная встреча с ними. И про-

блема здесь не только в вопиющих нарушениях этики; не в том, что личная беседа стала достоянием окружающих, которым совсем не интересны такие диалоги, нередко сопровождающиеся бранными словами, но и в элементарной брезгливости и, если так можно выразиться, в «гигиеническом восприятии» другого человека.

Как часто кто-то, увлеченный беседой, неосознанно бурно жестикулирует, грозя задеть другого, чешет затылок, трет лоб, подергивает себя за ухо, за усы, сморкается, покашливает, давит прыщ на подбородке... Не надо, видимо, доказывать, что все это не просто мешает восприятию, но может быть мукой для собеседника, пусть и не особенно брезгливого.

Даже обычный жест рукопожатия иногда вызывает неприятные эмоции. «Сколько есть на свете мокрых, грязных, холодных, вялых, точно распаренных или сухо и жестко горячих, явно враждебных, несомненно преступ-



ных и просто отвратительных рук. И каждую из них вы при случайном знакомстве должны пожать, несмотря на то что ваша рука — этот тончайший аппарат чувствительности — содрогается и протестует всеми своими нервами. Не лучше ли кивок, полуоклон?» — писал А. Куприн («Колесо времени»).

«Отталкивающие» манеры в разговоре не просто и не всегда следствие невоспитанности. Во многом они обусловлены отсутствием самоконтроля. Неопытные ораторы, к примеру, часто даже не предполагают, что некоторые их неосознанные действия в немалой степени могут насмешить аудиторию. Когда автор однажды сообщил своему хорошему знакомому, что за время 15-минутного научного сообщения тот 18 раз дотрагивался до носа, 9 раз прокашливался, 7 раз поправлял галстук, 4 раза облизывал пересохшие от волнения губы, тот искренне удивился.

Вспоминается еще случай. Преподаватель анатомии, объясняя студентам строение того или иного органа, обязательно похлопывал себя по области, соответствующей расположению этого органа. Несмотря на то что на эту привычку ему часто указывали коллеги, он, увлекаясь, все же терял самоконтроль. В большинстве же случаев человеку, знающему о дефектах своей манеры общения, удастся, при желании, избавиться от них. Уместно отметить, что такие жесты, как почесывание затылка, потирание лба, касание рукой щеки, носа чаще бывают у робких, стеснительных, не уверенных в себе людей. Проявляются они, когда к человеку внезапно обращаются с просьбой, в волнующих ситуациях, в непривычной обстановке.

Говоря о брезгливости, нельзя не упомянуть и о «дистанции общения», которая определяется не только степенью психологической близости людей, но и их взаимным «гигиеническим восприятием». Э. Холл (1962), изучавший вопрос дистанции межличностного общения у разных народов, описывает такую особенность. Жители США

разговаривают примерно на расстоянии 2 фута, латиноамериканцы — почти вплотную. Поэтому в то время как латиноамериканец в деловом разговоре с жителем США обычно приближается к собеседнику, последний все время отодвигается от него. И если после беседы спросить у жителя США, каково его впечатление о латиноамериканце, он может ответить, что тот излишне назойлив и претендует на установление близких отношений. А латиноамериканец с недоумением сообщит, что его собеседник высокомерный и надменный человек. И оба, таким образом, ошибутся в своем мнении, поскольку при разговоре невольно нарушалась привычная для каждого из них дистанция.

Интересные данные приводит В. В. Соложенкин (1980), исследовавший дистанцию общения у 231 испытуемого. Он предлагал им вообразить себя в центре круглой комнаты и указать расстояние, на котором вновь вошедший человек должен остановиться, чтобы испытуемый не почувствовал себя неудобно, стесненно. Оказалось, что ближе всех допускались знакомые, родственники, врач (особенно у сельских жителей). Дистанция зависела не только от того, кто входит, но и от возраста испытуемого (пожилым необходимо большее расстояние), его социального статуса и шаблонов поведения в своей группе (сравните дистанции среди студентов и дипломатов), психологических особенностей (уровня тревожности и др.), от степени культуры.

Излишне большая дистанция общения подчас больно ранит самолюбие и достоинство. Вошедшего в просторный кабинет подчиненного можно сухо поприветствовать кивком головы, а можно, выйдя из-за письменного стола, поздороваться, предложить стул и сесть рядом. Верно выбранная дистанция задаст тон дальнейшему разговору. Она должна соответствовать теме и характеру беседы. Заметьте, что, когда кого-либо отчитывают, невольно от-

ходят подальше. Задушевым, интимным откровениям соответствует и способствует «шепотное расстояние».

И еще об одной сугубо гигиенической стороне общения. Примерно у 30—50 % людей изо рта исходит неприятный (а иногда и зловонный) запах, от которого у собеседника, естественно, могут появиться неприятные эмоции и даже тошнота. Источником зловония изо рта чаще всего бывают кариозные или нечищенные зубы и «пробки» в миндалинах. Устранить неприятный запах вполне по силам каждому. Один профессор-медик полушутливо советовал студентам: «Избавьтесь от неприятного запаха изо рта, и вас перестанут избегать девушки». Около 8—10 % людей источают интенсивный запах пота. Вроде бы такая мелочь, но и она в состоянии заблокировать правильное восприятие того, что говорит человек. Подавляющее большинство людей даже не подозревают о наличии у них столь сильного отталкивающего фактора. Дело в том, что обоняние человека относительно быстро привыкает к неприятным запахам, особенно собственным.

Отталкивающее действие при первом знакомстве оказывают также выраженные дефекты внешности: мятая, грязная одежда, гнилые передние зубы, рубцы от ожогов и др. Однако, если на физические дефекты окружающие быстро перестают обращать внимание (для этого не требуется особых усилий), то гигиенические нарушения никогда не снижают отталкивающего действия.

*Барьер презрения* так же, как и барьер отвращения, способствует ограничению контактов с человеком, вызвавшим отрицательные эмоции. В этом его положительная роль. Однако иногда он является результатом предрассудков, например расовых или национальных. Если человека укоряют за то, что от него не зависит, он обычно платит той же монетой — презрением.

Испытывая презрение к кому-либо, стараются избежать общения с ним, и можно представить, насколько тя-



желы в таких случаях отношения между людьми, вынужденными работать или жить бок о бок. Не одна семья распалась из-за того, что какие-то аморальные поступки (супружеская измена, ложь), какая-то черта характера (скупость, трусливость и т. д.) породили барьер презрения. Преодолеть его трудно, а иногда вообще невозможно. По крайней мере для этого требуются не только эффективные «компенсирующие действия», но и длительное время, притупляющее остроту любых эмоций.

*Барьер страха*, пожалуй, один из самых труднопреодолимых в межличностном общении. И это легко понять, ведь он побуждает свести к минимуму контакт с тем, кто является его источником.

Страх отнюдь не бесполезен для человека — он помогает ему избежать преждевременной смерти, увечья, душевных страданий. Однако когда он резко выражен, то может привести к болезни и даже смерти. Воистину страх — самая опасная для здоровья эмоция. Психическое помешательство, диабет, язвенная болезнь желудка, инфаркт миокарда, кровоизлияние в мозг — вот неполный перечень его возможных последствий. Как правило, в первое мгновение страх сопровождается ступором (оцепенением), который сковывает мышцы, парализует мышление, волю. Позже, наоборот, резко активизируется двигательная активность («только пятки сверкают»), мозг начинает лихорадочно анализировать возможные варианты разрешения опасной ситуации.

Современный человек чаще всего боится не смерти, не физического увечья, а материального и морального ущерба. Страх не справиться с порученным делом, не выполнить производственный план или провалиться на экзамене, страх за здоровье и благополучие близкого человека, страх одиночества, наказания омрачают жизнь и, увы, подчас толкают к беспринципности, занескиванию, лжи.

У некоторых людей из-за порочного воспитания (ча-

стые запугивания, наказания по мелочам) или же вследствие трудных жизненных обстоятельств страх возникает очень легко. Им чаще, чем другим, приходится бороться с этим тягостным чувством.

При столкновении с человеком, совершившим безнравственный поступок или занявшим недоброжелательную позицию в споре, конфликте, всегда стоит задуматься, какой же страх им владеет? Может быть, страх консерватора перед новым («как бы чего не вышло!», «лучшее — враг хорошего») или лентяя перед работой, а возможно, низменный страх эгоиста, не желающего причинить себе и малейшие неудобства («зачем лишние заботы?», «как бы чего не подумал сам Иван Иванович!»). А может, человек боится не за себя, а за своих близких и ради них совершил аморальный поступок? От того, насколько близким к истине будет ответ, зависит, удастся ли преодолеть барьер страха, которым отгородился от вас партнер по общению.

Кому не знаком *барьер стыда и вины*, когда лицо заливается краской, голос становится неуверенным и трудно поднять голову и посмотреть в глаза собеседнику? Стыд возникает как ощущение неуместности происходящего, неловкости за себя или другого, как нечто тесно связанное с чувством вины. Стыд чаще всего охватывает человека при критике, но иногда и при неумеренной похвале. Поэтому не удивляйтесь, когда собеседник вместо того, чтобы расплыться в радостной улыбке в ответ на дифирамбы, прячет глаза, краснеет, стремится побыстрее проститься. Нередко стыд и вина перед человеком приводят к прерыванию отношений с ним. Вообще, самообвинения способствуют «замыканию в самом себе» и уступчивости в межличностных столкновениях.

Стыд предохраняет от аморальных поступков, заставляет прислушиваться к критике по отношению к себе и другим. Чтобы избежать этого чувства, человек вынужден

мысленно «проиграть», продумать ситуацию, оценить возможность отрицательного отношения к себе со стороны окружающих.

Значительна роль стыда в воспитании человека. Стыдя ребенка, ему обычно дают понять, «что такое хорошо и что такое плохо». Впрочем, ощущение вины может возникнуть у человека и без критики, в том случае, если он перестал получать привычное одобрение. Такое молчаливое порицание может подействовать сильнее резких обвинений.

Но человек не так уж податлив стыду. Он выработал в себе средства психологической защиты: научился, во-первых, внушать себе, что тот или иной момент не должен вызывать чувство стыда, поскольку «так» поступают многие; во-вторых, не слушать того, кто его систематически критикует, переключаясь на более приятную тему, в-третьих, подыскивать оправдательные мотивы («пусть я это не умею делать, зато я великолепно делаю другое»). Тем, кто страдает излишней застенчивостью и стыдливостью, не помешает знать эти варианты защиты (люди же «бесстыдные», увы, все это давно усвоили).

И слишком низкий, и слишком высокий пороги возникновения чувства вины нарушают психологические контакты с людьми. В первом случае человек сам избегает прочных межличностных связей, во втором — общество изолирует того, у кого совесть оказалась на весьма низком уровне.

Разговор о роли эмоций в общении, в межличностных столкновениях будет неполным, если не сказать о *плохом настроении*, под которым подразумевается комплекс отрицательных эмоций, близких по характеру к горю-страданию, но значительно менее острых и гораздо чаще встречающихся.

Как известно, настроение может испортиться из-за мелочей: плохой погоды, неприветливого взгляда, прыщика

на кончике носа и даже из-за потери пуговицы во время «боев» в городском транспорте. Более того, оно может упасть и безо всякой видимой причины. И тем не менее она всегда есть! Ею, например, могут быть неуловимые ассоциации, навеянные обрывком чьей-то фразы, резкими звуками, неприятным цветосочетанием, всплывшими на мгновение воспоминаниями и т. д.

Особую роль в скрытых перепадах настроения играет гиподинамия — низкая двигательная активность. Стоит размяться, почувствовать «мышечную радость», как сразу становится легче на душе. Вообще тонус организма, определяемый интенсивностью обмена веществ, составом крови, лимфы, спинно-мозговой жидкости и т. д., очень влияет на настроение. Вспомним, какое оно у нас при недомогании, усталости. В таком состоянии легче вспылить из-за пустяка, чем пошутить. Если настроение испортилось безо всякой, казалось бы, причины, а затем ее удается осознать, то появляется первый шанс восстановить душевное состояние. Поэтому всегда стоит задуматься, что же вас сегодня огорчает, тревожит, могли ли вы устранить этот фактор.

Вне всякого сомнения, главный источник плохого настроения — межличностные столкновения. За ссору всегда приходится расплачиваться! И эта плата — отрицательные эмоции, ибо даже тот, кто абсолютно прав, не испытает радости от конфликта.

Человек особенно болезненно реагирует на неожиданное препятствие на пути к простой вроде бы цели. Вот наглядный пример. Тем, кому приходилось бывать в столовых самообслуживания (особенно во время отдыха «дикарем» на юге), наверняка знакома такая ситуация. Вы входите в обеденный зал и удовлетворенно отмечаете, что сегодня очередь небольшая. И вдруг к каждому из впереди стоящих начинают подходить знакомые, родственники, и очередь разрастается до невероятных размеров, хороня

ваше намерение быстро пообедать. Настроение портится... Вы с раздражением всматриваетесь в каждого нового человека, встающего впереди вас, и еле сдерживаете желание возмутиться вслух. Но вот подошла ваша очередь, и тут снова неожиданность: из-под носа забрали последнюю порцию вожделенного блюда. Все, терпение иссякло! Настроение испортилось...

Или еще пример. Вы входите в кабинет к ответственному лицу решить довольно простой вопрос. Вы совершенно спокойны, так как уверены, что дело пустяковое и не вызовет никаких сомнений. И вдруг — отказ из-за какой-то несущественной, формальной или попросту субъективной причины. Такого мгновенного крушения планов вполне достаточно для плохого настроения.

Многие не раз обжигавшиеся на пустяках люди стараются заранее продумать возможные варианты того или иного исхода события или решения какого-то вопроса. Подготавливая себя к вполне вероятному нежелательному исходу, они сравнительно спокойно его воспринимают. Допустим, вы ждете деловой встречи с кем-то. Двух-трех минут достаточно, чтобы продумать все возможные ее варианты. Во-первых, она может пройти наилучшим образом с минимумом затрат времени, энергии, эмоций. Во-вторых, могут возникнуть препятствия как объективные (известные и неизвестные вам), так и субъективные (независящие от вас или же вами спровоцированные). В-третьих, встреча может и не состояться (партнер заболел, экстренно уехал, не захотел увидаться и пр.). Вероятнее всего будет иметь место первый вариант. Однако не стоит упускать из виду и остальные. Если ими пренебречь, шансов неожиданно испортить себе настроение становится больше.

Если изобразить колебания настроения в виде графика, то для разных людей получится своя неповторимая кривая с пиками и спадами. Только у одних они редкие и незначительные, у других — резкие и частые и направ-

лены в основном в сторону отрицательных эмоций или, наоборот, — положительных. У некоторых отмечаются очень глубокие и длительные перепады в настроении, у иных же десятки лет может преобладать приподнятое настроение, а потом возникает длительный глубокий спад (депрессия). Первый вариант отражает психическое здоровье, жизненное благополучие, второй — крайние варианты нормы или невроз, последние два (встречаются довольно редко) свидетельствуют о тяжелом страдании — маниакально-депрессивном психозе (здесь уже необходима помощь врача-психиатра).

Незначительные кратковременные перепады настроения даже без видимой причины бывают, пожалуй, у каждого и наступают иногда с определенной цикличностью. Кто-то ждет не дождется весны, зная, что у него всегда в это время подъем работоспособности, настроения. А у кого-то цикл возврата нормального состояния недельный, суточный. Например, подавленное настроение, раздраженность, вызванные накопившейся за день усталостью, к утру бесследно исчезают. Зная закономерность таких перепадов у себя и окружающих, можно предполагать, когда стоит испытывать свое или чужое терпение, а когда — нет.

В подавляющем большинстве случаев за спадом настроения следует подъем, и не стоит забывать, что во многом судьба определяется тем, как человек реагирует на черные и светлые полосы своей жизни. По черным полосам надо бегать, закрыв глаза, не вслушиваясь долго в свою печаль, по светлым следует идти медленно, вдыхая аромат жизни, наслаждаясь хорошим настроением. Словом, надо стараться не пропускать ни одной самой маленькой возможности порадоваться. Вот вы подошли к остановке городского транспорта, и тут же подъезжает нужный вам автобус. Порадуйтесь этому, «посмакуйте» свое везение, а вот на мелких огорчениях старайтесь не застре-

вать. И если присмотреться, радостных мелочей гораздо больше, чем омрачающих. Красивое лицо случайной попутчицы, приятная мелодия, приветливая официантка, хорошо сшитый костюм, солнечная погода... Не проходите мимо таких мелочей, и светлые полосы возобладают над черными! Да и черные окажутся с просветами.

При длительном подавленном настроении человек пугается в добром, заботливом отношении окружающих. Ведь он глубоко страдает, иногда перестает о себе заботиться, у него затормаживается мыслительная деятельность, подчас его мучают упорные головные боли и даже приступы типа стенокардии. Попробуйте отвлечь такого человека, переключить на приятные мысли, но при этом не забывайте о чувстве меры. Ведь подчас за депрессию, возникшую вслед за печальным событием, сознательно держатся. Она — как бы дань кому-либо (умершему, заболевшему) или укор себе за невнимательное к кому-то отношение, за допущенные ошибки, которые в таком состоянии представляются роковыми. Показателен случай. У молодого человека умер отец. Через несколько дней, пытаясь отвлечь страдающего юношу, его друг рассказал ему «свежий» анекдот. Сюжет оказался настолько смешным, что на него невозможно было не откликнуться. Но тут же после короткого смеха лицо юноши исказилось болью, на глазах показались слезы и он попросил: «Не надо анекдотов...»

Плохое настроение «заразно», оно легко передается окружающим. Известно, что в семье и на работе один угрюмый, раздражительный человек легко может выбить из колеи многих других.

Был проделан такой эксперимент. Группу подростков попросили постараться не смеяться во время демонстрации очень остроумного мультипликационного фильма. Но одному подростку этого не сказали. В первые минуты показа фильма он захохотал, но постепенно, глядя на товарищей,

перестал веселиться и с унынием досмотрел мультфильм, не получив от него никакого удовольствия...

У близких людей, например у супругов, друзей, иногда наблюдается такой парадокс: в ответ на хорошее настроение одного у другого оно портится. И наоборот, когда один подавлен — другой возбужден, оптимистично настроен. Если не знать суть этого парадокса, можно впасть в ложные обвинения: «Ты радуешься, когда мне плохо! Ты злишься, когда у меня хорошее настроение!» На самом деле такие взаимоотношения — отражение стремления избавиться от накопившихся отрицательных эмоций самому или же избавить от них своего близкого. Если, например, жена подавлена, муж, стараясь развлечь ее, начинает веселиться. Собственные отрицательные эмоции он глубоко маскирует. Если же жена в приподнятом настроении, то он может и не скрывать свои переживания, а дать возможность поухаживать за собой. В итоге положительные и отрицательные эмоции обеих сторон как бы нейтрализуют друг друга.

Интересны исследования болгарского психолога Ф. Генова (1981) о взаимосвязи служебных конфликтов и настроения. Они свидетельствуют о том, что, во-первых, у людей, занятых административной работой, уровень эмоциональной уравновешенности значительно ниже среднестатистического и с возрастом еще более снижается, во-вторых, плохое настроение руководителя существенно ухудшает настроение подчиненных. Генов проанализировал факторы, повседневно ухудшающие настроение руководителей промышленных предприятий. Оказалось, у директоров — это срыв намеченных на день планов, недовольство результатами работы в предыдущий день, неудовлетворенность своим физическим состоянием, работой коллектива (факторы расположены в порядке убывания их значимости). У мастеров цеха ранжировка причин плохого настроения была иная: обстановка на рабочем месте, физическое состояние, личные и семейные обстоя-



тельства, организация рабочего дня. От того, насколько человеку удастся предупредить действие этих факторов, зависит психологический климат в коллективе, а в конечном итоге — и производительность труда.

\* \* \*

*Эмоции определяются потребностями. «Воспитывать» в себе и в других надо не эмоции (это невозможно), а потребности. Отрицательные эмоции чаще испытывают те, чьи желания, цели не подкреплены реальными возможностями и противоречат стремлениям других людей.*

*Во избежание разочарования, обиды, досады из-за неожиданного крушения какого-то желания старайтесь заранее предусмотреть возможные варианты препятствий к достижению пусть даже простой цели.*

*Успех является стимулом, катализатором дальнейшей деятельности и новых достижений. Поэтому старайтесь не проходить мимо даже небольшого успеха другого человека, тем более близкого, поощряйте его заслуженной похвалой.*

*Отрицательные эмоции легче возникают в состоянии усталости, плохого физического самочувствия, неудовлетворенности, раздраженности. И тогда даже справедливые замечания и упреки со стороны другого человека воспринимаются «в штыки». Не стоит ругать или поучать в это время.*

*Даже тот, кто абсолютно прав, расплачивается за ссору, конфликт плохим настроением.*

*Раздражение, вылитое на собеседника, редко остается безнаказанным: «Как аукнется, так и откликнется».*

*Необъяснимое для самого себя плохое настроение, негативное отношение к кому-либо часто обусловлено случайными ассоциациями, всплывающими неприятными вос-*

пониманиями. Осознание того, что за неприятными эмоциями в данном случае не кроется объективных причин, поможет устранить этот негативизм.

*Чтобы плохое настроение прошло быстрее, не пропускайте ни малейшей возможности порадоваться, «смакуйте» случаи везения.*

## БАРЬЕР ВОСПРИЯТИЯ

Хочешь быть умным, научись разумно спрашивать, внимательно слушать, спокойно отвечать и переставать говорить, когда нечего больше сказать.

*И. Лафатер*

Каждому хочется, чтобы его понимали, понимали и смысл его речи, и его стремления, и чувства. Однако на пути к этому нередко встает барьер восприятия, который воздвигаем мы сами, если нечетко формулируем свои мысли, или партнер по общению, если он невнимательно слушает либо оказывается во власти отрицательной установки, предвзятости по отношению к нам. Но чаще виноваты обе стороны. Взаимопонимания легче достичь, если уяснить суть речевого барьера общения, отрицательной установки, невнимательности и рассеянности и понять, от чего зависит первое впечатление о человеке.

### Барьер речи

Многим известна история о том, в каком затруднении оказались ревностные тюремные чиновники, когда им доставили царскую депешу, где был грозный приказ, касающийся одного из осужденных: «Казнить нельзя помиловать». В этой фразе не хватало суффикса малости — запятой, но от того, где она должна была стоять, зависела жизнь

человека. Это классический пример того, как, казалось бы, мелочь может исказить смысл речи, в данном случае письменной. Еще чаще недоразумения возникают при прямом общении, главным инструментом которого является живая речь. Трудности взаимопонимания, которые при этом могут появиться, ученые обычно подразделяют на эмоциональные, смысловые и технические.

Эмоциональное состояние человека может существенно повлиять на его речь. Иногда от волнения у неопытного оратора даже возникает спазм речевой мускулатуры, и тогда он либо беззвучно, словно рыба, открывает рот, либо у него вырываются отдельные слова с плачущими интонациями.

Нередко человек теряет дар речи и при радостном волнении. Это чувство особенно знакомо юбилярам, когда они в ответ на трогательные поздравления от волнения не могут ничего сказать. Но случается и противоположное, когда эмоциональное возбуждение, прежде всего возмущение, может заставить косноязычного человека произнести яркую, страстную, убедительную речь. Э. Л. Носенко (1978) доказал, что под влиянием эмоционального возбуждения изменяется (увеличивается или уменьшается) большинство параметров речи: средняя продолжительность отрывков, произносимых без паузы, время ответа, словарное разнообразие, количество жестов, ошибок, оговорок.

Чем больше навыков публичного выступления, чем лучше человек подготовится к нему, тем ему легче преодолеть волнение, хотя оставаться абсолютно бесстрастным невозможно, особенно в дискуссии, так как почти никогда не удается точно предсказать ее течение. «Чем меньше у нас логических аргументов,— справедливо пишет П. В. Симонов (1981), — чем меньше времени для аргументации и, наконец, чем меньше уверенности, что содержание важного сообщения будет в полной мере оценено аудиторией и

вызовет необходимую для нас реакцию, тем эмоциональнее речь».

Нередко выступающий во избежание излишнего волнения принимает накануне какое-либо успокоительное средство. Однако к моменту дискуссии оно может снизить естественную для данного человека живость реакции, скорость ответов на вопросы и исказить хорошее впечатление от общения.

Иногда при волнении, раздраженности, неуверенности у выступающего появляются мышечные зажимы, чаще всего в области переносья, лба, рта, жевательных мышц, шеи, кистей, брюшного пресса. Для снятия их обычно рекомендуется сделать несколько движений, чуть помассировать эти области, а затем постараться расслабить. Владеющим аутотренингом это удастся легко.

Речь значительно улучшается, если говорят о хорошо знакомом (сказывается уровень знаний), интересном (сказывается эмоциональный подъем) предмете. Об этом свидетельствует, например, такой факт. Исследователей творчества А. С. Пушкина удивляла противоречивость мнений его современников о нем как собеседнике. Причина этой противоречивости стала ясна благодаря воспоминаниям брата поэта Л. С. Пушкина: «Редко можно встретить человека, который бы объяснялся так вяло и так неясно, как Пушкин, когда предмет разговора его не занимал. Но он становился блестяще красноречив, когда дело шло о чем-нибудь близком его душе».

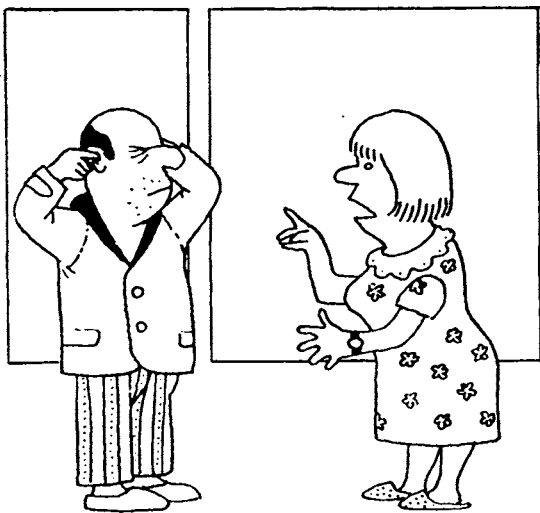
Хороший собеседник сразу выделяется особым речевым этикетом, умением не перебивать и выдерживать паузу, притом не только при диалоге, но и при монологе.

Эмоциональное состояние в большинстве случаев сказывается на тоне речи. Интонации уверенного в своей правоте человека твердые, чеканные, а сомневающегося — робкие, «спотыкающиеся».

Тон бывает резким, гневным, радостным, безразлич-

ным, насмешливым, тревожным, просительным, ласковым и т. д. Бернард Шоу писал, что «есть 50 способов сказать слово «да» и 500 оттенков слова «нет».

Некоторые люди никогда не задумываются над своей интонацией. И напрасно — ведь она может быть привычно «командной» или же недовольной, брезгливой, жалующейся. А это вызывает, естественно, негативное отношение собеседника, и разговор может не состояться. Нередко тон сводит на нет смысл сказанного. Иной продавец так скажет покупателю «пожалуйста», что тот вздрогнет. Иногда начальник, намереваясь поговорить с провинившимся подчиненным принципиально, но без эмоций, помимо своей воли не может скрыть раздражение, гнев, срывается на крик, и тогда разговор, естественно, не дает желаемого эффекта. А как пострадает дело, если не владеет интонацией дипломат, артист, педагог, врач...



При волнении, излишней робости и скованности не остается места для юмора (если, конечно, он уместен), который так помогает «подать» информацию наилучшим образом. Уметь вовремя пошутить над обстоятельствами, над самим собой и разрядить напряженную атмосферу беседы — это уже искусство.

Искусные ораторы, педагоги, опытные собеседники, чтобы пояснить смысл сказанного и ярко подать информацию, часто прибегают к простым и наглядным житейским примерам, общезвестным поговоркам, пословицам, басням, притчам.

По мнению ряда ученых, на легкость овладения ораторским искусством и на речь в целом определенный отпечаток накладывает тип высшей нервной деятельности. Е. А. Ножкин (1981), долгие годы изучавший вопросы лекторского мастерства, пришел к выводу, что «оратор, обладающий слабой нервной системой, не способен долгое время сосредоточить свое внимание на содержании речи и реакции аудитории, может растеряться от непредвиденного обстоятельства. Если в характере выступающего преобладает тормозной процесс, то ему обычно бывает трудно прервать ход выступления, чтобы внести поправку, отреагировать на реплику, вопрос. Такой человек с трудом откликается на реакцию аудитории, не способен переключаться в соответствии с особенностями обстановки, например перестроить свое выступление «на ходу», если вдруг окажется, что излагаемый им материал уже знаком публике».

Еще большее значение, чем врожденные особенности высшей нервной деятельности, имеет эмоциональный настрой оратора к моменту выступления. Залогом успеха является воодушевление, умение привести себя в своеобразное состояние подъема, возбуждения. Вот наглядный пример.

На одном научном симпозиуме известный специалист во время большинства докладов дремал. В перерыве, подшучивая над со-

бой, он объяснил: «По степени моей сонливости вы можете четко определить, кто чего стоит как оратор. Помните, выступал академик К. Очень интересный доклад. Он ни разу не оговорился, не подсмотрел в текст, но уж так все звучало тихо и монотонно, что под конец это убаюкало меня. Когда же начал говорить профессор Л., я проснулся. Его колоритная внешность, пышная шевелюра, огромные черные глаза, раскатыстый, хорошо поставленный бас сразу приковали мое внимание. Однако витиеватые фразы, высокомерный и в то же время равнодушный тон сделали свое дело — я вновь задремал, ведь под ритмичные, хоть и громкие удары барабана тоже можно заснуть. Я не спал единственный раз — во время выступления члена-корреспондента М. Правда, речь его не такая стройная, внешность, жесты и голос отнюдь не столь яркие, как у Л., но эмоциональная насыщенность, жестикуляция «от души», неподдельное волнение на лице, вера в правоту своих слов таковы, что завладевают вниманием до последней фразы. Можно пропрогнозировать над его излишней жестикуляцией, над неудачными оборотами, но нельзя не поверить сказанному. Он оказался единственным, кто максимально реализовал задачу оратора — довести до слушателей нужную информацию и сделать их своими союзниками».

Немало недоразумений, споров, конфликтов возникает из-за неумения четко выразить свою мысль. А в результате — возмущение, досада: «Вы меня не поняли! Я совсем не это хотел сказать!» Но обижаться в таких случаях следует лишь на себя. Барьеры непонимания возможны даже на уровне слова. Допустим, больная жалуется врачу на периодические боли в сердце (а они на самом деле эпизодические), на постоянные головные боли (оказалось — частые), на рвоту (фактически — тошнота). Казалось бы, пустяки, но ведь при разных жалобах будут разные диагнозы и методы лечения.

Чем хуже человек владеет речью, тем он чаще попадает в нелепые ситуации.

Как-то на утренней «пятиминутке» заведующая отделением больницы сообщила, что не хватает одной истории болезни. По-видимому, палатный врач, не вышедший из-за болезни на работу, забрал ее с собой. Присутствовавший пожилой уважаемый доктор с

недоуменем взглянул на заведующую и сказал, коснувшись лба ладонью: «Ну, как можно? Надо же иметь голову». Заведующая вспыхнула: «Не стучите по голове! Я знаю, что говорю! Это уже не первый раз! А вы не впервые меня оскорбляете!» Доктор растерянно объяснил: «Я не вашу голову имел в виду, а палатного врача...» В данном случае речевой барьер возник на уровне фразы.

Бывает и в целом несвязная речь, когда человек что-то говорит, доказывает, а что — понять трудно. Вот как к примеру закончил свою речь о раскрепощении женщин персонаж юмористического рассказа «Светлый гений» Михаила Зощенко:

«Гражданке! Вы которые эти белые рабыни плиты и тому подобное. И которые деспот муж элемент несознательно относится. И кухня которая эта и тому подобное. Шитье одним словом. Довольно этих про этих цепей. Полное раскрепощение к свету нога об руку с наукой и техникой».

Н. П. Ерастов (1979) отмечает, что языковые барьеры общения могут возникнуть у каждого при разговоре с ребенком, иностранцем. Дети не знают многих терминов, нередко путают понятия (твердый и грубый, упрямый и настойчивый и др.). Неправильно можно понять человека, говорящего с акцентом. Вспомним комедийную сценку, когда в ресторане некто тщетно требовал «вароных» яиц, подразумевая в отличие от официанта не вороньи, а вареные яйца.

Ну, а насколько трудно найти общий язык нуждающимся в сотрудничестве людям разных специальностей, доказывать не приходится. Ведь один и тот же термин может выражать разные понятия (например, «дисперсия» в химии и в статистике). Споров будет меньше, если предварительно уточнить значения употребляемых терминов. «Уточните значение слов и вы избавите человечество от половины заблуждений», — утверждал Рене Декарт.

Речь должна быть доходчивой. Представьте, что вы сидите на лекции, посвященной вопросам воспитания де-



тей, и слышите следующее: «Если говорить менее антропоморфологическим языком, то можно указать, что при определенном приближении индивидуальных структур начинают создаваться новая структура, охватывающая отдельные единицы, соприкасающиеся между собой и взаимозависимые. Эта новая групповая структура формируется под влиянием действий одиночных структур, а отсюда «соперничество» или «борьба за власть» между ними». Это реальные фразы, заимствованные горе-докладчиком из сложной переводной монографии крупного специалиста. Такой произнесенный механически доклад без учета уровня образования и степени подготовленности аудитории, вызывает у слушателей лишь недоумение, досаду или, того хуже, «нервный смех».

И слишком короткая, отрывистая речь и слишком длинная лишают собеседника возможности быстро понять ее смысл. Часто встречаются чересчур словоохотливые, болтливые люди. Причины болтливости, как считает В. Шевелев (1981), многообразны — мелочность интересов, смущение, желание «пустить пыль в глаза», поддержать «светскую беседу» и др.

Мешают выразить свои мысли и вызывают подчас у слушателей отрицательные эмоции и «технические барьеры» речи: неграмотные обороты, искажение ударений, «слова-паразиты», резко выраженные логопедические дефекты и даже непривычная манера речи.

Вспоминается, как у одного преподавателя института на лекциях всегда царил несколько смешливая обстановка из-за его совершенно необычной манеры делать акценты на предлогах, особенно на «к»: «А теперь перейдем к... вопросу» («к» произносилось очень громко, и затем следовала длинная пауза). С появлением преподавателя в аудитории со всех сторон раздавалось приглушенное поддразнивание: «к-к-к...» Он четко осознавал особенность своей речи, контролировал себя, но до конца не мог из-

бавиться от этой привычки, и всякий раз, когда вновь застревал на «к», расплывался в улыбку и спрашивал у студентов: «Что, опять попался?» Все это, конечно, отвлекало от предмета и мешало полноценному восприятию материала.

Чтобы оценить, насколько актуальны для вас речевые барьеры общения, насколько вы умеете «подать информацию», предлагаем ответить на вопросы, составленные американским психологом В. Маклени (цит. по А. А. Ершову, 1974).

1. Когда говорите сами, внимательно ли следите за тем, чтобы слушатель правильно вас понял?

2. Подбираете ли слова, соответствующие подготовке слушателя?

3. Обдумываете ли указания прежде, чем их высказать?

4. Отдаете ли распоряжение в достаточно краткой форме?

5. Если подчиненный не задает вопросов после того, как вы высказали новую мысль, считаете ли, что он понял ее?

6. Ясно ли выражаетесь? Следите ли за тем, чтобы ваши высказывания были как можно более определенными?

7. Увязываете ли свои мысли прежде, чем их высказать, чтобы не говорить бессвязно?

8. Поощряете ли вопросы?

9. Предполагаете ли вы, что знаете мысли окружающих, или задаете вопросы, чтобы выяснять это?

10. Различаете ли факты и мнения?

11. Усиливаете ли противодействие, противоречия аргументам собеседника?

12. Стараетесь ли, чтобы ваши подчиненные во всем соглашались с вами?

13. Используете ли профессиональный жаргон, непонятный слушателям?

14. Говорите ли ясно, полно, кратко, точно и вежливо?

15. Следите ли за тем, какое впечатление производят ваши слова на слушателя, внимателен ли он?

16. Делаете ли вы преднамеренно паузы в своей речи для того, чтобы собраться с мыслями, обратить внимание на слушателей или дать им возможность обдумать ваши предложения, задать вопрос?

Если вы, не задумываясь, ответите «да» на все вопросы, кроме 5, 9, 11—13, можно считать, что вам присуще умение ясно и кратко излагать свои мысли.

### **Внимание: установка!**

«Человек — сумма своего прошлого опыта», — говорил У. Фолкнер. И действительно, прошлый опыт незаметно, неосознанно подготавливает человека реагировать, поступать именно так, а не иначе. Например, Шура Балаганов — известный персонаж из книги «Золотой теленок» И. Ильфа и Е. Петрова, — даже став обладателем пятидесяти тысяч рублей, не смог удержаться, чтобы не украсть в трамвае грошовую дамскую сумочку, в которой были черепаховая пудреница, профсоюзная книжка и один рубль семьдесят копеек. «Что это такое? Ведь я машинально», — шептал он ошеломленно, когда его окружили негодующие пассажиры...

В повести «Крейцерова соната» Л. Н. Толстой, описывая взаимоотношения ссорящихся супругов, подметил, что каждый из них, еще не начав разговор, был заранее убежден в неправоте другого.

В обоих примерах речь идет о действиях, обусловленных установкой, т. е. сформировавшейся в человеке готовностью к определенному поведению, готовностью положительно или отрицательно реагировать на те или иные события, явления, факты. Установка проявляется привычными суждениями, представлениями, поступками. В первом примере за поступком Шуры Балаганова нетрудно разглядеть готовность «взять, что плохо лежит», во втором — опровергнуть точку зрения другого.

Роль установки в психической деятельности человека стала известна в последние десятилетия благодаря исследованиям выдающегося советского психиатра и психолога Д. П. Узнадзе и его сотрудников. Они пришли к выводу,

что «кроме сознательных процессов, в человеке совершается еще нечто, что само по себе не является содержанием сознания, но определяет его в значительной степени, лежит в основе этих сознательных процессов. Мы решили, что это — установка, проявляющаяся фактически у каждого живого существа в процессе его взаимоотношений с действительностью... Сама она протекает вне сознания, но тем не менее оказывает решительное влияние на все содержание психической жизни».

Установка облегчает приспособление к жизненным обстоятельствам. Однажды выработанная, она остается на более или менее длительное время. Установка характеризуется степенью легкости формирования, скоростью затухания, подвижностью, устойчивостью и другими параметрами. У каждого человека эти параметры разные, что во многом и определяет своеобразие личности.

По данным В. Г. Норакидзе (1975), у 85 % испытуемых с подвижной установкой обнаруживаются стремление к активной деятельности, быстрота приспособления к новой обстановке, оптимистичность. Однако при чрезмерно подвижной и легко формирующейся установке у человека возникает излишняя психологическая зависимость от окружающих. Ему трудно принимать самостоятельные решения, не хватает уверенности в правильности своих действий и как следствие — он склонен к нелогичным поступкам.

Люди со статичной установкой, наоборот, излишне независимы, «автономны», трудно адаптируются к новой ситуации, чувствительны к невгодам, несколько пессимистичны, а в итоге также нередко поступают алогично, импульсивно.

Психологи и педагоги утверждают, что воспитание и самовоспитание личности во многом сводится к постепенному формированию готовности реагировать на что-либо должным образом, иными словами, к формированию уста-

новок, полезных и для человека, и для общества. И здесь личный пример родителей, педагогов, окружающих гораздо эффективнее, чем назидания: Будь честным! Будь вежливым! Не обижай младших и слабых! Не лги! и т. д.

Однако установка часто мешает межличностному общению. Прежде всего она препятствует адекватному восприятию того или иного человека. Показателем в этом отношении опыт, проведенный в лаборатории известного советского психолога А. А. Бодалева. Одной группе испытуемых дали фотографию мужчины средних лет, сообщив, что это портрет преступника. Другой группе сказали, что это герой. И попросили всех записать свое впечатление. Лишь 19 % участников эксперимента не поддались установке. Многие же, воспринимая сфотографированного человека как преступника, написали примерно так: «Стандартный бандитский подбородок, мешки под глазами... Человек опустившийся, очень озлобленный. Неопрятно одетый, непричесанный». А те, кто считал, что на фотографии изображен герой, воспринимали внешность совершенно иначе: «Очень волевое, гордое лицо. Бесстрашный взгляд. Губы сжаты. Чувствуется душевная сила и стойкость».

Установки могут быть отрицательными и положительными в зависимости от того, негативно или позитивно готовы мы отнестись к тому или иному человеку, явлению.

Барьером общения чаще служат отрицательные установки. Они могут обусловить формирование предвзятого мнения, что, как считает А. А. Бодалев, «является итогом более или менее длительного общения личности по преимуществу с каким-то одним значимым для нее контингентом людей, которые дают ей опыт только отрицательных переживаний. В таких случаях взгляд, верный лишь по отношению к одному человеку или небольшой группе людей, проявивших себя аморально в определенной ситуации, начинает «говорить свое слово» при оценке и всех других людей... Такой закрепившийся взгляд («все лю-

ди — эгоисты», «все учителя — формалисты», «все торговые работники — нечестные люди» и пр.) может упорно сопротивляться объективному пониманию и осознанию поступков других людей».

Восприятие одного и того же явления различными людьми может быть разным. Это зависит от их индивидуальных установок. Поэтому нет ничего удивительного в том, что не всякая фраза понимается одинаково. В беседе отрицательная установка может быть направлена: 1) на личность самого собеседника (если бы то же самое говорил кто-то другой, это бы воспринималось совсем иначе); 2) на суть беседы («не могу в это поверить», «так говорить недопустимо»); 3) на обстоятельства разговора («сейчас не время и здесь не место для подобных обсуждений»).

Барьер установки мешает и семейным, и служебным взаимоотношениям. Человек может глубоко переживать, если видит предвзятое к себе отношение. Ему приходится тратить много душевных сил, чтобы контролировать свои действия, обдумывать, как они могут быть восприняты и истолкованы окружающими. В итоге порой он оказывается под гнетом депрессии и тревоги.

Есть немало людей с повышенной внушаемостью. Их легко могут настроить против того или иного человека сплетники и интриганы ради своих корыстных целей. И беда, если в плену отрицательной установки оказывается руководитель, должностное лицо.

Человек, испытывающий неприязнь к кому-нибудь, всегда должен задуматься, есть ли на это объективные (!) причины. Прежде чем слушать компрометирующие сведения о ком-то (а тем более поверить им и оказаться во власти установки), следует задуматься, от кого они исходят, и попытаться определить, с какой целью они высказываются.

Часто можно предвидеть, что из-за отрицательной установки партнер по общению предвзято отнесется к ва-

шему предложению. Эту предвзятость можно преодолеть лишь в том случае, если вам удастся создать у него контр-установку до того, как он выскажет свое окончательное мнение. Сформировать же ее помогают веские доводы в пользу выдвинутого предложения. Попробуем убедиться в этом на следующем примере. Что бы вы сказали, если бы ваш знакомый, обожающий поэзию, с восторгом прочитал вот такие стихи.

молодая девушка  
красивый столяр прибивающий доски  
шипами роз сдерживает слезы не плачь  
глядя на кровоточащее дерево

. . . . .

это тайна  
молчи не говори ничего  
и если улица полна звезд  
и заключенные едят голубей  
а голуби сыр  
а сыр слова  
а слова мосты  
а мосты взгляды  
а взгляды чаши наполненные поцелуями в оршаде  
пусть все скроет под крыльями  
бабочка почь  
прошлым летом в кафе барселонском

Скорее всего вы недоуменно пожмете плечами и недоверчиво посмотрите на чтеца. Закономерно! Именно такой была реакция 18 из 20 испытуемых, которым автор предложил высказать свое мнение по поводу этих строк. Двое осторожно заметили, что в них «что-то есть». Пожалуй, любой врач-психиатр усмотрел бы в этих стихах «разорванность мышления», свойственную больным шизофренией, если только они не были написаны так преднамеренно.

Ну а как бы вы восприняли эти строфы, если бы предварительно узнали, что их автор — величайший художник нашего столетия Пабло Пикассо и что они созданы при-

емом автоматического письма, которым широко пользовались французские поэты 30-х годов? Спонтанно рождающиеся мысли, образы, воспоминания, внезапно овладевающие душой, не связанные, на первый взгляд, смыслом и сознательно не разделенные знаками препинания, но понятные близким людям и им предназначенные. Друг Пикассо писатель Х. Сабартес отмечал: «Особенно хорошо видна связь между образами, рождаемыми памятью и взятыми из настоящего: то одно слово, то другое напоминает о событиях его жизни, которые мне описывал он сам или кто-нибудь другой... Пикассо часто говорил, что стремится не столько поведать о событиях или своих ощущениях, сколько навеять их образы звучанием слов».

Не правда ли, после такого объяснения хочется перечитать текст, прислушаться к звучанию слов, которые напоминают сочные мазки, нанесенные на холст уверенной рукой мастера. Хочется по крайней мере с пониманием отнестись к новаторству автора. Не удивительно, что 17 из 20 испытуемых другой группы, в которой предварительно мы пытались сформировать положительную установку на восприятие этих необычных стихов, отметили их колорит и незаурядность. Значит, пояснение, сделанное заранее, позволяет успешно настроить собеседника на то или иное (положительное или отрицательное) восприятие явления, события. Если же такая установка попадает на неподготовленную почву (например, если стихи Пикассо прочесть человеку, принципиально не приемлющему поэтический авангардизм или поэзию в целом), она не подействует.

### **Почему слушают, но не слышат, смотрят, но не видят?**

...На автобусной остановке стоит молодая женщина с двух—трехлетним малышом на руках. Он все время что-то спрашивает, а когда мать отворачивает голову, чтобы



разглядеть номер очередного подъезжающего автобуса, обеими ручками пытается повернуть ее к себе обратно. Но вот малыш расплакался и с упрёком вымолвил: «Я тебе рассказываю, а ты не слушаешь...»

Жаждают внимания не только дети. И поскольку у взрослых не принято поворачивать в свою сторону голову отвлекающегося собеседника, то им остается лишь молча на него обижаться.

Понятно, что в определенных ситуациях каждый может оказаться в роли рассеянного слушателя и невольно обидеть партнера по общению.

От такого эпизодического невнимания следует отличать невнимательность как черту личности, являющуюся более серьезной помехой для восприятия, из-за которой у человека то и дело возникают досадные недоразумения с окружающими, а порой он просто попадает в нелепые ситуации:

Он отправился в буфет  
Покупать себе бплет.  
А потом помчался в кассу  
Покупать бутылку квасу.  
Вот какой рассеянный  
С улицы Бассейной.

*С. Маршак*

В чем же причины невнимания и невнимательности? Как сделать, чтобы собеседник не отвлекался, а, наоборот, старался не пропустить ни одного слова? Чтобы ответить на эти вопросы, придется коснуться общих закономерностей внимания.

Различают непроизвольное (пассивное) и произвольное (активное) внимание.

В основе непроизвольного внимания лежит врожденный ориентировочный рефлекс, метко названный И. П. Павловым рефлексом «что такое?». Если, например, кто-то с шумом откроет дверь, мы, помимо нашего жела-

ния (непроизвольно), обратим внимание на вошедшего. Точно так же, беседуя с кем-то, мы отвлекаемся на посторонние сильные или непривычные раздражители (внезапный громкий звук, необычная одежда, сильный дефект речи собеседника и др.). Люди, привыкшие выступать перед аудиторией, обычно знают приемы усиления непроизвольного внимания слушателей. Для этого они, например, усиливают голос (повышают интенсивность слухового раздражителя) или переходят на тихую речь (создают контраст раздражителей).

Произвольное внимание — это уже волевой акт, направленный на достижение поставленной цели — восприятия собеседника.

Чем интереснее, а главное важнее информация, тем сильнее внимание, тем полнее восприятие. Встречаются люди, разговор с которыми доставляет истинное удовольствие. Почему? Чаще всего потому, что с ними интересно и легко.

В каких же случаях информация интересна? Прежде всего в случаях, когда она несет элементы новизны и когда она важна. Например, когда в годы Великой Отечественной войны из репродукторов раздавался голос Левитана, сообщавшего положение на фронтах, все застывали, жадно впитывая каждое слово.

Уместно сказать, что для говорящего очень важно видеть заинтересованность слушателя. Это стимулирует его откровенность. И беда, если люди, которые по долгу службы обязаны выслушивать посетителей, смотрят на них со скукой или же «сквозь них», думая о чем-то другом, более важном...

Поскольку у каждого человека свои «внутренние часы», свое отношение к ценности утраченного времени, рано или поздно кто-то первым из них начинает ощущать, что время беседы исчерпано. Если для одного из собеседников разговор стал или с самого начала был неинтерес-

ным и оторвал его от важных дел, то утрату каждой минуты он воспринимает очень остро, болезненно и, несмотря на то что в силу своей вежливости продолжает слушать, становится невнимательным, спешит побыстрее распрощаться, испытывает досаду из-за напрасно потраченного времени. А для его партнера разговор этот, возможно, был важен: 10—20 минут показались ему мгновением, и поведение собеседника вызвало у него досаду, обиду и создало о нем несправедливое мнение. Во избежание подобных обид следует использовать один из заранее «отработанных» вариантов вежливого прерывания диалога, к примеру, извинившись, сослаться на неотложные дела и предложить перенести разговор на другое время. Без такого «технического приема» человек мягкий, деликатный может надолго оказаться в роли рассеянного слушателя словоохотливого собеседника либо одного из тех многочисленных «зануд», о которых упоминалось в разделе «Акцентуация характера».

Нередко случается так, что затронутая проблема и важна, и интересна хотя бы для одного из собеседников, но он все же не может на ней сосредоточиться. В чем же дело? В том, что разговору часто могут мешать отвлекающие посторонние факторы, а также собственные мысли, чувства, неприятные ощущения. Что касается неблагоприятных для беседы, деловой встречи внешних раздражителей (шум, присутствие посторонних людей и др.), то их часто можно и нужно предусмотреть и устранить. Внутренние же помехи можно преодолеть лишь в том случае, если они менее важны в данный момент, чем тема разговора.

У каждого человека в силу индивидуальных врожденных и приобретенных свойств высшей нервной деятельности свои особенности (параметры) внимания: та или иная степень его интенсивности (сосредоточенности), переключаемости (с объекта на объект), направленности (вовне

пли на себя, на собственные мысли), распределения (возможность одновременно следить за несколькими объектами) и др. В зависимости от того, какие параметры нарушены, В. М. Банщикова с сотрудниками (1967) выделяют три физиологические причины невнимательности.

Первая заключается в чрезмерно легкой непроизвольной переключаемости, малой устойчивости и низкой интенсивности внимания. Это свойственно детям в возрасте до шести — восьми лет, уставшим людям, больным неврозами. В беседе с такими людьми не следует злоупотреблять их терпением и рассчитывать на их длительную сосредоточенность.

Вторая причина невнимательности, напротив, кроется в высокой интенсивности и трудной переключаемости внутринаправленного внимания. Это характерно для «рассеянного ученого», сосредоточенного на своих мыслях. У такого человека часто возникает характерное выражение лица: взгляд становится неподвижным, невидящим, устремленным вдаль, «сквозь собеседника», что, естественно, обижает последнего. Этот механизм действует и при врожденной малоподвижности, «вязкости» нервных процессов. Вот кто-то закончил излагать одну мысль и перешел к другой, а его собеседник еще во власти первой.

В разговоре с такими людьми важно следить за выражением их лица.

Третья причина невнимательности заключается в слабой интенсивности и плохой переключаемости внимания. Типичным примером может служить так называемая старческая рассеянность, развивающаяся вследствие атеросклероза сосудов головного мозга. При длительной беседе с человеком преклонного возраста иногда необходимо приложить определенные усилия, чтобы удержать его внимание в нужном русле, отвлечь от предыдущего вопроса и направить на следующий.

Каков бы ни был механизм невнимательности собесед-

ника, результат один: довести до него нужную информацию трудно. Остается по крайней мере не утомлять его длинными монологами, а, наоборот, побуждать к диалогу и осторожно уточнять, верно ли он вас понял.

Для того чтобы оценить свое умение слушать и воспринимать собеседника, предлагаем ответить на вопросы из памятки В. Маклени (цит. по А. А. Ершову, 1976).

1. Не ждете ли вы нетерпеливо, пока другой кончит говорить и даст возможность высказаться вам?
2. Не спешите ли принять решение до того, как поймете проблему?
3. Не слышите ли лишь то, что вам нравится?
4. Не мешают ли вам слушать эмоциональные блокировки?
5. Не отвлекаетесь ли вы, когда говорят другие?
6. Не запоминаете ли вместо основных моментов беседы какие-либо несущественные?
7. Не мешают ли вам слушать предубеждения?
8. Прекращаете ли слушать, когда встречаются трудности?
9. Занимаете ли негативную позицию, когда слушаете?
10. Может быть только притворяетесь, что слушаете?
11. Ставите ли себя на место говорящего, чтобы понять, что заставило его говорить это?
12. Принимаете ли в расчет, что вы и говорящий можете обсуждать не один и тот же вопрос?
13. Следите ли за тем, что для вас и для говорящего слова могут иметь разный смысл?
14. Пытаетесь ли выяснить, действительно ли спор вызван различием точек зрения или разной постановкой вопроса?
15. Избегаете ли взгляда собеседника, не смотрите ли в угол или по сторонам, когда слушаете другого?
16. Возникает ли у вас непреодолимое желание прервать собеседника и вставить свое слово за него или в пику ему, опередить его выводы?

Если на все поставленные вопросы, кроме 11—14, вы, положив руку на сердце, уверенно ответите «нет», значит, вы не отгораживаетесь от партнера по общению труднопреодолимым барьером восприятия. Для тех же, кто не столь уверен в своих ответах, эта памятка по сути явится перечнем советов, как нужно слушать, чтобы слышать.

## Первое впечатление: от чего оно зависит?

Очень часто, почти повседневно, нам приходится вступать в контакт с новыми людьми, и о каждом у нас складывается определенное мнение, которое существенно влияет на дальнейшие взаимоотношения с новым знакомым. Невнимательность, отрицательные установки, «эмоциональные барьеры», плохое самочувствие и другие факторы могут исказить восприятие не только смысла речи партнера по общению, но и первое впечатление о нем самом как личности. Вот почему важно, чтобы это впечатление было по возможности ближе к истине. Реально ли это? Насколько первое впечатление о человеке соответствует действительности?

Обратимся прежде всего к результатам экспериментальных исследований, проведенных А. А. Бодалевым с сотрудниками (1970). Согласно их данным, по первому впечатлению правильно оценили основной род занятий человека 50 %, отношение к другим людям — 78 % (из тех, кто вообще отметил эти характеристики). Следовательно, если при первом общении с человеком постараться обратить внимание на его личностные особенности, то вполне удастся их уяснить.

Но гораздо чаще восприятие оказывается нецеленаправленным, пассивным и потому ошибочным. Даже внешний облик незнакомого человека, согласно А. А. Бодалеву, мы воспринимаем поверхностно: каждый пятый неверно запоминает его рост (высокий, средний, низкий), каждый четвертый — цвет глаз и волос, почти половина — форму лица, носа (выражение лица), лишь один из десяти способен описать прическу, одежду, осанку, особенности голоса, речи, жестикуляции.

Очень немногие люди при первом, поверхностном знакомстве способны воспринять признаки, в которых отражается личность. Как им это удается? Оказывается, не

только по речи собеседника (часто нет возможности продолжительного контакта), но и на основе элементарных данных о внешности, манерах, мимике, позе и вегетативных реакциях партнера по общению. Поясним сказанное.

Внешность несет много информации о новом партнере по общению: о его вкусе, аккуратности, иногда о социальном и материальном положении, профессии, состоянии здоровья. Только не надо полагать, что есть прямая зависимость между внешними и внутренними качествами человека. А такое глубоко ошибочное мнение довольно распространено. Из 72 человек (пенсионеров, рабочих, студентов, школьников), опрошенных А. А. Бодалевым, 9 заявили, что квадратный подбородок свидетельствует о сильной воле, 17 считали, что большой лоб — признак ума, 3 полагали, что жесткие волосы говорят о непокорном характере, 14 считали, что полные люди добродушны, 2 человека сказали, что полные губы свидетельствуют о большой сексуальности, 5 утверждали, что люди маленького роста властолюбивы, энергичны. Нередки и такие ошибочные суждения: «рыжий — хитрый; красивый — хитрый или эгоист; тонкие, бескровные губы характерны для ханжи, человека скрытного, злого...» Подобные суждения являются результатом психологической безграмотности, которая мешает правильно оценивать другого.

Манеры партнера по общению уточняют его социальный статус, меру воспитанности, а порой и профессию. Хорошо известно к примеру насколько различаются манеры актера, учителя, военного.

Мимика, спонтанные незаученные жесты, поза позволяют заглянуть еще глубже — в своеобразие внутренних качеств человека, в его эмоции и характер. Многие замечали, что за суровой или угрюмой внешностью может скрываться добрейший человек. И обнаружить это позволяет прежде всего мимика: улыбнется такой человек — и от его суровости не остается и следа. С другой стороны,

благородное лицо и аристократические манеры могут быть у человека заносчивого, злого или нечестного. Его презрительный, жестокий или «бегающий» взгляд позволяют внимательному собеседнику догадаться о сути такого человека.

О многом говорит поза. Карикатуристы любят изображать подхалима в согбенной позе, гордеца — неестественно прямым с высоко поднятой головой. В этом есть большая доля истины, однако согбенным может быть и человек, подолгу работающий за письменным столом и привыкший сутулиться либо страдающий некоторыми болезнями позвоночника. А непривычно прямым может быть спортсмен, профессиональный военный, артист балета.

Объективно отражают эмоциональное состояние (в частности, волнение, гнев, страх) и внешние реакции — изменение окраски кожи (побледнение, покраснение лица, возникновение красных пятен на шее), появление капель пота, учащение и углубление дыхания.

Таким образом, уже при первом знакомстве с человеком можно получить много информации о его личностных особенностях. Умение «читать» внешность, жесты, мимику нужно тренировать, совершенствовать, доводить до степени искусства.

От чего зависит точность первого впечатления? Многочисленными исследованиями отечественных и зарубежных ученых доказано, что на восприятие влияют различные личностные качества человека, его настроение и другие факторы.

Взрослые люди выносят из первой встречи больше полезной информации, чем дети. Сказывается их житейский опыт, большая наблюдательность. Хотя, с другой стороны, дети подчас лучше взрослых чувствуют эмоциональное состояние человека. Но не следует преувеличивать их интуицию и полагать, что всегда «устаи младенца глаголет истина».



Влияет на точность восприятия и профессия. Так, художники чаще, чем люди других профессий, вспоминая о ком-либо, способны описать его плечи, особенности шеи, рук, ног. Артист обратит внимание на мимику, речь, позу, следовательно — на особые приметы, парикмахер — на прическу, косметолог — на состояние кожи, хореограф — на осанку и походку, врач — на внешние проявления болезни.

Излишний профессионализм в восприятии людей может вызвать непонимание и негативизм окружающих. В этом плане показателен такой случай.

Врач-невропатолог был как-то на спектакле популярного экспериментального творческого коллектива. По окончании представления состоялось его обсуждение зрителями, актерами, режиссером. Все откровенно делились мыслями. Выступил и невропатолог. Он сказал, что главная героиня спектакля — типичная истерическая натура, со свойственным ей эгоцентризмом, экзальтацией и вычурной реакцией на жизненные трудности. И то, что актрисе удалось столь достоверно сыграть такого человека, свидетельствует о незаурядности и, возможно, о близости их душевного склада. Спектакль можно рекомендовать как наглядное пособие студентам-медикам по разделу «Акцентуация личности и неврозы».

Подобный профессиональный подход вызвал некоторое замешательство зрителей и актеров. Указание на вполне вероятную истероидную акцентуацию личности самой актрисы было вообще излишним, поскольку могло быть неверно понято неспециалистами и сочтено за оскорбление. Поэтому иногда полезно спросить себя, не шокируют ли окружающих ваши профессиональные особенности восприятия людей и событий; не потому ли вы отвергаете точку зрения другого человека, что не обладаете теми же профессиональными познаниями, что и он? Суметь правильно и честно ответить на эти вопросы, особенно на второй, значит сделать важный шаг на пути к взаимопониманию с партнерами по общению.

Чтобы понять, от чего зависит первое впечатление о человеке, надо принять во внимание следующий психологический феномен. Человек, воспринимая и оценивая другого индивида, склонен приписывать ему собственные личностные качества. Желчный, упрямый, подозрительный человек склонен видеть эти же черты характера у партнера по общению, если они даже отсутствуют. Добрый, честный, отзывчивый человек, наоборот, может воспринять незнакомого сквозь «розовые очки». (Поэтому, к слову, если кто-то жалуется, какие, мол, все вокруг жестокие, жадные, нечестные, не исключено, что он судит по себе.)

На восприятие влияют также эстетические вкусы и эмоциональное состояние. Так, влюбленный не замечает отдельных недостатков своей избранницы и, более того, идеализирует не только внешность, но и личностные свойства ее. Негативно же настроенный человек может преувеличенно воспринимать какие-то отрицательные черты.

Феномен «эмоционального заражения» тоже сказывается на первом впечатлении и вообще на восприятии. Из истории известны случаи самосуда толпы, когда гнев и возмущение нарастали и вырывались из-под контроля. «Эмоциональным заражением» подхлестывается и возбуждение неустовых болельщиков во время спортивных зрелищ, и конфликт в большом коллективе. Позже, успокоившись, человек с трудом верит, что пребывал в подобном состоянии и столь бурно реагировал на происходящее.

Что касается влияния настроения на восприятие партнера по общению, то, если оно мрачное (например, из-за неважного самочувствия), в первом впечатлении могут преобладать негативные чувства. Показательны в этом плане исследования С. Фешбаха и Р. Сингера (1957). Испытуемых студентов подвергали несильным электроударам, которые вызывали неприятное ощущение. Одновременно демонстрировался фильм. Студенты должны были

оценить качества личности и эмоциональное состояние главного героя. Выяснилось, что в их оценках значительно чаще, чем в контрольной группе, фигурировали определения «боязливый», «испуганный». Известен и такой факт: при положительном эмоциональном отношении к сюжету рисунка, картины запоминают в среднем в два раза больше деталей, чем при отрицательном (В. Н. Мясищев, 1960). Сходная закономерность обнаружена и при межличностном общении. Значит, правомерен вывод: чтобы первое впечатление о незнакомом человеке было полнее и точнее, важно положительно (а не нейтрально и тем более не отрицательно) «настроиться» на него.

Таким образом, первое впечатление о другом человеке зависит от многих факторов. Было бы просто обидно, если бы с первого взгляда можно было разгадать человека — самое сложное существо на свете. Но тем не менее в нашей власти сделать так, чтобы это впечатление было не столь далеким от истины.

\* \* \*

*Тон речи не менее важен, чем ее смысл. Вслушайтесь в свою интонацию и постарайтесь осознать, не является ли она привычно «командной» или же недовольной, просящей, жалующейся.*

*Малозмоциональная речь с трудом пробивает дорогу к умам и сердцам слушателей. Когда же говорят с душой и к тому же о предмете хорошо знакомом, в аудитории стоит тишина.*

*Для того чтобы информацию «подать» наглядно и ярко, прибегайте к простым житейским примерам, общеизвестным поговоркам, пословицам, притчам.*

*Во время выступления эпизодически бросайте мимолетные взгляды на себя со стороны, оценивая тон, позу, жесты, наличие слов-«паразитов», расслабляйте «мышечные зажимы».*

*Во избежание досадных недоразумений четко оговорите значение употребляемых терминов. Не следует рассчитывать, что вас должны «понимать с полуслова», избегайте невразумительных коротких реплик.*

*Учитывайте профессию, степень подготовленности собеседника в обсуждаемом вопросе.*

*При необходимости определить, высказать свое отношение к какому-то человеку, явлению, событию задумайтесь, не находитесь ли вы в плену негативной установки, предубеждения.*

*Если вы считаете, что то или иное ваше предложение может быть незаслуженно отвергнуто партнером по общению, постарайтесь сформировать у него положительную установку до того, как он выскажет свое мнение. Для этого заранее должны быть подготовлены и представлены убедительные факты, обоснования в пользу вашего предложения.*

*Чтобы вас слушали внимательно, старайтесь говорить о том, что важно для собеседника.*

*Не забывайте, что для партнера по общению небезразлично выражение вашего лица.*

*Чтобы не оказаться в роли рассеянного слушателя чрезмерно словоохотливого собеседника, имейте в запасе несколько заранее «отработанных» вариантов вежливого прерывания разговора.*

*При общении с детьми, с людьми уставшими, больными или преклонного возраста сделайте поправку на быструю истощаемость их внимания. Рассеянного собеседника побуждайте к диалогу и осторожно уточняйте, верно ли он вас понял.*

*Чтобы первое впечатление о человеке оказалось по возможности более полным и точным, положительно «настройтесь» на его восприятие, обращая внимание не только на внешность, манеры и речь, но и на эмоциональные особенности — мимику, жесты, позу.*

## БАРЬЕР ТЕХНИКИ И НАВЫКОВ ОБЩЕНИЯ

Уметь ходить, уметь стоять, говорить, уметь быть вежливым — это не пустяк.

*А. С. Макаренко*

Всякая аксиома вообще имеет значение лишь тогда, когда труд превращает ее в полезную ценность, а не тогда, когда ее держат под сукном.

*П. Эрлих*

В повседневной жизни нередко возникают ситуации, когда можно, а иногда и нужно призвать на помощь специальные приемы общения. К таким ситуациям относятся, например, так называемое вынужденное общение, деловые беседы (в случаях, когда нет уверенности в их успехе). Увы, порой встречаются люди, которые используют приемы общения для каких-то корыстных, неблаговидных целей. Нужно уметь распознавать псевдобаяние подобных людей, не путая при этом таких понятий, как «манипуляция в общении», «позиция», «роль», «маска».

Приводя практические рекомендации как собственные, так и других исследователей, автор надеется быть правильно понятым. Ибо одни и те же технические приемы общения в зависимости от преследуемой цели могут приобретать и положительный, и отрицательный смысл.

### Вынужденное общение

Человек при общении с незнакомыми или малознакомыми людьми, с которыми у него нет общих интересов, а также когда он оказывается в центре внимания и чувствует, что к нему присматриваются, оценивают его, почти всегда испытывает тягостное ощущение скованности, наигранности, фальши. Ему хочется побыстрее избавиться

от такого общения и потому кажется, что время тянется бесконечно долго.

Представьте такую ситуацию. Вы подходите к остановке городского транспорта и замечаете человека, с которым знакомы довольно поверхностно. Нужный автобус не подходит, и вы в течение 5—15 минут оказываетесь в ситуации вынужденного общения (ограничиться сухим приветствием не позволяет этикет). А о чем говорить, если единых интересов нет, да и настроение может быть неподходящим, чтобы вести пустую беседу? Не правда ли, знакомая ситуация?

Попробуем выявить закономерности вынужденного общения. Уяснив их, легче будет справиться с тягостным чувством скованности, когда не знаешь, чем заполнить затянувшуюся паузу. Разговор обычно начинается с формальных вопросов: как поживаете? что нового? как здоровье? куда направляетесь? и т. п. Затем переходят к какой-либо нейтральной теме, в которой исключены разногласия, поскольку ничьи интересы не затрагиваются. Типичной является тема погоды, не менее популярны и разговоры о неполадках в работе городского транспорта. Но на них долго не задерживаются. Мужчины обычно переходят к обсуждению спортивных, общественных или политических событий, достоинств и недостатков автомобилей, а женщины чаще говорят об общих знакомых, моде, сфере бытового обслуживания. Следующий шаг — обращение к темам, существенно затрагивающим личные интересы: о работе, семье (чаще всего о воспитании детей), об отдыхе, болезнях и т. п. На этом этапе обычно уже удается избавиться от излишней скованности, сориентироваться в интересах партнера по общению. И тогда открывается простор для импровизации, тем более что всегда можно почерпнуть от другого человека полезную информацию и стать не пассивным, а заинтересованным слушателем.

Можно предложить ряд рекомендаций по ведению беседы в ситуации вынужденного общения.

1. Начинайте разговор с наиболее нейтральных тем (таких тем множество), а затем постепенно переходите к вопросам, которые волнуют обе стороны либо по крайней мере только вашего собеседника. Иногда отправной точкой непринужденной беседы может быть наивный, несколько утрированный или же неподдельный интерес к профессии другого человека.

2. Ориентируйтесь в контактности и настроении собеседника. Если он словоохотлив, то вопросами не трудно побудить его взять инициативу беседы на себя; если молчалив — придется быть активнее вам. Тем не менее попробуйте активизировать его, направив беседу в русло небезразличной ему темы. Однако не будьте назойливы в своих попытках разговорить человека, когда он чем-то озабочен, подавлен и не намерен раскрыться перед вами.

3. Постарайтесь побудить собеседника поделиться воспоминаниями, приятными ему и интересными вам.

4. Воспользуйтесь прочно усвоенным запасом смешных историй, анекдотов. Они всегда облегчают контакт.

5. Тренируйте свое умение разговорить собеседника, отыскивать взаимноинтересную тему.

### **Тактика и техника деловой беседы, публичной дискуссии**

Ленинградские авторы Л. В. Власов и В. К. Сементовская в брошюре «Деловое общение» (1980) обобщили рекомендации многих исследователей, касающиеся ведения деловой беседы. Рассмотрим их вкратце и в отдельных случаях прокомментируем или уточним.

В преддверии встречи, независимо от того, кто ее инициатор, следует проверить свою готовность к ней. Для это-

го, советуют указанные авторы, задайте себе такие вопросы.

Какую главную цель я ставлю перед собой в беседе? (Это следует четко знать, чтобы не отвлекаться на второстепенные задачи.)\*

Удивился ли мой собеседник, когда я попросил его о встрече? (Еще важнее, не воспринял ли он просьбу с недовольством; в этом случае можно ожидать отрицательную установку.)

Могу ли я обойтись без этого разговора? (Чем важнее разговор, тем тщательнее к нему следует подготовиться.)

Готов ли к обсуждению предлагаемой темы мой собеседник? (Это позволит оценить, не будет ли встреча заранее обречена на провал или на серьезные препятствия.)

Уверен ли я в благополучном исходе разговора? (Какие объективные и субъективные препятствия можно ожидать, насколько они серьезны?)

Уверен ли в том же мой собеседник?

Какой исход устраивает или не устраивает меня, его, обоих? (Если беседа зайдет в тупик, стоит ли пойти на компромисс?)

Какие приемы воздействия на собеседника я буду использовать в беседе? (Ссылки на авторитетные мнения, на опыт других учреждений, на крайнюю важность решаемого вопроса и др.)

Какие вопросы я буду задавать? (Этот и последующие два пункта нам представляются особенно важными.)

Какие вопросы может задать мне собеседник?

Как я буду вести себя, если мой собеседник: а) во всем согласится со мной; б) решительно возразит, перейдет на повышенный тон; в) не отреагирует на мои доводы; г) выскажет недоверие к моим словам, мыслям; д) попытается скрыть свое недоверие?

Власов и Сементовская справедливо указывают, что шансы на успешный исход деловой встречи возрастут, если придерживаться следующих рекомендаций.

Готовьте свой первый вопрос так, чтобы он был коротким, интересным, но не дискуссионным. (Если требуется получить «добро» на несколько предложений, просьб, начинать лучше с наиболее легко выполнимого.)

---

\* Комментарий в скобках наши.— Я. Л.



Добивайтесь предельной краткости в изложении мыслей. (Оптимальной краткости, ибо подчас требуется начать издалека.)

Обосновывайте свои суждения. (Чем убедительнее доказательства, тем быстрее согласится с вами оппонент.)

Не употребляйте слов с двойным значением. (И тем более фраз, которые можно неверно истолковать.)

Следите, чтобы ваши вопросы содержали слова «почему», «зачем», «когда», «как». Это исключит односложные ответы — «да» и «нет».

Если на ваши доводы последовали возражения оппонента, то:

- а) выслушайте сразу несколько возражений (тем более, что собеседник раздражается, если его перебивают, да еще на самом главном);
- б) не спешите с ответом, пока не поймете суть возражений (вот здесь собственная эмоциональность, холерический темперамент могут вас серьезно подвести);
- в) выясните, действительно ли возражения вызваны разными точками зрения или, может быть, вы неточно сформулировали суть дела;
- г) вопросы задавайте так, чтобы собеседник оказался перед необходимостью выбора между двумя вариантами ответа. Конкретные вопросы заставляют собеседника высказать то, что нужно сказать, независимо от его собственного мнения (к примеру: «Иван Иванович, одним словом, вы даете добро на нашу инициативу или нет?») Если последует «нет», уточните, почему).

После беседы следует ответить на такие вопросы.

Последовательно ли вы вели основную линию в разговоре? (Оцените, помогла ли вам предварительная подготовка к встрече, удалось ли вам предусмотреть контрдоводы другой стороны?)

Не навязывали ли вы собеседнику свои аргументы при выработке решения? (Если да, то вы посеяли в собеседнике семена неудовлетворенности, досады, и при дальнейших встречах они могут взрасти.)

Основательны ли были ваши замечания и возражения? (Не были ли они субъективны, не отразилось ли в них ваше настроение?)

Удалось ли вам быть тактичным на всем протяжении разговора, отнестись без предубеждения к собеседнику?

Сумели ли вы добиться максимума полезности состоявшегося разговора, пользы для дела?

Подведите итоги, сделайте вывод о допущенных в ходе деловой беседы ошибках и постарайтесь их не повторять в дальнейшем.

Здесь же уместно упомянуть рекомендации редакции журнала ЭКО (1978, № 6, с. 191—202) по технике и тактике разговора с подчиненным в случаях, когда требуется вслух оценить его деловые качества.

1. Сначала разговаривайте с подчиненным о его работе и только потом — о нем самом.

2. Прежде чем сообщить работнику свою оценку, подведите его вопросами к тому, чтобы он сам оценил себя.

3. Если самооценка человека выше вашей оценки его, выясните причины расхождения.

4. Упоминая о недостатках в работе оцениваемого, учитывайте, какова она в целом.

5. Если недостатки в работе возникли отчасти по вашей вине, признайте это.

6. Не говорите с оцениваемым о других работниках.

7. Не проводите повторного разговора вскоре после того, как вы наказали или распекали подчиненного.

8. Работнику, работа которого вас не удовлетворяет, ясно скажите, какова ваша оценка его труда. Подчеркните, что верите в него и поэтому не освобождаете его от работы.

9. Хорошим работникам дайте понять, что цените их заслуги, спросите каждого из них об оценке личных перспектив работы на предприятии и узнайте, в чем могли бы им помочь.

10. Помните, что важнее развитие достоинств, чем исправление ошибок работников.

Деловые споры, публичные дискуссии являются одним из наиболее распространенных приемов решения производственных, особенно научных, творческих задач. К сожалению, нередко спорящие стороны расходятся личными врагами. Каждому человеку, которому случалось вести в узком кругу, а тем более с трибуны дискуссию с оппонентами, отвечать на многочисленные вопросы и парировать несправедливую критику, известно, насколько тяже-

ла и ответственна эта миссия, насколько важны здесь выдержка и опыт. Эмоциональная неустойчивость, незнание тактики и нарушение этики дискуссии способны серьезно помешать делу, которое защищается. Так, иногда в пылу раздражения переходят «на личности», вызывая ответную ожесточенность оппонентов. Можно понять докладчика, который испытывает стресс в этой своеобразной экстремальной ситуации. Не так уж легко находиться в центре внимания аудитории под перекрестным огнем вопросов-замечаний.

Очевидно, человеку, публично защищающему свое мнение, легче вести дискуссию, если он заранее продумает возможные вопросы оппонентов и постарается предвидеть неожиданные ситуации, которые могут его смутить, поставить в неловкое положение. Сложные ситуации возникают, когда докладчику адресуются:

а) наивные вопросы и критика авторитетных (!) людей, не являющихся специалистами в обсуждаемой проблеме (сложность в том, что, опровергая такую критику с помощью азбучных истин, ставишь в неудобное положение маститых оппонентов, которые не всегда спокойно и безболезненно реагируют на это);

б) ироничные вопросы с «подковыркой» молодых, жизнерадостных людей, желающих не столько поставить докладчика в тупик, сколько повеселить аудиторию (ответ возможен либо в духе мягкого юмора, либо серьезным тоном с подчеркиванием недопустимости недооценивать важность обсуждаемого вопроса);

в) сложные вопросы, затрагивающие малознакомую докладчику смежную область и заданные с целью «прощупать» эрудицию и находчивость докладчика (ответить поможет одна из домашних заготовок типа «решение этой задачи не предусматривалось в нашем исследовании»; «нельзя объять необъятное»);

г) вопросы, на которые докладчик уже отвечал, а так-

же несуразные вопросы и критика тех, кто невнимательно слушал, а то и вовсе не слушал и потому недопонял суть обсуждаемого дела (здесь важно не шокироваться замечаниями оппонента, не заявлять ожесточенно: «Я ведь уже объяснял это!», а спокойно и кратко повторить ответ, используя фразу: «Как уже отмечалось...»);

д) вопросы-замечания о несоответствии выводов докладчика мнению некоего авторитета, имя которого подчас никому ничего не говорит (в этой ситуации также придет на помощь домашняя заготовка типа «по мере того как накапливаются новые факты, многие ранее казавшиеся бесспорными истины, провозглашенные даже авторитетами, пересматриваются»);

е) вопросы, принижающие значимость проблемы, затронутой докладчиком, или полученных им результатов (поскольку в такой ситуации задевается самолюбие выступающего, важно не откликнуться эмоциональной вспышкой, а, оценив степень провокационности вопроса, ответить заранее продуманной фразой).

Таким образом, чем тщательнее человек подготовится к докладу, тем легче ему будет сохранять спокойствие во время дискуссии и успешно выполнять поставленную задачу.

## **Приемы предупреждения и разрешения конфликтов**

Конфликты, возникающие по любым причинам, протекают особенно остро, если стороны не владеют элементарными психологическими познаниями и пренебрегают великим искусством общения. Знание приемов предупреждения и разрешения конфликтов полезно не только для хороших служебных взаимоотношений, но и для семейных, в частности супружеских. Ведь семейно-бытовые конфликты по статистике наиболее часты. Здесь могут

возразить: «Ни к чему какие-то приемы, была бы любовь, и тогда конфликты не страшны». Однако подобное возражение не выдерживает критики и опровергается фактами. Подавляющее большинство людей вступает в брак по любви, и тем не менее почти каждая третья пара разводится.

Чтобы понять, насколько часто пренебрегают этикой и искусством общения в семье, приведем данные ленинградского социолога С. Елистраткиной (1973). Из опрошенных ею супружеских пар 75 % женщин и 72 % мужчин отметили, что редко идут первыми на уступки в конфликтных ситуациях; 40 % женщин и 51 % мужчин редко хвалят и одобряют своего супруга; 45 % женщин ставят своим мужьям в пример других мужчин; свыше 60 % мужчин и женщин критикуют своего супруга в присутствии знакомых и родственников. Это лишь немногие типичные ошибки поведения супругов, которые расшатывают брачные узы.

Известно, что неуступчивость, упрямство; неспособность к компромиссам бывают камнем преткновения во взаимоотношениях супругов, особенно молодых. К сожалению, часто проходят годы, прежде чем муж и жена научатся уступать друг другу. А ведь другого пути к согласию нет! Не зря говорят, что «любовь — искусство проигрывать».

Пути и методика предупреждения и разрешения семейных ссор, конфликтов издавна привлекали внимание психологов, социологов, писателей. Были выработаны многочисленные рекомендации по этим вопросам. Вот некоторые из них (по А. И. Кочетову, 1971; Ю. Б. Рюрикову, 1977; В. Л. Левин, 1980; Г. Н. Царегородцеву и Н. И. Губанову, 1982).

1. Если чувствуете, что «созреваете» для конфликта, то предупредите супруга, например так: «Прости, но я сегодня перенервничал, очень устал, не готов говорить на

эту тему. Давай через час? Я пойду немного пройду. Тебе что-нибудь надо купить в магазине?»

2. Стремитесь чувствовать, когда супруг находится в состоянии усталости, перевозности, и своевременно «разрядить» его отрицательные эмоции. Первое правило при встрече после работы — сказать друг другу ласковые слова, утешить, дать возможность выговорить накопившееся недовольство, повозмущаться вместе. Ласка, поцелуй, нежность исключают назревающую бурную ссору.

3. Старайтесь еще до того, как недовольство выльется в столкновение, пайти и устранить главную его причину. Для этого требуется в подходящий момент мягко и тактично рассказать друг другу обо всем, что вызывает беспокойство, неудовлетворенность. (Эта рекомендация нам представляется особенно важной).

4. Не обнажайте перед посторонними свои конфликты, противоречия. Наедине, а не при людях анализируйте свое поведение, разбирайтесь, кто прав или не прав.

5. Не позволяйте вмешиваться в конфликт ни родителям, ни собственным детям, ни тем более посторонним, не рассказывайте про собственного мужа или жену порочащие их истории, факты, не жалуйтесь на их недостатки.

6. Помните, что умен не тот, кто прав, а кто понимает, когда надо остановиться в возникшем споре, чтобы не допустить его разрастания, «перехода на личности».

7. При разрешении спора не пользуйтесь «волевыми аргументами» типа «я так хочу!», «как сказал, так и будет!», «не уступишь — хуже будет».

8. Говорите только о самом разногласии, только о самом предмете спора. Старайтесь не обобщать и не вспоминать прежние промахи («Ты всегда так...»).

9. Избегайте делать контрвыпад на замечание («А ты сам...»).

10. Не позволяйте даже в пылу ссоры бранных слов. Думайте не о том, чтобы «ударить» побольнее, а об убедит-

тельности аргументов, ибо резкость вызывает ответную резкость.

11. Чтобы спор не перерос в конфликт, чтобы вежливость не уступила место злобным обвинениям, представьте, что спор слышит посторонний человек, мнением которого вы дорожите (например, ваш начальник, коллега, знакомый). Наверняка вы станете говорить на тон ниже. Ведь в присутствии другого человека вы вряд ли позволите себе потерять от возбуждения голову, накричать, оскорбить кого-то.

12. Если в ходе ссоры вы поняли, что действительно не правы, будет самым уместным открыто признать свою вину. Самокритичность всегда вызывает уважение! (Другому супругу в свою очередь не стоит добиваться «безоговорочной капитуляции» — удовлетворитесь достигнутым и покажите, что конфликт исчерпан).

13. Если вы осознаете бессмысленность ссоры и желаете ее прекратить, а человек, с которым вы спорите, еще находится во власти агрессии и отвечает на дружеский шаг очередным выпадом, не следует отступать от своей «мирной линии». Спокойный, доброжелательный тон даст возможность партнеру остыть, одуматься. Если же он не идет на примирение, прекратите разговор, не откликайтесь на его выпады (но не превращайте такой прием в настоящую игру «в молчанку»).

14. Если спор зашел так далеко, что грозит семейной катастрофой, попытайтесь пересилить себя и признать свою вину, подчинитесь другой стороне, даже если уверены в своей правоте. (Позже, успокоившись, партнер оценит ваше великодушие, истина восторжествует).

Поскольку конфликт мешает добиться поставленной цели и всегда сопровождается тягостными эмоциями, то каждая из сторон заинтересована в его скорейшем разрешении, причем с наилучшим для себя исходом. Конфликт считается разрешенным, когда устранены его причины и

нормализованы взаимоотношения. Отсюда ясно, что чем труднее устранить причину (а она подчас неустранима) и чем глубже личная обида, тем длительнее конфликт. В случае служебного конфликта можно воспользоваться следующими приемами его разрешения.

1. Уяснить ситуацию, ответив себе на такие вопросы:

а) насколько велика доля субъективных факторов в конфликте, в чем истоки яростного ожесточения одной или обеих сторон?

б) достижению каких целей другой стороны вы, быть может, препятствуете?

в) с каким именно личностным барьером — установки, темперамента, характера, «нервности» или другими — вы столкнулись?

г) что важнее для дела — возможные последствия кон-





фликта или сама проблема, из-за которой произошло столкновение?

2. Первому сделать шаг к нормализации взаимоотношений, тем более что в конфликте чаще всего виноваты обе стороны (хотя кто-то и был инициатором). Открыто взять на себя долю вины (особенно, если в споре был высокий удельный вес эмоций) и предложить спокойно отыскать приемлемое для обеих сторон решение.

3. Иногда следует прямо сказать человеку, что он препятствует чему-то очень важному для общего дела или даже для вас лично. («От вас зависит дело, которому я отдал 10 лет своей жизни!»)

4. Прибегнуть к мнению третьего, незаинтересованного и авторитетного лица, которое должно рассмотреть деловую, а не эмоциональную сторону конфликта.

### Ищите подход к людям

С тех пор как в 1930 году в США вышла книга Дэйла Карнеги «Как завоевывать друзей и влиять на людей»\*, она переиздавалась во многих странах мира более 20 раз общим тиражом свыше 20 миллионов экземпляров. И не удивительно, ведь содержание ее — психология и техника повседневного общения — не могло не найти отклика среди широких кругов читателей.

Карнеги — сын фермера из Миссури, педагог по образованию, сменивший много профессий. Готовя книгу, он прочел всю доступную литературу, которая в той или иной степени относилась к данной теме, начиная от хроники бракоразводных процессов и кончая монографиями крупных психологов. Он проанализировал тысячи речей,

---

\* *Carnegi D. How to win friends and influence people.*— Bombay, 1972.

проштудировал жизнеописания большинства великих и знаменитых людей от Юлия Цезаря до Томаса Эдисона, беседовал со многими известными личностями и у всех пытался найти ответ на вопрос, как они ведут себя с окружающими, как им удается завоевывать симпатии и признание людей.

Рекомендации Карнеги не прошли мимо внимания и советских психологов, психотерапевтов, которые, отдавая дань их полезности, отмечают солидную долю лицемерия и эгоизма, лежащую в основе его морали. Однако, как справедливо указывает В. Быков в предисловии к краткой публикации работы Карнеги на страницах советского журнала ЭКО (1978, № 4, 5), вместо авторской морали «ищите подход к людям, которых вы берете на крючок», следует ориентироваться на иной девиз: «Ищите подход к людям, которых вы берете в деловые партнеры». Другими словами, важно, чтобы такое мощное средство, как приемы повседневного межличностного общения, попало в достойные руки и было использовано в благородных целях.

Для начала укажем три принципа повседневного общения, из которых исходит Карнеги.

1. Упреки, язвительная критика бесполезны и опасны. «Как бы ни был неправ человек, он готов обвинить всех, кроме себя. ...Помните, что критика подобна почтовому голубю, она всегда возвращается обратно».

2. Каждый человек нуждается в искренней, от души похвале (но не в корыстной дешевой лести!). Это оправдано, ибо «каждый человек в какой-то области выше меня. У каждого я могу чему-то поучиться».

3. Легче всего повлиять на кого-то с целью заставить его что-либо сделать, если показать, насколько это выгодно ему самому, то есть исходить из его собственных интересов и желаний. «Если, например, вам не нравится, что ваш сын курит, не поучайте его, не говорите о том, чего хотите вы. Вместо этого объясните, что сигареты могут

помешать ему стать хорошим игроком в баскетбол или победить в беге на сто метров».

А теперь можно обратиться к самим советам Карнеги и кратко прокомментировать их. При этом будем снисходительны к его рекламно-патетическим заголовкам, дабы не «выплеснуть из ванны вместе с грязной водой ребенка».

Итак, шесть способов поправиться человеку с первой встречи.

1. «Проявите искренний интерес к человеку, к его проблемам». Это не так сложно, поскольку в каждом есть действительно интересные стороны. Заинтересованность можно проявить во всем, даже в тоне вашего приветствия. «Когда кто-нибудь звонит вам по телефону, говорите «алло» тоном, который выражает, как вы рады тому, что вам позвонили». Возьмите за правило не забывать поздравлять друзей, коллег, знакомых с днем рождения. Иногда вы окажетесь единственным человеком, который не забыл про это, и тем доставите им радость.

2. «Дружите с улыбкой»... Она создает счастье в мире, атмосферу сотрудничества на работе, является паролем друзей... Она — то, что не приносит никакой пользы до тех пор, пока не отдана другим людям».

3. «Имя человека является для него самым приятным и самым важным словом». Старайтесь запоминать имена людей, с которыми вы сталкиваетесь.

4. «Будьте хорошим слушателем, делайте так, чтобы другие говорили о себе»... «Искреннее внимание — один из лучших комплиментов человеку... Задавайте вопросы, на которые вашему собеседнику будет приятно ответить... Если вы хотите знать, как сделать, чтобы люди избегали вас, смеялись над вами за вашей спиной, презирали вас, вот вам лучший совет: никогда долго не слушайте. Все время говорите о себе. Если у вас возникла какая-нибудь мысль в то время, когда ваш собеседник говорит, выскажите ее, не дожидаясь, пока он закончит».

5. «Говорите о том, что интересует вашего собеседника. ...Прямая дорога к человеческому сердцу открывается тогда, когда с ним говоришь о вещах, которые он больше всего ценит».

6. «Сделайте так, чтобы собеседник почувствовал свою значимость и сделайте это искренне... Где же вы и я можем применять это магическое действие искреннего признания добродетелей человека? Почему не начать дома? Я не знаю другого места, где бы оно было более необходимо и более часто игнорировалось».

Следующие свои рекомендации Карнеги назвал «Двадцать способов убеждать людей».

1. «Единственный способ выиграть спор — это избежать его... В десяти из десяти случаев спор кончается тем, что каждый из участвующих в нем еще больше, чем когда-либо, убежден в собственной правоте... Предположим, что вы разбили в пух и прах аргументы вашего собеседника и доказали, что он ничего не смыслит в данном вопросе. Что за этим следует? Вы чувствуете себя отлично. Но как чувствует себя он? Он чувствует, что побежден. Вы ранили его гордость. У него внутри все будет кипеть при виде вашей победы». Здесь мы не можем согласиться с категоричностью утверждения Карнеги, ибо не каждый спор есть конфликт, эмоциональный стресс. Знание техники и этики спора, особенно научного, умение не задеть достоинства оппонента, заинтересованность сторон в поиске истины — все это довольно часто обеспечивает безболезненное разрешение спора. Впрочем, дальнейшие рекомендации Карнеги свидетельствуют, что и сам он более оптимистично смотрит на возможность разрешения спора.

2. «Покажите, что вы уважаете мнение собеседника, никогда не говорите ему, что он не прав... Не наносите удар по его интеллекту, взглядам, гордости. Используйте иные выражения: «Быть может я не прав, давайте обратимся к фактам».

3. «Если вы не правы, признайте это быстро и выразительно... Скажите сами о себе то, что, по вашему мнению, думает о вас ваш собеседник или собирается обрушиться на вас, и скажите об этом раньше, чем это сделает он,— и вы отнимете ветер, который должен наполнить его парус. С вероятностью в сто процентов после этого он поведет великодушную прощающую линию и попытается умалить ваши ошибки... Если вы честны сами с собой, признайте свои ошибки быстро и искренне, такой подход будет не только причиной удивительных последствий, но и более приятен для вас самих, чем в случаях, когда вы пытаетесь защититься себя».

4. «Используйте дружеский подход... Дружеское мягкое отношение всегда сильнее, чем ярость и сила». В ответ на доброту и симпатию человек быстрее и охотнее может изменить свою точку зрения.

5. «Стройте беседу так, чтобы с самого начала получать утвердительные ответы». Старайтесь начать разговор с таких вопросов, с таких положений, с которыми невозможно не согласиться. Этот прием, известный как метод Сократа, заставляет собеседника настроиться на положительную волну восприятия, т. е. у него создается положительная установка. Если же ваш партнер по общению с самого начала вынужден неоднократно сказать «нет», он оказывается во власти отрицательной установки и ему трудно преодолеть инерцию отрицания.

6. «Дайте возможность вашему собеседнику взять на себя большую часть беседы». Это — «предохранительный клапан» для отрицательных эмоций при разговоре с недовольным. «Даже ваши друзья будут с большей охотой рассказывать вам о себе и о своих достижениях, чем слушать, как мы хвастаемся своими».

7. «Дайте почувствовать собеседнику, что идея принадлежит ему». От этого совета явно веет чем-то неприятным — то ли угодничеством, то ли лицемерием. Но в ряде

случаев он, безусловно, полезен, например, когда в интересах дела требуется преодолеть негативизм и инерцию начальника, в штучки принимающего новшества подчиненных. Например, герой известного романа Ю. Семенова «Семнадцать мгновений весны» Штирлиц весьма удачно пользовался таким приемом, играя на самолюбии шефа.

8. «Искренне попытайтесь увидеть положение вещей с точки зрения вашего собеседника... Успех в деле общения с людьми зависит от того, насколько вы с уважением относитесь к точке зрения другого человека». Стремитесь всегда четко осознать, какие желания, интересы движут собеседником.

9. «Относитесь с пониманием и симпатией к идеям и устремлениям другого человека». Если человек разгневан и раздражен, значит, у него есть на то основания. «Хотите знать магическую фразу, которая остановит спор, закончит с враждебным отношением, заставит вашего собеседника быть внимательным слушателем? Начинайте со слов: «Я несколько вас не виню в том, что вы сейчас настроены подобным образом, если бы я был на вашем месте, то безо всякого сомнения я был бы настроен так же».

10. «Взывайте к высоким мотивам». Мотивы эти — честность, доброта, человечность, сочувствие и т. д. Даже «человек, склонный к обману, в большинстве случаев будет реагировать благоприятным образом, если вы дадите ему понять, что считаете его честным и правдивым».

11. «Драматизируйте свои идеи». Недостаточно просто констатировать факты и бесстрастно что-то доказывать. Чтобы привлечь внимание к вашей идее, «факты должны быть поданы живо, интересно, драматично».

12. «Бросьте вызов!» Этот метод применяйте, лишь когда ничего не помогает и когда имеете дело с энергичными, темпераментными людьми, способными увлечься духом соревнования и стремящимися к самовыражению и признанию. Итак, вызов: «Докажи, что не трус! (не глу-

пец, не мямля и т. п.)». Фактически, это значит ударить по самооценке (но не оскорбить!), снизить оценку человека в присутствии других, чтобы его задетое самолюбие разыграло и чтобы он попытался доказать, чего на самом деле стоит.

Определенный интерес, на наш взгляд, представляют «Девять способов повлиять на человека, не вызывая недовольства и обиды», также сформулированные Карнеги.

1. Если вам необходимо упрекнуть человека, то начинайте с похвалы и искреннего одобрения. «Всегда легче выслушивать неприятные вещи после того, как вы выслушали похвалу в адрес ваших положительных сторон». (К примеру: «Вы же умный, исполнительный работник. Как же вы до сих пор не выполнили это задание?»)

2. «Обращая внимание человека на его ошибки, не делайте это «в лоб». Карнеги приводит и, например, такой случай: «Директор одного из универмагов заметил одиноко стоящего у прилавка покупателя, а в это время продавцы шутили и разговаривали друг с другом. Он, не сказав ни слова, спокойно зашел за прилавок и сам обслужил покупателя на глазах смутившихся продавцов».

3. Перед тем, как критиковать человека, упомяните вначале о своих ошибках в аналогичных ситуациях. Тот, на кого направлена критика, гораздо быстрее признает свои ошибки, если знает, что и критикующий не безгрешен.

4. Отдавая приказание, делайте это в форме вопросов (не «Сходите туда-то и сделайте то-то!», а «Вас не затруднит сходить туда-то и сделать то-то?»). Этот совет нам представляется особенно важным.

5. «Щадите гордость собеседника». Не перехлестывайте в критике через край, не критикуйте подчиненного в присутствии других людей (уточним, если им незачем знать о допущенных кем-то ошибках; критика наедине

целесообразна при первом разговоре с провинившимся, когда еще не ясны оправдательные мотивы).

6. «Хвалите человека за каждое его, пусть даже самое незначительное, достижение. При этом будьте искренни в выражении своего одобрения». Заслуженная похвала побуждает человека реализовывать скрытые в нем возможности.

7. «Создайте человеку доброе имя, чтобы он стал жить в соответствии с ним». Человек будет стремиться доказать окружающим справедливость вашей высокой оценки его качеств, и постепенно новая для него социальная роль станет привычной. «Если вы хотите развить у человека определенные черты, ведите себя так, как будто эти черты уже присущи ему»... «Подарите человеку хорошую репутацию».

8. Покажите человеку, что его недостаток или допущенный им промах легко устранить, а дело, которым вы хотите его увлечь, нетрудно выполнить. «Одобрите человека,... дайте ему понять, что у него даже есть интуиция, которую необходимо только развить,— и он будет работать до рассвета, чтобы добиться той цели, веру в которую вы в нем разбудили».

9. «Старайтесь, чтобы людям было приятно делать то, что вы предлагаете. Любой человек охотнее выполняет те просьбы, поручения, которые приятны, интересны и полезны ему самому».

### **Как тренировать навыки общения**

Систематическая специальная тренировка может существенно повысить умение человека преодолевать разнообразие барьеры общения. Как же выработать необходимые навыки?

Прежде всего задумайтесь, в каких ситуациях вы чувствуете себя скованно, неуверенно — при публичном выступлении, попадании в общество малознакомых людей,



беседах с начальством, подчиненными, при знакомстве с представителем другого пола и т. д. Проанализируйте далее, что в этих ситуациях вас смущает: отсутствие ли общей темы разговора, косноязычие, тягостные паузы, боязнь покраснеть или показаться неуклюжим, неумным? А может быть, вас постоянно беспокоит чувство, что собеседник иронически всматривается в вашу прическу, одежду? Иными словами, четко определите уязвимые места в своем умении вступать в контакт и именно на них сосредоточьте тренировочные усилия. В прямом смысле взгляните на себя со стороны, прибегнув к помощи кинокамеры. Получасовой «любительский фильм», объективно запечатлевший ваши манеры, жесты, мимику, позу в непринужденных житейских ситуациях, даст богатую информацию о недостатках, над которыми стоит поработать.

Чтобы оценить свою коммуникабельность, полезно задать себе вопросы, рекомендуемые А. А. Добровичем в книге «Общение: наука и искусство» (1980).

Умеете ли вы так поздороваться или о чем-то спросить, чтобы человеку было приятно ответить вам?

Способны ли вы вызвать интерес и чувство доверия?

Если с вами грубы, находите ли ответную реакцию, помимо собственной грубости? Есть ли у вас способность спокойно осадить грубияна, сделать его поневоле вежливее?

Умеете ли вы вовремя пошутить, разрядить накаленные страсти?

А прервать разговор, но так, чтобы собеседник не обиделся на вас?

А отказать в чьей-то просьбе, но не вызвать при этом враждебности?

А попрощаться — просто попрощаться, но так, чтобы вас хотели видеть еще раз?

Далее Добрович приводит ряд весьма полезных, на наш взгляд, упражнений по развитию навыков общения.

Чтобы избавиться от привычно угрюмого или надменного выражения лица, по утрам немного задерживайтесь перед зеркалом «...покажите себе язык: это вас рассмешит, и вы улыбнетесь. Стоп!

Именно такое, а не казенное лицо должно быть у вас в течение дня». -

Деликатно приглядывайтесь к лицам случайных попутчиков в городском транспорте, пытайтесь «читать» их настроение, вообразите, как изменились бы лица в веселье, гнев.

Если в вашем присутствии собеседник обычно чувствует себя скованно, не упускайте случая потренироваться в том, чтобы выразить одобрение человеку.

Если вы не умаете ответить «нет», не обижая, и из-за этого легко впадаете в зависимость от других, идете на поводу против своего желания, развивайте в себе актерские навыки, способность чуть-чуть дурачиться в беседе, способность создавать оттяжку, за время которой складывается наилучшая формулировка ответа. Дайте понять, что для отказа есть веские причины: «Поверьте, это не мой каприз, рад бы, но не смогу».

Полезными могут оказаться и такие рекомендации:

1. Систематически практикуйте свое умение вступать в контакт с незнакомыми людьми (особенно с неприветливыми лицами). В общественном транспорте, на улице спрашивайте дорогу (даже если вы ее знаете), совета («где в этом районе можно приобрести то-то и то-то?», «не сдастся ли здесь поблизости квартира?» и т. п.). Стремитесь при этом задавать вопросы таким тоном, чтобы собеседнику приятно было вам отвечать. Если обстановка позволяет, попытайтесь разговаривать молчаливого человека, не переступая, конечно, дозволенных границ.

2. Заранее продумав какую-либо индифферентную тему, заговорите с человеком, с которым вы находитесь в натянутых отношениях (по формально сохранившимся). Сумейте вести беседу так, чтобы с вашей стороны не сквозило недоброжелательство. Искореняйте привычку не смотреть в глаза партнеру по общению, так как это порождает в нем чувство дискомфорта, а то и обиды.

3. Упражняйтесь перед зеркалом (диалоги с самим собой, пересказ историй, шуток, анекдотов) с целью устранения излишней жестикюляции, привычных неэстетичных

движений, угрюмого выражения лица, а также для овладения определенными артистическими навыками.

Если вам тягостно освоиться в компании малознакомых людей, куда вас пригласили, то можно наметить несколько направлений работы над собой.

1. Старайтесь чаще выступать публично, учитесь сохранять спокойствие, достоинство и доброжелательность под многочисленными взглядами.

2. Наблюдайте за речью, жестами, манерой общения опытного оратора, тамады, лидера компании и анализируйте, что из них было бы полезно вам.

3. Используйте домашние заготовки: веселые истории, анекдоты (не зря многие признанные любимцы общества годами ведут и периодически просматривают записи анекдотов, тостов).

4. Отрабатывайте быстроту речевой реакции и вообще речь с помощью телевизора: пытайтесь мгновенно остроумно комментировать спортивный матч (звук предварительно отключите), отдельные сцены.

### **Манипуляции в общении, позиции, роли, маски...**

Не так уж редко технические приемы общения, умение вживаться в роль используются в корыстных целях. В таких случаях говорят о манипуляциях в общении. Вот несколько примеров.

Современный Дон Жуан источает отрепетированные восторги намеченной жертве, пытаясь добиться ее расположения. Подчиненный льстит начальнику, расхваливая его сдержанность и доброжелательность, в предчувствии, что может получить нагоняй, или же, опережая его критику, начинает сам себя бичевать («И как это я такое допустил? Никогда себе не прощу!»). Продавец расхваливает перед покупателем достоинства залежалого товара в надежде, что тот его купит. Отец подзадоривает честолюбивого сына: «Ну, уж эту сложную задачу по физике ты, наверное, не одолеешь». Молодая женщина, желая обратить на себя внимание охладевшего к ней

супруга, замечает вскользь: «Ты знаешь, в последнее время мне спаяу нет от ухаживаний одного сослуживца».

А. А. Добрович систематизировал манипуляции в общении. Суть основных из них можно свести к следующему.

Бросают упрек человеку за малейший просчет, демонстрируют оскорбленность в лучших чувствах, словом, «хлопают дверью» — все это с целью избавиться от обоснованных обвинений собеседника.

Сваливают вину «с больной головы на здоровую», чтобы обелить себя в глазах окружающих и своих собственных («Все из-за тебя!»).

Оказывают внимание и мелкие услуги человеку мягкому, тактичному, чтобы создать такие взаимоотношения, на фоне которых заранее намеченное неблагоприятное действие будет воспринято им более терпимо.

Провоцируют обидными замечаниями, упреками ответную резкость собеседника в целях разрушить на тот или иной период контакт с ним (например, в предвидении, что собеседник хочет занять денег или просить о какой-то услуге).

Демонстрация плохого самочувствия, усталости с целью избавиться от каких-либо поручений, обязанностей.

Можно посочувствовать людям, которым приходится иметь дело с теми, кто мастерски владеет и систематически пользуется манипуляциями в общении, тем более в неблагоприятных целях.

Эпизодически в газетах публикуются заметки и фельетоны о том, как какой-нибудь мошенник, с легкостью знакомясь и располагая к себе людей, берет у них в «долг» большие суммы денег, а то и попросту обворовывает. А пострадавшие впоследствии часто не верят, что тот respectable человек с умным и добрым лицом оказался жуликом. Увы, мошенники обычно очень убедительно играют свои роли, демонстрируя знание обыденной психологии и технических приемов общения. На их «удочку» попа-

даются не только простачки с мещанскими запросами. Умные интеллигентные люди порой легко становятся жертвами «обаятельных» проходимцев, поскольку будучи честными с доверием относятся к окружающим. Кроме того, мошенники как профессионалы упорно, день ото дня оттачивают умение вступать в контакт и располагать к себе людей. Присматриваясь к действительно обаятельным людям, они жадно впитывают их манеры, жесты, речь. А если к этому добавить артистизм, начитанность, приятную внешность, станет совершенно понятно, насколько легко они обычно достигают цели.

В чем же секрет подобного псевдообаяния? Ответ, возможно, будет ясен из такого реального случая. Некий молодой человек лет тридцати зарабатывал на хлеб насущный тем, что «диагностировал» всевозможные заболевания, якобы улавливая своими ладонями биотоки и магнитные поля, исходящие от пациента. Причем он утверждал, что сделать это может, даже не видя человека, а разговаривая с ним по телефону или беря в руки предмет, который принадлежит больному. Более того, он убеждал, что его ладони «излучают мощное биополе», которым он может излечить почти любое заболевание. Чтобы обосновать свои заявления, этот шарлатан ссылаясь на опубликованные в литературе данные об изменениях интенсивности и формы биополя человека при возникновении различных заболеваний, на высказывания ряда ученых о возможности экстрасенсорного (внечувственного) восприятия информации некоторыми людьми, так называемыми экстрасенсами. (Отметим, что до настоящего времени нет доказательств о существовании экстрасенсорного восприятия. Но даже если бы они и были, то это отнюдь не означает, что с его помощью можно диагностировать болезни. Ибо по какому-то одному неспецифическому факту, например по изменению напряжения биополя над больным органом, нельзя установить, чем именно он поражен. Тем

более нельзя сделать это по телефону или держа, например, авторучку, принадлежавшую больному.)

Как же происходили сеансы такой «диагностики»? «Экстрасенс» ладонями на расстоянии 5—10 см от тела «ощупывал биополе» пациента от головы до ног и безоговорочным тоном делал заключения, которые нельзя сразу же ни подтвердить, ни опровергнуть. «У вас когда-то было воспаление среднего уха справа, верно?» Пациент задумывался и подтверждал, что, кажется, в детстве было, точно не помнит. «А вот здесь над правым глазом у вас повышено напряжение биополя. Вам нельзя переутомлять глаза (попробуйте это опровергнуть!). Сердце у вас неплохое, имеются, правда, признаки вегето-сосудистой дистонии (а у кого их нет,— поймет догадливый читатель). Еще у вас отложение солей в шейном и поясничном отделах позвоночника; у вас когда-то были боли в пояснице (заметим, что поясничные боли в тот или иной период жизни испытывает почти каждый человек, а «отложение солей» вообще присуще всем людям старше 40—45 лет). У вас когда-то была травма коленного сустава (да кто в детстве или юности не падал, не ушибал колен?!)».

Не будем останавливаться более подробно на разоблачении подобного рода мошенничества, ибо в данном случае нас интересует другое — манера общения этого «лекаря», его умение нравиться пациентам.

Что же обращает на себя внимание при наблюдении за этим человеком?

Во-первых, подкупают располагающие внешность и манеры поведения, улыбчивое лицо, открытый взгляд, устремленный на собеседника (и все же иногда мелькают быстрые острые взгляды, оценивающие ситуацию, реакции окружающих), раскованность (по не развязность).

Во-вторых, производит впечатление грамотная речь, довольно широкий кругозор (обо всем знает понемножку, часто в разговоре упоминает знаменитых ученых, актеров,

врачей, художников, писателей; при попытке «копнуть» его знания ловко переходит на другие темы), запас красивых тостов, веселых историй, рассказываемых с актерским мастерством. Знает национальные традиции, может произнести отдельные фразы на разных языках. С помощью отрепетированных приемов умеет начать разговор на интересующую его тему и вовремя его закончить. Способен заполнить неловкую паузу в беседе, вскользь, но внятно упомянуть про свою известность в тех или иных кругах, про дружбу с авторитетными людьми.

В-третьих, он мастерски умеет произносить комплименты, с легкостью отыскивая то, что действительно можно похвалить: чью-то внешность, тонкость вкуса, кулинарные способности хозяйки, сделанную руками хозяина мебель, хороший тост, смышленность ребенка и т. д.

В-четвертых, подстраивается под определенное отношение компании к алкоголю и легко может обосновать свой отказ наполнить в очередной раз бокал.

В-пятых, окружающим нравится его ненавязчивость, умение внимательно, заинтересованно слушать, не «лезть в душу», следить, интересно ли собеседнику то, о чем он рассказывает, вовремя проститься.

Таким образом, налицо обаяние, но не то, которое обусловлено душевными качествами, а псевдообаяние мошенника, мастерски владеющего техническими приемами общения.

Анализируя приемы общения, автор не опасается, что вооружает ими единицы нечестных людей, а надеется, что они помогут отличать артистизм мошенника от истинного обаяния.

Понятие «манипуляция в общении» не следует путать с такими понятиями, как «позиция в общении», «социальная роль», «маска».

Э. Берне в книге «Игры, в которые играют взрослые» (1966) выделяет три основные позиции в общении — Ре-

бенка, Родителя и Взрослого, — которые могут неоднократно сменять одна другую даже на протяжении всего лишь дня.

С позиции Ребенка человек смотрит на другого как бы снизу вверх, с почтением и готовностью подчиниться, испытывая любопытство, радость от того, что его любят, но одновременно и чувство зависимости от чужой воли, неуверенности, незащитности. Эта позиция, являясь основной в детском возрасте, нередко наблюдается и у взрослых. Так, иногда молодая женщина в общении с мужем хочет почувствовать себя вновь озорной девочкой, оберегаемой от всяческих невзгод, хочет слышать уменьшительно-ласковые слова. Муж в таких случаях занимает позицию Родителя, демонстрируя уверенность, покровительство, но одновременно и безапелляционность, приказной тон. В другое время, например, общаясь со своими родителями, он сам занимает позицию Ребенка. При общении с коллегами оба супруга обычно стремятся занять позицию Взрослого, предусматривающую спокойный тон, выдержку, солидность, ответственность за свои поступки. Тем не менее, если кто-либо из коллег настоятельно будет придерживаться по отношению к ним позиции Родителя или Ребенка, они в свою очередь вынуждены будут занять противоположную позицию.

Указанные позиции позволяют понять то общее в многочисленных социальных ролях, которые человек, сам того не осознавая, играет.

С позиции Родителя «играются», например, роли строгого отца, старшей сестры, внимательного супруга, педагога, врача, начальника, оппонента при защите диссертации, продавца, говорящего: «Зайдите завтра». С позиции Ребенка — роли молодого специалиста, аспиранта-соискателя, артиста — любимца публики, зятя, берущего в долг у тещи «не хватающие» для покупки «Запорожца» 4 тыс. и др. С позиции Взрослого — роли соседа, встретившегося



знакомого, случайного попутчика, сослуживца, подчиненного, знающего себе цену, и др.

С ролями не следует путать маски (вежливости, внимания, скромности, строгости и т. п.), под которыми подразумевается набор выражений лица, жестов, стандартных фраз, позволяющий скрыть свои истинные эмоции, отношение к собеседнику. А в результате, по словам В. Шекспира, «можно улыбаться и быть негодяем».

Маски сковывают человека, отнимают много душевных сил и редко доставляют ему удовольствие. Длительно общаясь с человеком, можно определить, в маске он или нет, так как в непривычной, экстремальной ситуации истинные эмоции вырвутся наружу, скрываемые убеждения станут явными. Опытный наблюдатель может и в обычной ситуации заподозрить неискренность эмоций партнера по общению, ибо тому трудно убедительно изобразить ложные чувства, изменить по желанию выражение глаз. Лев Кассиль (1958) писал: «...Если мягок я излишне, как уверяют некоторые, то не по незнанию людей, а, наоборот, потому именно, что знаю, как им трудно, очень уж хорошо распознаю под внешним апломбом мечущуюся неуверенность, под бравадой — растерянность, за показным бахвальством — застенчивость и сквозь высокомерие — жалкую неприкаянность».

Иногда маска становится привычной, и тогда человеку в нужный момент не удастся стать самим собой, выразить свои чувства. Поэтому и длительно носимая маска, и постоянно играемая роль отражаются на свойствах личности, делают ее лучше или хуже. В связи с этим уместно вспомнить древнюю восточную притчу. Задумался один человек над своим характером и понял: плох он — жаден, скрытен, завистлив, злопамятен. Решил притвориться хорошим. И это ему удалось, причем настолько, что ни у кого никогда и тени подозрения не промелькнуло. Его хвалили за доброту, благодарили за бескорыстную помощь, а он

ухмылялся про себя: «Если бы вы знали, какой я на самом деле». Так и умер он, всеми почитаемый в преклонном возрасте, всю сознательную жизнь притворяясь хорошим и не совершив ни одного дурного поступка...

Как же относиться к плохому человеку, надевшему на себя маску доброжелательности и вежливости? Заставить сбросить ее? На наш взгляд, без маски он будет еще непригляднее. Уж лучше пусть носит ее. Не исключено, что она «прирастет» к лицу, и тогда форма отразится на содержании.

Завершая эту главу, мы не будем формулировать традиционные выводы и рекомендации, так как их уже было предостаточно. Отметим лишь вот что. Говорят: «Чтобы научиться плавать, надо... плавать». Так и в нашем случае — чтобы научиться общению, надо стремиться общаться. Одни лишь теоретические знания психологии повседневного общения, не подкрепляемые практикой, останутся пустоцветом.

## БАРЬЕР НЕЗНАНИЯ

Никогда еще невежество никому не помогло!

*К. Маркс*

Взрослые часто... двоечники в области главной человеческой профессии — родителей.

*С. Я. Долецкий*

Семейно-бытовые конфликты, как уже упоминалось, являются основной причиной эмоциональных стрессов и неврозов. И от этих конфликтов не застрахованы даже любящие друг друга люди, не отягощенные ни тяжелым характером, ни «слабыми нервами», ни другими личностными барьерами общения. Дело в том, что для семейного

благополучия, кроме всех прочих условий, человеку нужны определенные знания психологии, педагогики, медицины и т. д. С этой точки зрения особенно важно рассмотреть проблему конфликтов между родителями и детьми, а также проблемы интимной дисгармонии супругов и влияния пьянства на отношения в семье.

### **И знать, и понимать...**

Пожалуй, нет семьи, где бы не возникали хотя бы кратковременные конфликты между родителями и детьми. Часто повинны в этом сами родители. Так случается, если они не понимают особенностей психики детей и подростков, не знают их типичных «поведенческих реакций».

У многих супругов, особенно молодых, вызывает недоумение и гнев детский негативизм, характерный прежде всего для двух—пятилетних малышей. Ребенок эпизодически безо всякой причины наотрез отказывается подчиняться какому-либо требованию, приказанию. И, как правило, ни уговоры, ни угрозы, ни даже физическое наказание не помогают. Малыш горько рыдает, но стоит на своем. Правда, позже, успокоившись, он чувствует свою вину, заверяет, что «больше не будет». Иногда негативизм доходит до смешного:

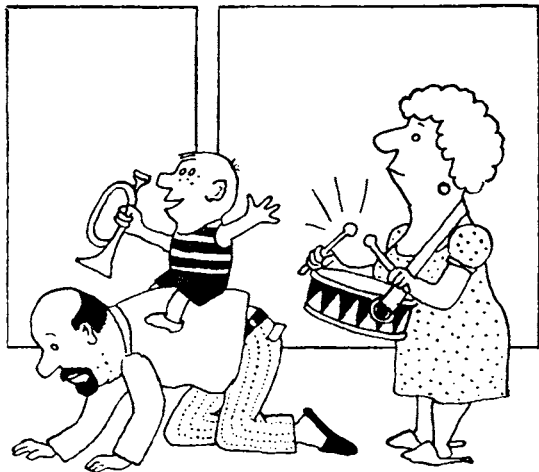
- Сынок, этого дядю зовут Никита.
- Нет, Кита!
- Закрой, пожалуйста, рот и не визжи.
- Не закрою. А-а-а!
- Нельзя так делать.
- Лъзя!

*(Из диалогов с двухлетним Игорем Л.)*

Немотивированный негативизм раннего детского возраста — закономерный этап формирования личности. Маленький человек делает первые неловкие и наивные по-

пытки продемонстрировать свое «я». Если не знать этого и стремиться во что бы то ни стало «переломить» малыша, он может вырасти робким, зависимым, слабовольным, не сможет отстаивать свои интересы. С другой стороны, нельзя безоговорочно во всем ему уступать. Оптимальна «золотая середина»: в каких-то случаях уступать, в каких-то настаивать на подчинении приказу, не забывая, однако, что и для ребенка важно чувство собственного достоинства.

Многие родители хорошо знают, что капризам потакать нельзя. Но подчас они забывают, что капризы ребенка могут быть обусловлены его плохим самочувствием (недоспал, болит живот, начинается какое-то заболевание и т. д.), и пытаются пресечь их крутыми мерами. А позже, когда все выясняется, родители, стремясь загладить свою вину, безоговорочно удовлетворяют все просьбы и требования ребенка и тем самым стимулируют его капризность.



Чтобы не возникал такой порочный круг, необходимо, прежде чем наказывать малыша, задуматься над причиной его необычного поведения.

Часто недовольство родителей вызывают бесконечные игры ребенка, от которых его очень трудно оторвать. Но ведь игра для детей и есть деятельность, активная жизнь; с помощью игры неосознанно отрабатываются важнейшие навыки, в том числе и общения. Многие психологи и педагоги справедливо указывают, что люди, лишённые в детстве игр со сверстниками, нередко малоконтактны. И это не удивительно. Ведь общение детей со сверстниками — великолепная школа жизни, где ежедневно то выигрываешь, то проигрываешь; то командуешь, то подчиняешься; то слушаешь, то тебя слушают; то делишься, то с тобой делятся. Эгоизм, хвастливость, грубость и другие дефекты характера сглаживаются при этом легко и естественно. Поэтому не следует лишать детей радости игр, особенно коллективных.

Надо знать и о такой особенности детей, как склонность к фантазиям. Иногда родители фантазии детей принимают за ложь и несправедливо наказывают их. Это может погасить в них творческую искру.

Многих родителей удивляет и глубоко огорчает эгоизм детей. Но в дошкольном возрасте проявления его почти неизбежны. Человек в детстве в основном «берет» от других и лишь с годами начинает «давать». Отсюда понятны частые ссоры по мелочам в детских коллективах (каждый старается брать, а не давать). Но, к счастью, дети очень отходчивы, легко переключаемы и через минуту уже не помнят обиды. А вот подросткам труднее. Они еще не отвыкли от детского эгоцентризма, однако легкой отходчивости уже нет (и еще сложнее тем взрослым, которым в свое время родители помогли надолго «сберечь» детскую привычку больше брать, чем давать). Неуступчивость в спорах, отчуждение друзей и близких, атмосфера конф-

ликтов — вот расплата за инфантильно раздутый эгоизм. Кому не знакомы вот такие сценки?

Мать кормит ребенка:

— Эту самую большую клубничку — Мишеньке! А ты, бабушка, и ты, тетя Валя, не смотрите, мы вам не дадим, сами все съедем!

Во дворе дома под присмотром родителей играют дети.

— Мальчик, мальчик! Ты зачем у нашего Вовочки велосипед просишь?! Надо свой иметь! А ты, сынок, не будь мямлей, всех не ублажишь!

Вряд ли осознают взрослые, какие безнравственные жизненные установки формируют они у своих детей в такие моменты. А ведь то, что исходит от родителей, воспринимается детьми (особенно младшего возраста) легко, без существенных внутренних фильтров. Вот почему «яблоко от яблони недалеко падает»...

Подчас источник внутрисемейных недоразумений — в недостатке медицинских познаний. Например, у малыша ночное недержание мочи, а родители, не понимая, что ребенок в этом не повинен, стыдят, высмеивают, а то и наказывают его. Ребенок нервничает, озлобляется. Порой аналогичная ситуация возникает и в случае подросткового онанизма. Иная мать, заподозрив у сына эту привычку, поднимает такую панику, что тому впору хоть из дома бежать. А ведь, согласно исследованиям сексопатологов, редко кому из мальчиков-подростков удается миновать эту «обходную тропинку полового удовлетворения».

Родителям следует знать, что в каждом возрастном периоде дети склонны к определенным конфликтам. Прежде всего это касается детей, воспитывавшихся в неполной семье (обычно без отца) или при ненормальных взаимоотношениях родителей. Деспотизм отца, игнорирующего интересы всех членов семьи, отсутствие душевной теплоты или неприязнь родителей друг к другу создают благопри-

ятные условия для развития психозов у детей. Ведь именно в таких семьях чаще всего практикуется воспитание, способствующее акцентуации характера.

Ученые-психоневрологи выделяют ряд типов неправильного воспитания (Г. Е. Суларева, 1959; О. В. Кербиков, 1974; А. Е. Личко, 1977 и др.).

Наиболее частый тип — *гипоопека* (безнадзорность, бесконтрольность). Она встречается, когда родители излишне заняты своими делами и не уделяют должного внимания детям. В итоге дети предоставлены самим себе и проводят время в поиске увеселений, в уличных, иногда далеко не в лучших компаниях. Отсюда — и последствия.

Противоположный тип неправильного воспитания — подавляющая *гиперопека*. При таком сверхжестком воспитании жизнь ребенка омрачена многочисленными запретами, строгими приказами, бдительным неустанным надзором. В результате он становится нерешительным, безынициативным, боязливым, неуверенным в своих силах, не умеет постоять за свои интересы. Постепенно нарастает обида за то, что другим «все дозволено». У подростков все это может вылиться в бунт против родительского засилья: они принципиально нарушают запреты, убегают из дому.

Есть и другая разновидность гиперопеки — потворствующая (воспитание по типу кумира семьи). В таких случаях ребенок с детства растет в атмосфере восхищения, обожания, поклонения родителей. Все желания чада беспрекословно выполняются, даже в ущерб интересам других членов семьи. Ребенок привыкает быть в центре внимания, слышать восторги по поводу своих успехов, талантов. А в результате, повзрослев, он не в состоянии правильно оценить свои возможности, упорно работает над достижением далекой цели. В коллективе его из-за эгоцентризма не принимают. Глубоко переживая это, он обвиняет всех, только не себя (истеронидная акцентуация

характера, приносящая человеку множество переживаний во всей дальнейшей жизни).

Различают также *воспитание по типу Золушки*, то есть в обстановке эмоционального отвержения, безразличия, холодности. Ребенок чувствует, что отец или мать его не любят, тяготея им, хотя посторонним может казаться, что родители достаточно внимательны и добры к нему. «Нет ничего хуже притворства доброты,— писал Л. Н. Толстой.— Притворство доброты отталкивает больше, чем откровенная злоба». Ребенок переживает особенно сильно, если кого-то другого из членов семьи любят больше. Такая ситуация способствует невротизации, чрезмерной чувствительности к невзгодам или же озлобленности детей. В младшем возрасте дети особенно остро ощущают одиночество, беспомощность.

Нередко дети воспитываются в *условиях жестких взаимоотношений*. За малейшую провинность их сурово наказывают, и они растут в постоянном страхе. К. Д. Ушинский указывал, что страх — «самый обильный источник пороков». Подчас в семье, особенно если кто-нибудь из супругов страдает алкоголизмом, истерическим неврозом, наблюдается явная или скрытая борьба, отражающаяся на детях. Иногда формируются стойкие подгруппы, например мать с дочерью объединяются против отца, и тогда у ребенка могут появиться такие черты характера, как жестокость, озлобленность, приспособленчество, угодничество.

Не меньший вред детям наносит и воспитание в *условиях повышенной моральной ответственности*. С малых лет ребенку прививается мысль, что он обязательно должен оправдать многочисленные честолюбивые надежды родителей или же на него возлагаются недетские непосильные заботы. Такое воспитание особенно грозит невротическим срывом в случаях, когда у ребенка отмечается врожденная инертность психических процессов. В итоге



у таких детей появляются навязчивые страхи, постоянная тревога за благополучие свое и близких.

Таким образом, неправильное воспитание уродует характер ребенка, обрекает его на невротические срывы, на трудные взаимоотношения с окружающими.

Родителям следует знать и о детских поведенческих реакциях. Речь идет о нарушениях поведения, характерных для детей (встречаются они и у подростков, а также у взрослых, но гораздо реже). А. Е. Личко (1974) выделяет такие реакции: отказа, оппозиции, непомерного подражания и компенсации.

*Реакция отказа* (от игр, контакта и даже пищи) возникает в ответ на резкое изменение привычного образа жизни, например когда «домашний ребенок» начинает посещать детский сад; ученик младших классов вынужден перевестись в другую школу; когда семья лишается кого-то из близких.

*Реакция оппозиции* заключается в противодействии ребенка попыткам заставить его заниматься нелюбимым делом (убегание из дома, со школьных занятий и др.).

*Реакция непомерного подражания* кому-либо (реальному человеку или персонажу книги, кинофильма) проявляется копированием одежды, манеры речи, суждений, поступков. И беда, если кумиром оказывается отрицательный субъект...

*Реакция компенсации* проявляется в том, что ребенок всеми силами пытается затушевать или устранить какие-либо свои слабости. Так, неудачи в учебе восполняются достижениями в спорте (а учеба под объективным предлогом занятости отодвигается на задний план). Физически слабый мальчик, пытаясь не уступить более крепким сверстникам, с поразительным упорством занимается боксом. Реакции компенсации могут, особенно у подростков, принять вычурную, опасную форму. Робкий юноша, чтобы доказать сверстникам свою храбрость, ныряет с высо-

кого моста в реку. Скромная, стеснительная девушка вдруг начинает кокетничать, курить, выпивать в компаниях, разыгрывает из себя «опытную женщину» и в конце концов иногда провоцирует по отношению к себе сексуальную агрессию, которая застаёт ее врасплох и травмирует психику.

Особенно часто возникают конфликты родителей с детьми подросткового возраста. Дело в том, что в этом «переходном периоде» в организме происходят существенные физиологические и психологические сдвиги (половое созревание с присущими ему проблемами, формирование наиболее важных черт характера, стремление к самостоятельности). Наиболее общими психологическими чертами в этом возрасте являются эмоциональная неустойчивость (вспыльчивость, перепады настроения), сочетание противоречивых свойств и стремлений (застенчивость — развязность, самостоятельность — нерешительность, мягкосердечность — черствость, зависимость от авторитетов — борьба с ними, излишняя самоуверенность — острая потребность в одобрении и др.).

В 17—18 лет подросток выглядит вполне взрослым человеком, однако не отличается соответствующей зрелому возрасту психологической устойчивостью, ибо его психическое развитие не поспевает за бурным физическим. Более того, у некоторых «акселератов» обнаруживается своеобразный инфантилизм, затянувшиеся не по возрасту детские интересы и поведение (капризность, робость, несамостоятельность). Эта незрелость выглядит подчас гротескной на фоне усов, пробивающейся бороды и «баскетбольного роста». Иногда психический инфантилизм, особенно в сочетании с физическим (маленький рост, отсутствие вторичных половых признаков), служит поводом для насмешек сверстников и глубоко травмирует психику юноши. Инфантильность интересов и поведения чаще всего

связана с неправильным воспитанием, в частности с чрезмерной родительской опекой.

О специфических формах поведения подростков многие взрослые, к сожалению, в лучшем случае лишь догадываются, чувствуют их интуитивно.

К основным поведенческим реакциям подростка относятся реакции эмансипации, группирования, увлечения, а также реакции, обусловленные формирующимся половым влечением (А. Е. Личко, 1977).

*Реакция эмансипации* (освобождения) более выражена у мальчиков и характеризуется стремлением их вырваться из-под опеки родителей, учителей, вообще взрослых с «их порядками, законами, стандартами и ценностями». Подросток все чаще пытается поступать по-своему, наперекор родителям и подчас здравому смыслу, не воспринимает даже справедливую критику и упреки в свой адрес со стороны взрослых.

*С реакцией группирования со сверстниками* хорошо знакомы жильцы первых этажей, вынужденные далеко за полночь слушать песни под гитару собравшихся в подъезде подростков. Обычно различают два основных типа подростковых групп.

В первом случае состав групп чаще всего разнополый, постоянного лидера нет, он меняется в зависимости от того, каким делом подростки в это время увлечены. В такой группе нет каких-либо ограничений для вступления новых членов или выхода из нее.

Второй тип групп заслуживает более пристального внимания родителей и педагогов. В таких группах состав стабильный, как правило, все одного пола, роли между ними четко распределены. Есть «узаконенный» лидер, его преданный помощник, олицетворяющий грубую физическую силу, «антилидер», тайно или явно стремящийся занять место вожака, рядовые члены, из которых кто-либо подчас служит шутком, объектом для насмешек. Вступление

новых подростков в группу возможно лишь после клятвы, испытания. Такие группы обладают «своей территорией» и свободное время проводят в стычках с другими подобными группами. Если лидер — подросток с антисоциальными наклонностями, то он легко может заразить ими остальных членов группы и толкнуть их на преступление.

При проявлении *реакции увлечения* (хобби-реакция) на смену детским играм приходят новые интересы. Они бывают столь сильными, что целиком захватывают подростка, снижают интерес к учебе. Выделяют следующие увлечения: интеллектуально-мнестические (музыка, рисование, радиотехника, сочинение стихов и т. п.), телесные (занятия спортом, культуризм, вождение мотоцикла, рукоделие), лидерские (поиск ситуаций, компаний, в которых можно предводительствовать), накопительские (коллекционирование марок, монет и т. п.), эгоцентрические (все то, что питается желанием выделяться, блистать оригинальностью, начиная, например, от экстравагантной одежды, изучения японского языка и кончая увлечением модным философским или литературным течением), азартные (картежные игры, денежные пари, ситуации риска), коммуникативные (многочасовая болтовня, сплетничество с приятелями и др.).

*Реакции, обусловленные формирующимся сексуальным влечением*, особенно характерны для старших подростков (юношеская гиперсексуальность). Они заключаются в повышенном интересе к другому полу. При этом отыскиваются и жадно поглощаются «рискованные» эпизоды в литературе, влюбленность и ухаживания подчас сопровождаются петтингом (интимные ласки), неконтролируемое сексуальное возбуждение может привести к онанизму и даже ранней половой жизни.

Вот типичная житейская история, показывающая, как незнание родителями особенностей поведения подростков приводит к семейному конфликту.

В семье инженеров единственный пятнадцатилетний сын Дима. Родителей очень беспокоит ухудшение их взаимоотношений с сыном. Он стал непослушным, раздражительным, дерзким, не воспринимает даже справедливые замечания, стал хуже учиться.

Вместе с тем начал тщательно заботиться о своей внешности, подолгу рассматривать себя в зеркале, следить, чтобы одежда соответствовала моде. У него появился интерес к романам о любви, к фантастической и приключенческой литературе. Ему чаще стали звонить одноклассники.

Отца — человека, привыкшего к порядку, строгого, принципиального, особенно возмущает то, что сын, несмотря на неоднократные предупреждения, возвращается домой позже разрешенного ему времени. Каждое такое опоздание сопровождается бурными объяснениями, при которых Дима грубит, заявляет, что давно вышел из «ясельного возраста» и сам знает, что, когда и как делать.

Мать, с которой раньше Дима всегда был откровенен, уверена, что сын влюблен, но от разговоров на эту тему он отказывается (отношения ухудшились после того, как мать заподозрила, что сын занимается онанизмом, и резко пристыдила его). Дима стал избегать общения с родителями, зато у него появились новые друзья, с которыми он делится сокровенными мыслями и мнением которых дорожит. Это вызывает, особенно у матери, ревность и беспокойство.

Причины возникшего в семье конфликта вполне ясны. Родители не были готовы к закономерным подростковым реакциям эмансипации, группирования (а также к сексуальным) и с негодованием их восприняли. Перестройка отношения к повзрослевшему сыну на основе большей тактичности и терпимости — вот путь к ликвидации подобного конфликта.

## О СЕКСУАЛЬНОЙ ГАРМОНИИ СУПРУГОВ

Особую роль в семейной жизни играют конфликты, возникающие из-за того, что один или оба супруга испытывают сексуальную неудовлетворенность. Древнеиндийским философам принадлежит изречение, что в основе любви лежат три влечения — ума, души и тела. Если хотя бы одно из них расстраивается, любовь меркнет, вза-

имоотношения ухудшаются и возникает угроза распада семьи. По данным сексопатологов, в 20—30 % случаев причина разводов кроется в половой неудовлетворенности одного или обоих супругов.

Причины половой неудовлетворенности, которую в определенной мере (в тот или иной период семейной жизни) испытывают 75—84 % супружеских пар, многообразны. Но основной из них является безграмотность супругов в вопросах физиологии брака. Ее можно и нужно ликвидировать.

Половая неудовлетворенность, как правило, не возникает у любящих супругов, хорошо разбирающихся в сексуальных и психологических различиях мужчины и женщины. А различия эти существенны и разнообразны. Вот некоторые из них.

К моменту вступления в брак половое влечение у юношей выражено сильнее, чем у девушек. Как правило, молодой мужчина не представляет себе любви без половой близости. У его же избранницы, наоборот, в любви преобладает духовное начало. Она более всего нуждается в добром, рыцарском отношении к себе, в словах любви, преклонении. Половое чувство и способность испытывать половую разрядку (оргазм) у многих женщин формируются не сразу, а в течение нескольких лет регулярной половой жизни. Поэтому нельзя ожидать оргазма женщины в первую брачную ночь, когда юная супруга взволнованна, напряжена и боится боли. Из-за грубого поведения мужа, стремящегося довести половой акт до конца, несмотря на боль, которую он причиняет, у женщины нередко появляется отвращение к половой жизни, иногда на многие годы. Мужчине не следует быть очень настойчивым в первую брачную ночь. В последующие ночи обоим супругам будет легче совладать со своим волнением... В первые 3 месяца брачной жизни оргазм испытывают около 20 % женщин, через 3 года — более 80 %, хотя и не всякий раз.

Не зная этого, молодые мужья необоснованно обвиняют жен в холодности.

Если половое возбуждение мужчины возникает за считанные секунды, то для возбуждения женщины требуется значительно больше времени. Необходимы не только стимуляция определенных участков тела — эрогенных зон, но и слова любви и признания. Недаром немецкая пословица гласит, что «мужчины любят глазами, а женщины — ушами». Важно знать индивидуальные эрогенные зоны и помнить, что с годами чувствительность одних зон притупляется, других — усиливается и что вследствие грубой стимуляции эрогенных зон гасится половое возбуждение. Период любовных ласк, по мнению сексологов, должен быть в несколько раз дольше периода фрикций (половые движения).

Практически все мужчины в результате полового акта испытывают оргазм. А вот около 5—6 % женщин не испытывают его никогда, так как страдают врожденной половой холодностью (фригидностью), которая, кстати, не влияет на детородную функцию. Не реже встречается и приобретенная фригидность. Она является следствием перенесенных болезней, нервных расстройств.

Приблизительно 30 % замужних женщин испытывают оргазм редко. И причина этого чаще всего кроется именно в том, что мужчины мало стимулируют их эрогенные зоны, преждевременно начинают половой акт и заканчивают его раньше, чем возникает оргазм у супруги. Это так называемая дисгамия. Ее можно избежать, если мужчина прежде всего позаботится об интересах супруги, а женщина даст ему понять, что чувствует себя достаточно подготовленной, чтобы от ласк перейти к фрикциям. Иногда (в частности, в первое время после замужества) женщина испытывает чувство удовлетворения и без оргазма, то есть от одной лишь любовной игры. Такое явление практически не встречается у мужчин. Однако лишь сексопатолог может

установить, чем обусловлена дисгармония полового акта — фригидностью или дисгамией. Некоторых женщин с половой холодностью удается вылечить.

Желание половой близости у женщин более, чем у мужчин, зависит от внешних факторов (шум, яркий свет, боязнь неожиданного появления постороннего), а также от настроения, самочувствия и, наконец, от общей атмосферы семейной жизни. Особенно чувствительны к ним люди, страдающие неврозами. Даже мелочи приводят их в раздраженное или подавленное состояние и гасят влечение. Всем супругам нужно помнить, что ночь — время примирения, а не выяснения отношений. Иначе поиск виновника дневного конфликта подавит желание половой близости, которая сама по себе способствует разрешению конфликта. Поэтому старайтесь дорожить хорошим вечерним настроением как условием для компромисса. Семья чаще всего сохраняется, пока супружеские конфликты способны гаситься к утру. Если же в результате этих конфликтов прекращается половая близость, то семья стоит на грани разрушения.

У мужчин и женщин обычно разные взгляды на приемлемость различных действий и ласк во время половой близости. Этот «диапазон приемлемости», как указывают В. Влади́н и Д. Капустин (1981), «значительно шире у мужчин. Потому они допускают и проявляют большую свободу действий при подготовке к близости, при ласках, выборе позы сближения и т. д. Стыдливость, а в не меньшей степени и дефекты полового воспитания мешают женщине сразу принять все предложения мужа. Буквально исключениями являются женщины, которые считают правильным и полезным все, что предлагает любимый и любящий супруг. Чаще же мужьям приходится практически всю жизнь расширять диапазон приемлемости жены до уровня своего собственного».

Оргазм у мужчин кратковременный, однократный и



всегда мгновенно исчезает. У женщин он бывает кратковременным, затяжным или волнообразным, однократным или многократным. Нередко женщина, испытав однажды сильное, длительное наслаждение, ошибочно полагает, что так «должно быть всегда», и в результате предъявляет мужу необоснованные претензии. Половое возбуждение у женщин после оргазма исчезает медленнее, чем у мужчин. Поэтому после полового акта она обычно еще некоторое время испытывает потребность в ласках, словах благодарности.

Максимальная половая активность мужчины проявляется в возрасте 20—35 лет, а у женщины — в 30—45 лет. Поэтому в первом десятилетии брака инициатива интимной близости обычно принадлежит мужчине, во втором — она обоюдная или же ею овладевает женщина. Не зная этого, супруги нередко бросают друг другу несправедливые упреки в холодности или, наоборот, в необузданности чувств.

Частота половых сношений очень индивидуальна и зависит от возраста, состояния здоровья, темперамента супругов и многих других факторов. После нескольких лет семейной жизни половые сношения обычно урежаются до 2—3 раз в неделю.

Период угасания половой функции (климакс) у женщин начинается на 10—15 лет раньше, чем у мужчин. И хотя они еще долго способны испытывать оргазм, желание половой близости возникает все реже. Поэтому иногда 50—60-летний мужчина, сверстник супруги или моложе ее, ощущает сексуальную неудовлетворенность.

Даже случайное кратковременное нарушение или возрастное снижение половой функции мужчина воспринимает и переживает острее, чем женщина, так как активную роль в интимной жизни играет именно он. Поэтому проницательные замечания и упреки женщины прочно фиксируются в памяти супруга, и у него иногда появляется

неуверенность в себе, страх неудачи («невроз ожидания»). А это уже чревато длительным срывом половой функции в виде ослабления напряжения полового члена или же преждевременного семяизвержения. Между тем эпизоды половой слабости бывают практически у всех здоровых мужчин. Преждевременное семяизвержение нередко наступает в первую брачную ночь или после длительного перерыва в половой жизни. А эрекция ослабляется из-за переутомления, заболевания (тяжелой ангиной, гриппом и др.), плохого настроения. Кроме того, половые расстройства характерны для больных неврозами. Упреки могут резко усугубить половые расстройства, и тогда для их устранения уже понадобится вмешательство сексопатолога.

Страх нежелательной для супругов беременности беспокоит женщину больше, чем мужчину, так как только ее ожидают соответствующие последствия (аборт, токсикоз беременных, роды и др.). Этот страх нередко снижает половое чувство и препятствует оргазму, особенно если супруги предохраняются способом, который женщина считает ненадежным. Наиболее эффективно предохранение от беременности мужским презервативом, внутриматочными спиралями и специальными гормональными таблетками. Однако внутриматочные средства противопоказаны женщинам с воспалительными заболеваниями половых органов, эрозией шейки матки. Гормональные таблетки используются строго по назначению врача, потому что они небезразличны для организма женщины, их не следует применять более 8—12 месяцев подряд. Прерывать половой акт перед семяизвержением, как это нередко делают многие супруги для предупреждения беременности, не рекомендуется. Такой способ не очень надежный, нередко тормозит появление оргазма и, кроме того, лишает женщину высокоактивных биологических веществ, содержащихся в семенной жидкости.

Супруги, заботящиеся об интимной гармонии, не должны забывать об описанных выше различиях полов, чтобы предупредить многие недоразумения и конфликты в семье.

## О ПЬЯНСТВЕ И СЕМЕЙНОМ НЕБЛАГОПОЛУЧИИ

Данные статистики свидетельствуют, что пьянство и алкоголизм — одна из основных причин разводов. Это обусловлено тем, что у алкоголиков одновременно разрушаются все главные устои семьи: психологическая совместимость, половая гармония, забота о воспитании детей и материальное благополучие. А ведь ликвидация даже одной из этих основ нередко губительна для брака.

Психологическая несовместимость, взаимная неприязнь в семье алкоголика возникают по многим причинам. Прежде всего потому, что алкоголь — наркотик, яд, который рано или поздно, но обязательно отравляет центральную нервную систему пьющего. Вначале пьющий становится раздражительным, вспыльчивым. У него постоянны беспочвенные придирки, характерный «плоский юмор», ослаблен интерес к жизни членов семьи. Затем к этим признакам присоединяются подозрительность, агрессивность, мучительное чувство ревности, доходящее до бредовых идей. И наконец — апатия, безволие, деградация личности. Все радости мира сводятся к приему алкоголя. Если прибавить неряшливость пьяницы, частые дебоши, ухудшение материального состояния семьи, то становится ясно, что любви и благополучия в семье быть не может.

Вследствие частого употребления алкоголя наступают половые расстройства. Однако у одних они возникают через год, у других — через 10 лет. Но иногда даже можно услышать, что у кого-то алкоголь, наоборот, стимулирует половую активность. Как это объяснить? У людей, редко употребляющих алкогольные напитки, после приема не-

большого количества водки или вина иногда кратковременно повышается сексуальное желание, так как снижается контроль сознания над половым инстинктом. Именно из-за этой расторможенности опьяневших тянет к внебрачным половым связям. Хорошо известно, что в большинстве случаев заражаются венерическими болезнями в состоянии опьянения.

У часто выпивающих (хотя еще не страдающих алкоголизмом) временное повышение полового влечения уже не всегда может быть реализовано, так как у мужчин снижается способность полового члена к эрекции, а у женщин не наступает или блекнет чувство удовлетворения.

У алкоголиков половые расстройства отмечаются уже в 40—80 % случаев (в зависимости от стадии болезни). При этом снижаются и эрекция, и оргазм, а затем и само половое влечение, что не может не отразиться на взаимоотношениях супругов. Основная причина расстройств кроется в постепенном повреждении алкоголем желез, вырабатывающих половые гормоны, и в нарушении деятельности центральной нервной системы.

Пьянство разрушает семью и другим путем — через искаленные судьбы детей. У алкоголиков половые клетки (сперматозоиды, яйцеклетки) повреждены. Поэтому неудивительно, что от них нередко рождаются дети с уродствами, подчас несовместимыми с жизнью. Гораздо менее известен другой факт (и это несмотря на многочисленные публикации!): даже от людей, не страдающих алкоголизмом, может родиться больной ребенок, если в момент зачатия кто-либо из родителей находился в состоянии алкогольного опьянения. Недаром существует выражение «дети выходного дня», или «воскресные дети». Не все такие дети рождаются с явными физическими и психическими дефектами, но подавляющее большинство из них отличаются повышенной утомляемостью, раздражительностью, обидчивостью, неустойчивостью поведения (то добр — то

жесток, то спокоен — то злобен, то агрессивен — то пуглив). Как правило, «дети выходного дня» отстают в учебе, плохо усваивают новый материал, не могут ужиться в коллективе. В любой семье подчас возникают конфликты из-за детей. Ну, а если ребенок к тому же нервный, «трудный»?.. Можно представить, сколько сил для воспитания такого ребенка приходится прилагать родителям и какая горькая расплата их ждет за «воскресный эпизод».

Если кто-либо из родителей злоупотреблял спиртными напитками, то у их детей понижена устойчивость к алкоголю. А это на фоне описанных нарушений нервной системы и неблагоприятной обстановки в семье способствует втягиванию подростка в компанию алкоголиков. Можно понять отчаяние матери, у которой сын вслед за мужем пристрастился к спиртному.

Если учесть, что алкоголь, в отличие от наркотиков, общедоступен, то становится ясно, как важно любому человеку вовремя задуматься: не стал ли он сам или его близкий в последнее время слишком часто выпивать. И если это действительно так, то не появились ли у него первые зловещие признаки алкоголизма: неодолимое желание выпить, повышенная устойчивость к большим дозам алкоголя и, главное, необходимость «опохмелиться». Человеку с такими симптомами, как правило, по собственной воле не удастся избавиться от пагубного пристрастия и понадобится помощь нарколога.

Не мешает знать признаки алкоголизма и людям, еще не вступившим в брак. Если девушка встречается с молодым человеком, у которого при виде застолья радостно загораются глаза и который гордо заявляет, что не пьянеет даже от бутылки водки, то пусть это послужит девушке серьезным предостережением: за своего любимого, за свое счастье придется вести долгую и упорную борьбу.

Следует знать, что болезненное пристрастие к алкоголю гораздо чаще возникает у тех, кто не научился преодо-

левать барьеры общения, не может из-за своих личностных качеств адаптироваться к жизненным трудностям, не умеет снимать эмоциональное напряжение безопасными для здоровья и приемлемыми обществом способами. Кроме того, алкоголизму подвержены люди с низким уровнем интеллектуального развития, социально примитивные, незрелые, с выраженной акцентуацией характера и с психопатологическими расстройствами, а также начавшие пьянствовать в силу внешних условий, нездоровой обстановки, «от нечего делать».

Автору, как и большинству врачей, приходилось не раз читать публичные лекции о вреде пьянства. И удивляет, что довольно часто после лекции завязывается полемика с кем-то из слушателей, не обладающим достаточной информацией, знаниями, пытающимся доказать пользу умеренного «культурного» потребления спиртных напитков. Вот пример таких дебатов.

— Вы, доктор, сказали, что алкоголь — зло. А, по-моему, нельзя так безоговорочно утверждать. Ведь мы живем в такой беспокойный век, что постоянно приходится спешить, волноваться, спорить, переживать... Должен же человек хотя бы на время, хоть иногда отрешиться от всей этой суматохи, чтобы не заработать гипертонию и инфаркт, чтобы не умереть преждевременно. Почему бы ему изредка не выпить для этого граммов 100—150 натуральной очищенной водки или хорошего виноградного вина? Это лучше, чем глотать какую-то «химию» — успокоительные таблетки.

— Конечно, человек должен расслабляться! Но отнюдь не путем приема алкоголя. Ведь это не просто яд, от которого гибнут сотни и тысячи клеток мозга. Это — наркотик, к нему легко возникает болезненное пристрастие. Вдумайтесь: пристрастие к яду! Не зря же у нас в стране недоступны желающим «расслабиться» другие, более сильнодействующие наркотики — морфин, промедол, героин и т. д. Многие из алкоголиков тоже когда-то начинали с того, что хотели отрешиться от забот. А затем они все легче и легче отыскивали повод выпить. Есть десятки безвредных и достаточно эффективных способов восстановления душевного равновесия — аутотренинг, бег, плавание, чтение увлекательной книги, наконец, общение с близким человеком, со своими детьми... Что касается

успокоительных лекарств, многие из них отнюдь не «химия», а натуральные растительные препараты, например настойка корня валерианы. Ошибочно и то, что, употребляя спиртные напитки, можно предотвратить гипертоническую болезнь и инфаркт миокарда. Наоборот, давно доказано, что и артериальная гипертония, и инфаркт миокарда среди пьющих встречаются значительно чаще, чем среди непьющих людей, а средняя продолжительность жизни алкоголиков укорачивается примерно на 15—20 лет.

— А как же быть в такой ситуации: допустим, у меня день рождения, собрались гости, многие из них мало знакомы друг с другом, разговор не клеится, возникает какая-то напряженность. Но вот провозглашается один тост, другой, выпили, закусили, и лица оживляются, скованность проходит, все шутят, смеются, словом, довольны. Что еще может так облегчить общение, как алкоголь?

— Действительно, под влиянием алкоголя человек становится словоохотливее, веселее. Но ведь общение людей выпивших непременно обедняется, а порой становится и примитивным. Встречаясь, мы жаждем услышать что-то новое, интересное, полезное, ждем сопереживания, дружеских советов, проверки в доброжелательном споре истинности своих суждений, взглядов. Возможно ли это в полной мере среди людей, одурманенных алкоголем? Нет! Как правило, их общение — пустое времяпрепровождение, после которого наутро у кого-то болит голова, у кого-то сердце... Когда встречаются действительно близкие люди, им есть о чем поговорить и без приема спиртного. Так не лучше ли, чтобы на столе стояли безалкогольные напитки, соки, фрукты, кондитерские изделия, «фирменные» домашние блюда? И так ли уж часто необходимо собирать большие компании, где многие из присутствующих незнакомы? Предоставляя гостям алкогольные напитки, хозяева фактически стремятся облегчить свою роль распорядителей встречи, торжества. Легче выставить на стол вино, чем позаботиться о том, чтобы люди малознакомые или же робкие, необщительные не чувствовали себя неловко. Кроме того, среди гостей часто бывают и такие, для которых чей-то день рождения или праздник — это прежде всего удобный повод в очередной раз выпить, вкусно поесть. После нескольких рюмок они оживляются, становятся болтливы, без просьб начинают выполнять функции тамады, порой назойливо уговаривают «пить до дна», «не обижать хозяев», отвлекают внимание собравшихся своими громкими монологами. Вряд ли все гости собрались ради такого общения.

— Но ведь алкоголь обладает и лечебными свойствами. Неужели вы и это отрицаете? Всем известно, что водка — лучшее профилактическое средство от простуды!

— Это одно из самых распространенных заблуждений! Если

человек переохладился, ему гораздо полезнее выпить пару стаканов крепкого горячего чая с лимоном, принять теплую ванну. Надо знать, что за простудой чаще всего кроются острые вирусные инфекции. И если заболевший выпьет что-либо спиртное, то к ядам, выделяемым в кровь вирусами, добавится еще один яд — алкоголь.

— Однако же алкоголь разрушается в организме!

— Действительно, в организме человека есть ферменты, разрушающие алкоголь. Но эти ферменты, увы, не способны спасти человека от вредного действия даже малых доз спиртного. Например, реакция водителя автомобиля после употребления стакана пива снижается настолько, что вероятность аварии со смертельным исходом возрастает в 4 раза!

— По-вашему, так и пиво вредно?! А я ведь своими глазами видел, как на фасаде одного из крупных пивных заводов метровыми буквами была выведена реклама: «Пиво — полезный и питательный продукт!»

— В пол-литровом бокале пива содержится столько же алкоголя, сколько в 40—70 граммах водки! А что касается упомянутой рекламы, то она — результат чьей-то, мягко говоря, безответственности...

— А что вы возразите на такой довод: употребление алкоголя — одна из древнейших народных традиций. Праздники, свадьбы, дни рождений, проводы в армию, поминки... Попробуй не выставляй в таких случаях спиртное! Людей обидишь, скрягой прослынешь... А разве секрет, что деловые вопросы порой решаются в не служебной обстановке, а попросту — за обеденным столом, уставленным спиртным. А в ином коллективе непьющего считают «белой вороной», чужаком, относятся к нему с недоверием. Тяжко ему, волей-неволей побежит после получки в магазин... Словом, куда легче человеку в меру пьющему...

— Ну, что ж, вы коснулись действительно сложных социальных вопросов. Но не стоит сваливать беду на древние традиции. Например, в России водка появилась в свободной продаже лишь в XVIII веке. Еще в XIX веке строго придерживались правила: жених и невеста на свадьбе не пьют ни капли спиртного. В годы, предшествующие Великой Отечественной войне, алкоголизм был редким явлением, а среди людей до 20—25 лет практически не встречался! По данным ЦСУ СССР, в 1940 году населению продавалось в 6 раз меньше спиртных напитков, чем спустя 30 лет. За это же время распространенность алкоголизма, по официальным данным, возросла в 20 раз. Нужно ломать пагубные привычки, формировать новые традиции, не связанные с употреблением алкоголя. Это вполне возможно. Вы и сами видите, что у нас в стране намечились положительные сдвиги в решении этой проблемы...



Разговор о вреде пьянства хочется завершить некоторыми рекомендациями и предостережениями в адрес тех, кто хоть редко, хоть по праздникам, но все же употребляет спиртные напитки.

1. Когда вы оказываетесь за праздничным столом или просто в тесной компании друзей и вам щедро наливают бокал вина, вспомните, что это — коварный яд, от которого через несколько часов погибнут сотни и тысячи клеток вашего мозга, что это — наркотик, каждое употребление которого усиливает желание вкушать его еще и еще раз.

2. Подготовьте и заучите варианты твердого, вежливого отказа от предложения наполнить ваш бокал. Знайте, что тот, кто назойливо пытается вам еще и еще раз подлить («Ну, что вы — не мужчина? Пару рюмок водки никому не повредит!»), — не просто плохо воспитан, он — человек, сам остро желающий снова выпить, но стыдящийся сделать это в одиночку. Своим отказом вы поможете и ему себя сдержать.

3. Даже небольшая доза алкоголя может сильно подействовать, если ее употребить на голодный желудок или в жару, в душном помещении, в состоянии усталости или после какого-либо перенесенного заболевания. Курение после выпивки значительно усугубляет действие алкоголя.

4. Если у сидящего за праздничным столом появились симптомы действия алкоголя на головной мозг (чрезмерное оживление, болтливость, громкий смех по незначительному поводу), ему следует немедленно прекратить пить. Поскольку сам он из-за опьянения не всегда может осознать это, остановить его следует присутствующим.

5. Пиво — отнюдь не «полезный и питательный продукт», как ошибочно полагают многие: 0,5 литра пива действуют примерно так же, как 40—70 граммов водки (в зависимости от вида пива).

6. Никогда не угощайте детей, даже если они достигли юношеского возраста, алкогольными напитками, в том

числе и пивом. Помните, что у них организм в десятки раз более чувствителен к спиртному, и пристрастие к нему может появиться уже после двух-, трехкратного употребления.

7. У женщин алкоголизм развивается легче и быстрее, чем у мужчин. Пусть помнят об этом те женщины, которым доставляет удовольствие дегустировать «невиновые» коктейли, сладкие марочные вина.

8. Даже один стакан шампанского или вина, выпитый незадолго до зачатия, как правило, приводит к рождению психически неполноценных детей. И тогда за один бездумно выпитый бокал и родителям, и их детям придется расплачиваться всю жизнь! К такому же результату приводит и употребление женщиной алкоголя в период беременности.

## ВОССТАНОВЛЕНИЕ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО РАВНОВЕСИЯ

Кто властвовать желает над собой,  
Тот должен чувства сдерживать порой.

*Д. Чосер*

Никто не живет за «стеной», изолирующей от жизненных невзгод, межличностных столкновений, и поэтому нет гарантии, что сегодня или завтра не придется вновь испытать гнев, обиду. Каждому важно уметь не только предупреждать конфликты (именно на это были направлены рекомендации, изложенные в предыдущих главах), но и гасить их последствия — эмоциональный стресс, который способен подрвать здоровье и работоспособность человека.

Благодаря работам всемирно известного канадского ученого Ганса Селье (1907—1982), автора теории биоло-

гического стресса (общего адаптационного синдрома), термин «стресс» прочно вошел в наш лексикон. В переводе с английского это слово обозначает «напряжение, давление». В 30-х годах Селье, а позже и другие исследователи убедительно доказали, что самые различные вредоносные воздействия на организм (нервное потрясение, страх, холод, жара, травма, отравление, инфекция и др.) вызывают сходную неспецифическую защитную реакцию организма — стресс. Если защитные силы не способны справиться со своей задачей, человек погибает (чаще всего из-за инфаркта миокарда, кровоизлияния в мозг) или у него развиваются хронические заболевания — неврозы, гипертония, стенокардия, язвенная болезнь желудка или двенадцатиперстной кишки, сахарный диабет и т. д.

Современный человек особенно часто подвергается эмоциональному стрессу, то есть психотравмам, возникшим из-за межличностных столкновений. Селье, будучи не только великим ученым, но и человеком большой души, гуманистом, не мог пройти мимо этого факта и в книге «Стресс без дистресса» (1982) предлагает читателю руководствоваться в межличностных отношениях принципом «альтруистического эгоизма». Он считает, что «эгоизм — существенная черта всего живого, и если мы будем честны перед собою, то должны согласиться, что ни один из нас не любит так своих братьев, как самого себя. Когда интересы сталкиваются, я не вправе ожидать от других, что они примут мои интересы так же близко к сердцу, как свои собственные». Поэтому он указывает, что известный из библии альтруистический завет «Возлюби ближнего, как самого себя» переадаптирован, поскольку несовместим с биологическими законами. С точки зрения Селье, гораздо более разумен и важен иной призыв: «Заслужи любовь ближнего». Это самый лучший и простейший способ удовлетворить естественные эгоистические желания. Если человек будет стремиться быть как можно

полезнее другим, тогда ответное расположение и доброжелательность окружающих создадут ему максимум безопасности и возможностей для достижения целей. Подобный альтруистический эгоизм — ключ к успеху, тогда как эгоизм в чистом виде приводит к конфликтам и неустойчивым взаимоотношениям. Непредсказуемые перемены, не зависящие от человека обстоятельства могут лишить его нажитого богатства, власти, а вот уважение и любовь ближних — гораздо более надежный «вклад». Заслужить доброжелательное отношение окружающих — такой должна быть у человека важнейшая жизненная установка, которая придает ему оптимизм, уверенность в своем будущем.

Исходя из принципа альтруистического эгоизма, Селье сформулировал следующие рекомендации относительно гигиены повседневного общения и сохранения эмоционального равновесия.

1. Постоянно стремясь завоевать любовь (ближнего.— *Я. Л.*), все же не заводите дружбы с «бешеной собакой».

2. Признайте, что совершенство невозможно, но в каждом виде достижений есть своя вершина, стремитесь к ней и довольствуйтесь этим.

3. Цените радость подлинной простоты жизненного уклада. Избегая всего нарочитого, показного и вычурно-усложненного, вы заслужите расположение и любовь; напыщенная искусственность вызывает неприязнь.

4. С какой бы жизненной ситуацией вы ни столкнулись, подумайте сначала, стоит ли сражаться.

5. Постоянно сосредоточивайте внимание на светлых сторонах жизни и на действиях, которые могут улучшить ваше положение. Старайтесь забывать о безнадежно-отвратительном и тягостном.

6. Даже после сокрушительного поражения бороться с угнетающей мыслью о неудаче лучше всего с помощью воспоминаний о былых успехах. Даже в самой скромной

карьере есть что-то, о чем можно с гордостью вспомнить.

7. Если вам предстоит удручающе неприятное дело, но оно необходимо для достижения цели, не откладывайте его. Вскройте нарыв, чтобы устранить боль, вместо осторожного поглаживания, которое лишь продлит болезненный период.

8. Не забывайте, что нет готового рецепта для всех. Мы все разные и наши проблемы тоже.

Несмотря на то что эти мысли и призывы Селье не новы (вспомним хотя бы аналогичные суждения Н. Г. Чернышевского), они не перестают восприниматься как своевременные и важные. В основном они предназначены для предупреждения стрессовых ситуаций. Но что делать, если все же такая ситуация возникла? «Что вы предпринимаете, чтобы избавиться от затянувшихся отрицательных эмоций после ссоры, конфликта, неприятного события?» Этот вопрос мы задали 60 испытуемым разного возраста, пола, профессии, образования. Нас интересовало, насколько многообразны способы восстановления эмоционального равновесия и какие из них чаще всего используются.

Вот какие группы логически объединенных ответов были получены в порядке убывания частоты встречаемости.

1. Занятие любимым делом (хобби), чтение, прослушивание музыки, посещение кино, театра.

2. Общение с близким человеком, со своими детьми.

3. Прием успокоительных и снотворных лекарств, алкоголя.

4. Активное переключение (физическая работа, плавание, физкультура, путешествие и т. п.).

5. Физиологическое переключение (гурманство, половая близость и др.).

6. Успокоение силой логики, переключение на воспоминания, приятные мысли.

7. Агрессивные действия (срыв злости на ком-либо), разрядка слезами.

8. Аутотренинг.

9. Дыхательные упражнения.

10. Прочие методы (общение с природой, душ, парная баня, выполнение новой прически, вязание, шитье, декламация стихов и др.).

Это краткое исследование позволило сделать несколько прискорбных выводов: 1) слишком часто для успокоения прибегают к нефизиологическим методам (прием медикаментов, алкоголя); 2) одно из самых мощных средств саморегуляции — аутотренинг — используется очень редко; 3) арсенал способов успокоения отдельно взятого человека подчас весьма ограничен и применяются они обычно недуманно и потому безуспешно.

Каковы же механизмы действия, преимущества и недостатки различных методов саморегуляции и эмоциональной разрядки? Чтобы разобраться в этом, необходимо иметь представления о физиологии стресса.

Допустим, произошла ссора или какое-то иное неприятное событие. Человек возбужден, не может найти себе места, его гложет несправедливая обида, досада из-за того, что не сумел себя правильно повести, не нашел нужных слов. Он и рад бы отвлечься от этих мыслей, но снова и снова перед глазами встают сцены случившегося. И опять накатывает волна обиды, негодования...

Можно выделить три физиологических механизма подобного состояния и соответственно три возможных направления восстановления эмоционального равновесия человека.

Во-первых, в коре головного мозга сформировался интенсивный стойкий очаг возбуждения, так называемая доминанта, которая подчиняет себе всю деятельность организма, все поступки и помыслы человека. Значит, для успокоения надо ее ликвидировать, разрядить или же соз-

дать новую, конкурирующую («клин клином вышибают»). Все отвлекающие приемы (чтение захватывающего романа, просмотр кинофильма и пр.) фактически направлены на формирование конкурирующей доминанты.

Во-вторых, вслед за появлением доминанты развивается своеобразная цепная реакция: возбуждается одна из глубинных структур мозга — гипоталамус, который заставляет близлежащую особую железу — гипофиз — выделить в кровь большую порцию адренокортикотропного гормона (АКТГ). Под влиянием АКТГ надпочечники выделяют адреналин и иные физиологически активные вещества (гормоны стресса), которые вызывают многосторонний эффект: сердце начинает сокращаться чаще и сильнее (вспомним, как оно «выскакивает» из груди при страхе, волнении, гневе), кровяное давление повышается (вот почему может сильно разболеться голова, возникнуть сердечный приступ), становится глубже и чаще дыхание, в крови резко увеличивается содержание глюкозы — экстренного поставщика энергии. В эту фазу стресса подготавливаются условия для интенсивной мышечной нагрузки, для усиленного снабжения всех органов и тканей кислородом и питательными веществами.

Но современный человек в отличие от первобытного вслед за стрессом обычно не пускает в ход скопившуюся мышечную энергию, поэтому у него в крови еще долго циркулируют биологически активные вещества, которые не дают успокоиться ни нервной системе, ни внутренним органам. Необходимо нейтрализовать гормоны стресса, и лучший помощник здесь — физкультура, интенсивная мышечная нагрузка.

В-третьих, из-за того что стрессовая ситуация сохраняет свою актуальность (спор ведь не разрешился благополучно, и какая-то потребность так и осталась неудовлетворенной, иначе не было бы отрицательных эмоций), в кору головного мозга вновь и вновь поступают импульсы, под-

держивающие активность доминанты, а в кровь продолжают выделяться гормоны стресса. Следовательно, надо снизить значимость для себя этого несбывшегося желания или же отыскать путь для его реализации (вспомним, что сила отрицательных эмоций зависит, с одной стороны, от важности неудовлетворенной потребности, а с другой — от реальных шансов ее удовлетворить). Оптимальный способ избавления от затянувшегося стресса — полностью разрешить конфликт, устранить разногласия, помириться. Если это сделать невозможно, следует на помощь призвать силу логики и переоценить значимость конфликта, например: «Конечно, он оскорбил меня, но ведь его понять можно, он измучен своей болезнью, да еще в семье у него трагедия...»

Исходя из рассмотренных направлений саморегуляции, проанализируем упомянутые 10 основных способов эмоционального успокоения, разрядки.

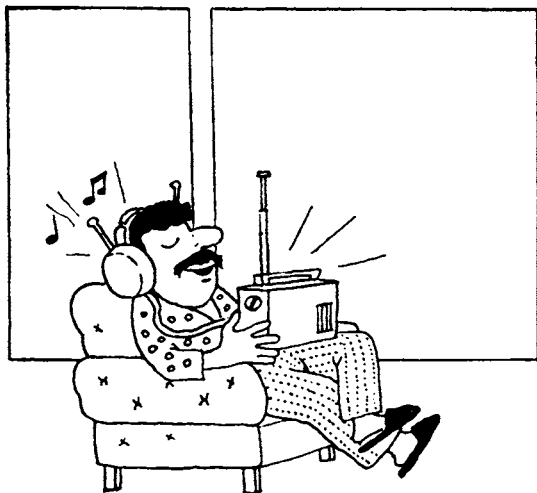
На первом месте по частоте использования приемов саморегуляции, напомним, было *переключение на занятия любимым делом*, чтение, прослушивание музыки, посещение кино, театра и т. п. Чем увлекательнее дело, на которое пытается переключиться взволнованный или расстроенный человек, тем ему легче создать конкурирующую доминанту. Вот почему каждому из нас не помешает иметь какое-либо хобби, которое открывает путь положительным эмоциям. Увлеченный масса: одного приводит в трепет рассматривание своей коллекции старинных монет, другого — марок, третьего — спичечных этикеток и т. д.

Несколько лет назад в «Литературной газете» обсуждался вопрос, как относиться ко все более распространяющемуся «любительскому искусству»: живописи, поэзии, драматургии и т. д. Некоторые критики высмеивали дилетантство самодеятельных художников и поэтов, иронично напоминая: «Если можешь не писать, не пиши, а коль



написал, никому не показывай». Мы же категорически против таких заявлений. Подобные увлечения приносят большое удовлетворение человеку и тем самым укрепляют его духовное здоровье. И показывать свои творения тоже надо, ведь доброжелательные замечания способствуют росту мастерства, что в свою очередь стимулирует желание заниматься любимым делом. А чем сильнее увлечение, тем сильнее его антистрессовая роль.

Аналогичную роль, на наш взгляд, играют детективы, вестерны, увеселительные, пусть даже неглубокомысленные и наивные кинокартины, книги. Действительно, человеку уставшему, раздраженному или расстроенному довольно часто хочется посмотреть именно такой индифферентный «легкий» фильм или же почитать книгу, в которой не затрагиваются сложные вопросы, требующие напряженной работы мысли. И, может быть, в этом одна из



разгадок странного, казалось бы, факта, что именно развлекательные и приключенческие фильмы и книги часто пользуются бóльшим спросом, чем глубокие, сложные для восприятия или эмоционально тяжелые. А когда человеку хочется переключиться, отвлечься, он почти наверняка выберет что-нибудь из легкого жанра. Так что совсем неплохо иметь в домашней библиотеке, например, увлекательные детективы, которые способны отвлечь или, говоря языком физиологии, создать конкурирующую доминанту.

Отметим эффективность в переключении и разрядке отрицательных эмоций музыки. Еще В. Шекспир отмечал ее магическое влияние:

Нет на земле живого существа  
Столь жесткого, крутого, адски злого,  
Чтоб не могла хотя на час один  
В нем музыка свершить переворота.

Целебное действие музыки используется для лечения ряда функциональных заболеваний нервной системы. Этот метод — музыкотерапия — отнюдь не изобретение наших дней. Еще философы и лекари древности — Сенека, Асклепий, Гален, Авиценна — указывали на пользу музыки при депрессии, страхе, гневе и считали, что она как бы открывает клапан в душе, переполненной страданиями, печалью. Асклепий, когда его приглашали к заболевшим римским аристократам, не забывал брать с собой арфу и умело проводил сеансы лечения музыкой.

Исследования, проведенные в последние десятилетия, показали, что под действием музыки может изменяться кровообращение, работа внутренних органов и эндокринных желез, регистрируются изменения на электрокардиограмме, электроэнцефалограмме. У человека, слушающего возбуждающую, волнующую музыку, пульс и давление могут стать такими, как у спортсмена после кросса.

В наше время, начиная с 50-х годов, музыкотерапия стала широко использоваться во всех развитых странах.

Психофизиологические механизмы действия музыки различны. Во-первых, она снижает активность доминанты, сформировавшейся во время конфликтной ситуации (стресса), разряжает накопившиеся отрицательные эмоции. «Я изливаю свое горе в музыку. Бетховен и Моцарт были поверенными моих сердечных тайн», — писал О. Бальзак. Во-вторых, музыка формирует новую конкурирующую доминанту, особенно у людей с «художественным типом высшей нервной деятельности». В-третьих, музыка способна повысить общий тонус человека вялого, опечаленного, мобилизовать его энергию на достижение какой-либо цели.

Приобщение к миру музыки, как полагают, повышает жизненную стойкость. Гете писал: «Ничем другим нельзя так хорошо отгородиться от мира, как искусством, и в то же время ничто так крепко не привязывает к миру, как то же искусство». Не случайно многие композиторы, писатели, поэты, художники, несмотря на многочисленные невзгоды, горестные события, прожили долгую жизнь и сохраняли творческую активность в старости.

Для того чтобы музыка помогла избавиться от постстрессовых переживаний, необходимо соблюдать ряд условий. Прежде всего она должна соответствовать и настроению, и вкусу. Иногда хочется бодрящей мажорной мелодии, иногда — нежной, успокаивающей. Если молодежи предпочитает современную, ритмичную музыку, то пожилым людям почти всегда нравятся песни их молодости, навевающие приятные воспоминания, какие-либо заветные мелодии. Одни всегда черпают положительные эмоции в классической музыке, другие — в эстрадной, джазовой. Музыка должна быть оптимальна по громкости. Иногда человеку хочется, чтобы она звучала во всю мощь, а иногда — тихо, ненавязчиво. Это тоже зависит от вкуса

и настроения. При подавленном настроении обычно более эффективна тихая мелодичная музыка, при возбуждении, наоборот, — достаточно громкая, с подчеркнутым ритмом.

Особенно сильное целебное действие на психику оказывает активная музыкотерапия, то есть когда человек сам играет (или поет) ту мелодию, которой требует его настроение. Почти все, кто играет на каком-нибудь инструменте, утверждают, что для них это — одно из лучших средств успокоения. Ну а если игра и пение удачно совмещаются, то шансы на хорошую нервную разрядку возрастают.

Приводим ряд классических музыкальных произведений, позволяющих скорректировать эмоциональный настрой.

*Мелодии с успокаивающим и переключающим воздействиями:*

*Ф. Лист.* «Утешения», «Ноктюрны»;

*Ф. Шопен.* «Ноктюрны», «Колыбельная», «Баркарола», «Фантазия-экспромт»;

*П. И. Чайковский.* «Ноктюрн», «Песнь без слов», «Размышления»;

*В. Моцарт.* Сонаты (медленные вторые части), симфония № 40 соль-минор (1-я часть);

*А. Вивальди.* Скрипичные концерты (медленные части);

*А. Корелли.* Клавесинные пьесы;

*Л. Бетховен.* «К Элизе», Пасторальная симфония № 6 (2-я часть);

*Р. Шуман.* «Грезы»;

*Я. Сибелиус.* «Грустный вальс»;

*И. Бах.* «Ария на соль-струне», Скерцо си-бемоль мажор;

*С. В. Рахманинов.* Концерт для фортепиано с оркестром № 2;

*Э. Григ.* Концерт для фортепиано с оркестром.

*Мелодии с переключающим и тонизирующим воздействиями:*

*А. И. Хачатурян.* Токката, «Танец с саблями»;

*Л. Бетховен.* Увертюра к «Эгмонту»;

*Ф. Лист.* Рапсодии № 2, 8, 11;

*И. Брамс.* Венгерские танцы.

Один из лучших способов успокоения, при котором включаются сразу несколько механизмов саморегуляции,— *общение с близким человеком*, когда можно, во-первых, как говорят, излить душу, то есть разрядить очаг возбуждения, во-вторых, переключиться на интересную тему, в-третьих, совместно отыскать путь к благополучному разрешению конфликта или хотя бы к снижению его значимости.

Велика целебная сила общения с собственными детьми. Стоит поиграть с жизнерадостным смешным малышом, как сразу оттаивает ожесточившаяся душа, наступает и расслабление, и переключение. Так что общение с детьми — великий источник положительных эмоций.

К сожалению, некоторые люди после эмоциональных стрессов часто необдуманно пытаются решить свои проблемы с помощью *успокоительных средств* или *алкогольных напитков*. В ряде западных стран каждый второй-третий рецепт, выписываемый врачом,— это рецепт на успокоительные и снотворные средства. Но при систематическом употреблении некоторых из них (так же, как и алкоголя) возникает болезненное пристрастие, наркомания. Медикаментозные средства действуют одновременно на разные механизмы стресса. Они снижают активность очага возбуждения в коре головного мозга, тормозят деятельность гипоталамуса, подавляют выброс в кровь физиологически активных веществ, препятствуют их влиянию на сердечно-сосудистую систему и т. д.

Кроме готовых лекарственных препаратов, успокаивающее влияние оказывают и растительные средства. Вот рецепты приготовления некоторых из них.

1. Столовую ложку высушенного и измельченного корня валерианы заварить в стакане кипятка (можно прокипятить 5—10 мин), процедить через марлю, остудить и выпить в течение дня за 3 приема (при необходимости более длительного употребления — по столовой ложке 3—5 раз в день; курс 3—4 недели).

2. Две столовые ложки измельченной травы пустырника заварить в 200 г воды, процедить, остудить и принимать по 1 столовой ложке 3—5 раз в день.

3. Столовую ложку желёзок хмеля обыкновенного заварить в стакане кипятка, настоять в течение 30 мин, процедить и выпить в 2 приема — утром и вечером.

Что касается алкоголя, то его успокаивающее действие сопровождается целым рядом расстройств (повышение кровяного давления, торможение дыхания, перебои в сердце) и, кроме того, он оказывает токсическое и наркотическое влияние.

Нередко хорошо восстанавливает эмоциональное равновесие сон. Шекспир писал: «Сон — чудо матери-природы, вкуснейшее из блюд в земном пиру». Во время глубокого сна (при условии, если он не прерывается кошмарными сновидениями на тему произошедшего конфликта) человек как бы отрешается от мучивших его мыслей, неприятных эмоций. Проснувшись, он, конечно, вновь вспомнит события минувшего дня, но доминанта уже не столь сильна. Кроме того, нейтрализовалась основная доза выделявшихся в кровь гормонов стресса, отдохнули и внутренние органы. На таком фоне можно уже более логично обдумать конфликтную ситуацию.

Однако самым мощным успокаивающим фактором является время. Оно приглушает все обиды. С годами заживают даже, казалось бы, смертельные душевные раны. В этом плане интересен рассказ И. Бунина «В ночном море».

На пароходе случайно встретились два пассажира, известные врач и писатель, не видевшиеся почти четверть века. Они мирно беседуют, искренне поражаясь своему «какому-то идиотскому бесчувствию».

— Какой ужас, в сущности, причинил я вам. Воображаю, что вы пережили.

— Да, и даже гораздо больше, чем вы можете вообразить.

И вообще это ужасно, весь тот кошмар, который переживает мужчина, любовник, муж, у которого отняли, отбили жену, и который по целым дням и ночам почти непрерывно, ежеминутно корчится от мук самолюбия, страшных ревнивых представлений о том счастье, которое испытывает его соперник, и от безнадежной, безысходной нежности, вернее, половой умиленности к потерянной самке, которую хочется в одно и то же время и задушить с самой лютой ненавистью, и осыпать самыми унижительными знаками истинно собачьей покорности и преданности. Это вообще несказанно ужасно. ...Вот тут и представьте, что я переживал в течение целых годов.

— Неужели годов?

— Уверю вас, что не менее трех лет. Да и потом еще долго одна мысль о вас и о ней, о вашей с ней близости обжигала меня точно каленым железом... Все это просто выше человеческих сил. Из-за чего же я чуть не спился, из-за чего надорвал здоровье, волю? ...Вы меня, говоря без всякого преувеличения, просто пополам переломили. ...И вот, вдруг явились вы...

— Ну и что же вы чувствуете ко мне теперь? ...Злобу, отвращение, жажду мести?

— Представьте себе: ровно ничего. Несмотря на всю вышеприведенную тираду, ровно ничего.

— ...Ну, а скажите... Что вы чувствовали, когда узнали о ее смерти? Тоже ничего?

— Да, почти ничего. ...Так только, слабая жалость какая-то. ...Я никак не мог связать ее, умершую, с той другой, о которой я вам только что говорил.

Да, время притупляет боль, затягивает душевные раны. То, что, казалось, невозможно пережить, спустя недели, годы, десятилетия в зависимости от силы пережитого эмоционального стресса воспринимается гораздо спокойнее, с философской грустью, а то и с чувством недоумения за столь бурные свои эмоции. Надежда на целебную силу времени способна поддерживать дух человека после горестного события. Главное превозмочь себя в начальном периоде психотравмы. И здесь требуется «ускорить бег времени» — отрешиться в крепком сне хотя бы на несколько часов от мучительных мыслей, переключиться на любимое дело, книгу, музыку или прибегнуть к другим многочисленным приемам.

Самый естественный и потому очень эффективный метод устранения послестрессовых отрицательных эмоций — интенсивная до усталости *мышечная нагрузка*. При этом, как уже упоминалось, накопившиеся за время стресса физиологически активные вещества как бы нейтрализуются, «сгорают» и таким образом «удар» по сосудам и внутренним органам отводится вовне. В этом плане с физической нагрузкой, пожалуй, ничто не сравнится. Кроме того, импульсы, поступающие в головной мозг от работающего мышечно-суставного аппарата, снимают активность очага возбуждения и формируют конкурирующую доминанту. Следовательно, у каждого в запасе есть безотказный способ эмоционального переключения и разрядки. Но, подчеркнем, нагрузка должна быть посильной, и, желательно, чтобы она сопровождалась положительными эмоциями. В этом смысле хороши игровые виды физкультуры и спорта — теннис, городки, волейбол.

Людам, регулярно посещающим бассейн, хорошо знакомо успокаивающее действие плавания. При нем, кроме интенсивной траты энергии, возникает мощный поток импульсов от возбуждаемых водой рецепторов кожи. Поскольку зоны лица и волосистой части головы снабжены особо чувствительными нервными окончаниями, полезно окунаться полностью, плыть, делая выдох в воду.

Смена привычной обстановки во время хотя бы небольшого путешествия, общение с природой — также хорошие методы восстановления эмоционального равновесия.

Жителю города поездка в ближайший лес или по крайней мере прогулка в парке способны принести ощутимый заряд положительных эмоций. В новой обстановке одновременно срабатывают несколько механизмов успокоения: переключение внимания на красоту природы, утилизация накопившихся в крови активных веществ за счет расхода мышечной энергии, насыщение организма кислородом, в котором так нуждаются активно работавшие во время



стресса мозг, сердце и другие внутренние органы.

В ряде случаев для успокоения полезным может оказаться *физиологическое переключение*. Поясним его суть. У человека пять органов чувств. Благодаря зрению мы получаем удовольствие, к примеру от мастерства художника, слуху — от музыки, обонянию — от аромата цветов, вкусу — от изысканной пищи, осязанию — от массажа, плавания. Доминанта, возникающая в результате мощной импульсации, исходящей от того или иного органа чувств, способна переключить человека с отрицательных эмоций на положительные. При прочих равных условиях чем больше органов чувств активно работают, тем эффективнее переключение и разрядка. Во время еды, например, активно работают три органа чувств — вкус, зрение, обоняние. Любимые блюда, фрукты, конфеты способны поднять настроение многим.

Но, пожалуй, самым сильным по своему переключающему и успокаивающему действию физиологическим фактором является сексуальный. И это не удивительно, ведь наслаждение в данном случае приносит не только специфическое половое чувство, но и работа всех пяти органов чувств. Благодаря зрению наслаждаются внешней красотой, вкусу — опьяняющим поцелуем, слуху — ласковым словом, обонянию — родным ароматом, осязанию — нежными объятиями любимого человека. Подчеркнем — любимого, потому что именно осознание общности, родства позволяет объединить весь поток приятных ощущений в единое чувство физического и духовного наслаждения. Немало людей, которые в счастливо сложившейся интимной жизни черпают успокоение, положительные эмоции и стойкость в преодолении невзгод.

Конечно, сразу же после стрессовой ситуации, печального события вряд ли возникнет желание интимной близости. Кроме того, сексуальные эмоции лишь тогда окажут свое утешающее действие, когда явятся естественным

заключительным аккордом предварительного общения с любимым, а не чем-то вроде механически проглатываемого лекарства, которое может лишь нарушить, принизить сложившиеся интимные отношения с супругом.

Вместе с тем следует помнить, что на фоне полового пресыщения психологическое воздействие сексуального фактора существенно снижается. Ну, а если речь идет об эмоциональном стрессе из-за супружеского конфликта, то этот фактор утрачивает свое значение.

Основные цели *логических приемов* успокоения — пай-ти выход из сложившейся конфликтной ситуации, снизить ее значимость. Пути устранения конфликтов чрезвычайно индивидуальны. Например, человек после ссоры, объективно проанализировав поведение обеих сторон, принимает решение: «Завтра подойду и извинюсь». При этом он сразу же может почувствовать облегчение.

В случаях, когда невозможно устранить причину плохого настроения, на помощь следует призвать логику: «Ну что толку растревать себя? От этого ведь все равно ничего не изменится, а вот давление крови наверняка поднимется и сердце разболится. А мое здоровье нужно и мне самому, и моим близким. Все! Хватит думать о неприятностях!»

Полезно знать и приемы снижения значимости произошедшего события. Первый из них можно охарактеризовать словом «зато». Суть его — суметь извлечь пользу из неудачи, например: «Пусть я опоздал на последний троллейбус, зато подышу свежим воздухом и пройдуся, при моем малоподвижном образе жизни это полезно».

Далеко не лучший, но, увы, распространенный прием — найти оправдание своему поведению в той или иной конфликтной ситуации: «Я, конечно, зря был так резок, но ведь он первый начал и я вынужден был дать ему отпор...»

Более благородный прием — найти оправдание поведе-

нию другой стороны, например: «Опять мой начальник несправедливо меня отчитал, но его понять можно. Он сам не свой ходит: через неделю с него спросят запланированную работу, а ей и конца не видать».

Отрицательные эмоции могут вытесняться положительными и при воспоминаниях приятных недавних или далеких событий. Стоит всплыть первому яркому образу, как один за другим начинают появляться и другие. Можно успешно переключиться с отрицательных на положительные эмоции, представив, например, искрящееся улыбкой лицо своего ребенка или другого близкого человека.

Среди логических механизмов переключения эмоций подчас наиболее эффективным оказывается сравнение собственных невзгод с чужим еще большим горем. При этом облегчение приносит мысль: «Это еще не самое худшее...» Показателен рассказ врача-реаниматора.

Как-то я пришел на дежурство в больницу в подавленном настроении (у сына-подростка в результате автоаварии серьезный перелом бедра). Тягостные мысли не покидали меня ни на минуту. Но вот «Скорая» доставила в отделение 40-летнего мужчину атлетического телосложения, жизнь которого поддерживалась лишь благодаря искусственному дыханию. Как выяснилось, примерно 20 минут назад он зашел в школу забрать после уроков сына-первоклассника. Мальчик, увидев отца, побежал ему навстречу. Отец подхватил его под мышки, поднял вверх... и упал, как подкошенный, потеряв сознание. До этого он никогда ничем не болел. После несложного обследования был установлен диагноз: обширное кровоизлияние в мозг вследствие разрыва врожденной аневризмы (мешотчатого выпячивания) одного из сосудов. Был подключен стационарный аппарат искусственного дыхания. Однако, хотя сердце еще работало, исход был предreshен, ибо мозг был уже мертв. Насколько ж это страшно даже для нас — привыкших к смертям врачей-реаниматоров: крепкий, молодой мужчина со спокойным «спящим» лицом, равномерно дышащий, и тем не менее он мертв. Через несколько часов это станет известно его близким. Мгновенно их жизнь перевернется... И когда эти мысли промелькнули в моем сознании, собственные невзгоды показались мизерными. И так бывает довольно часто, когда я прихожу на работу и окунаюсь в атмосфе-

ру человеческих страданий. Сам становясь как-то мягче, добрее к своим близким, знакомым, ибо знаешь, что надо ценить жизнь и не отвращать ее ссорами, обидами из-за мелочей.

Думается, что существующий у многих народов поминальный день, когда идут на кладбище, чтобы почтить память умерших родных и близких, обладает именно таким разряжающим психотерапевтическим эффектом. Люди всматриваются в даты рождения и смерти, в надписи на памятниках, замирают с ужасом у детских могил и волея-неволей соприкасаются с многочисленными трагедиями. А в итоге — некое философское переосмысление жизни, получение заряда доброты и терпимости.

Из всех способов эмоциональной разрядки самыми негативными с социальной точки зрения являются *агрессивные действия и брань*. Если при межличностном столкновении было задето достоинство человека или возникло труднопреодолимое препятствие достижению какой-то важной цели, то в ответ на это у него иногда возникает стремление ударить, причинить физическую боль обидчику. Однако в цивилизованном обществе такие желания довольно редко реализуются, а вот взаимные оскорбления случаются.

Деспотичный, маловоспитанный человек накопившуюся злость вполне может вылить на подчиненных, близких или незащищенных окружающих. Вот, например, как разряжал эмоции царский министр Аракчеев: «На просторе разъяренный бульдог, как бы сорвавшись с цепи, пустился рвать и терзать все ему подчиненное: офицеров убивал поносными, обидными для них словами, а с нижними чинами поступал совершенно по-собачьи: у одного гренадера укусил нос, у другого вырвал ус, а дворянчиков унтер-офицеров из своих рук бил палкою» (Ф. Ф. Вигель, 1892).

Чаще всего конфликтующие стороны подавляют свои агрессивные порывы и расходятся в состоянии молчаливого негодования. Наиболее приемлемым методом эмоцио-

нальной разрядки в таких случаях является кратковременная интенсивная физическая нагрузка: 20—40 приседаний, бег на месте, имитация боксерского боя с невидимым противником (разумеется, не на людях) и т. п. Некоторые же предпочитают беззвучно произнести гневную длинную тираду, подчеркнуто жестикулируя при этом. Оригинальный путь избрали несколько японских фирм — они стали выпускать по заказам резиновые муляжи с внешностью недругов. Их-то можно колотить сколько угодно.

Обида, тоска, горе часто выливаются в *слезах*, особенно у детей и женщин. Мнения специалистов-психотерапевтов относительно того, насколько целесообразен этот тип разрядки эмоций, противоречивы. Одни считают, что это одно из лучших успокаивающих средств, что «печаль, не выраженная слезами, заставит плакать другие органы». Слезы как бы отводят удар от важнейших систем организма. Другие же полагают, что облегчение при плаче происходит по механизму не разрядки, а истощения и поэтому нецелесообразно. Так, маленький ребенок, наплакавшись, засыпает обессиленный, а не успокоенный. Истину, как водится, следует искать в золотой середине. Если кто-то не может сдержать слезы, пусть не насилует себя, однако плач не должен стать единственным путем разрядки, успокоения.

Одним из наиболее мощных средств восстановления эмоционального равновесия является *аутогенный тренинг* (АТ) — особая методика самовнушения на фоне максимального мышечного расслабления. Предложил термин и детально разработал методику АТ немецкий профессор-психиатр И. Шульц (1884—1970), издавший в 1932 году монографию «Аутогенная тренировка». Она переведена на ряд языков и многократно переиздавалась.

Каждый, видимо, замечал, что стоит рассказать о своих неприятностях близкому человеку и услышать от него

простые слова: «Ничего страшного не произошло, не волнуйся. Я уверен, все образуется!», как наступает облегчение. Это сработало внушение! Но ведь «ближе самого себя» у человека никого нет. Значит, можно и самому себе внушить: «Не волнуйся!.. Все будет в порядке!» Такие мысли особенно эффективны, если предварительно удастся расслабить мышцы, что, как правило, приводит к легкой сонливости и повышенной самовнушаемости.

АТ помогает: а) быстро снять излишнюю нервно-психическую напряженность, волнение; б) уснуть в любое время на определенное время для кратковременного эффективного отдыха; в) уменьшить потребность в ночном сне; г) снять проявления неврозов и вегетативно-сосудистой дистонии — головные боли, вялость, раздражительность, неприятные ощущения со стороны внутренних органов и т. п.; д) мобилизовать все душевные и физические силы на достижение поставленной цели.

Благодаря АТ профессор Х. Линдеман, единственный из сотни смельчаков, сумел пересечь за 72 дня в резиновой надувной лодке Атлантический океан, ибо внушил себе непоколебимую уверенность в благополучном исходе эксперимента, мобилизовал скрытые запасы энергии, пробился через дебри галлюцинаций, неизбежных в длительном одиночном плавании. Даже когда лодка от сильной волны перевернулась и он всю ночь пролежал на холодном и скользком днище, цепляясь за борта, он ни секунды не сомневался, что выдержит. Пережив все испытания, Линдеман решил посвятить жизнь пропаганде АТ. Известна и переведена на русский язык его книга «Аутогенная тренировка. Путь к восстановлению здоровья и работоспособности».

Освоить АТ может практически любой человек, но более легко он дается людям, способным вызвать в сознании яркие живые образы, а также тем, кто преодолет скептическое недоверие к методу.

Овладение основами АТ требует систематических занятий в течение 2—4 месяцев. Поэтому те, кто ожидает чуда в ближайшие 1—2 недели, будут разочарованы. Лишь тот будет вознагражден сторицей, кто сможет преодолеть тяготы учебы и продолжать регулярные поддерживающие тренировки. Он на всю жизнь вооружится действенным способом психической саморегуляции.

В период освоения рекомендуется заниматься 3 раза в день: 10 минут утром (лежа, как только проснулись), 5 минут днем (например, во время обеденного перерыва) и 10 минут перед сном (в постели; можно в позе, привычной для засыпания).

Существует множество методик основного курса АТ. Мы кратко приведем лишь классическую методику Шульца как наиболее распространенную и проверенную десятками тысяч людей в различных странах (жстата, ее использовал и настойчиво рекомендует Х. Лидеман). Шульц предлагает последовательно овладеть шестью формулами внушения: «правая рука тяжелая», «правая рука теплая», «сердце бьется спокойно и ровно», «дыхание спокойное и ровное», «солнечное сплетение излучает тепло», «лоб приятно прохладен». На овладение каждой формулировкой затрачивается в среднем по 2 недели. Чтобы внушаемое ощущение реализовалось, необходимо все внимание сосредоточить на соответствующей части тела. В первые 1—2 недели это дается с трудом, возникают посторонние отвлекающие мысли. Очень важно, чтобы формулы не произносились бессмысленно, автоматически или как грубый приказ своему телу. Надо стараться ярко, образно представлять то, что должно ощущаться: вот рука наливается свинцовой тяжестью, которая сосредоточивается в кисти и распирает ее; вот она ощущает дуновение теплой струи воздуха... тепло все усиливается... сердце блаженно отдыхает... легкие с наслаждением вдыхают чистый ароматный воздух... Формулы следует произносить на выдохе. Как только внимание сконцентрируется на нужной области, уточняющие слова можно не говорить, например вместо всей формулы «моя правая рука тяжелая», достаточно повторять слово «тяжелая» (6—12 раз). Каждое занятие Шульц рекомендует заканчивать произнесением формулы, снимающей внушенную тяжесть: «Руки напрячь. Согнуть. Дышать глубоко. Открыть глаза. Расслабить руки». Когда АТ проводится перед сном, эти фразы не произносятся.

Осваивая формулу «солнечное сплетение излучает тепло», внимание необходимо сосредоточить на области желудка и представить, что из него на каждом выдохе исходят потоки тепла, разогревающие весь живот. Но этой формулой нельзя пользоваться тем, кто страдает язвенной болезнью желудка или двенадцатиперстной кишки. При освоении формулы «дыхание спокойное и ровное» не надо вслушиваться в ритм дыхания, иначе он собьется. Необходи-

мо внушить себе итоговое состояние: наслаждение каждым вдохом, каждым ударом сердца.

После того как основные 6 упражнений будут освоены, то есть когда без особых усилий ощущается то, что внушается, приступают к так называемым формулам намерения — к тому главному, ради чего осваивают состояние расслабленности и покоя. Эти формулы разнообразны и должны быть актуальны, кратки, утвердительно, например «голова свежая, ясная, боль покидает ее»; «я справлюсь с этим делом»; «я выдержанный, уверенный в себе человек»; «я легко обхожусь без курения»; «я энергичный, общительный человек»; «я хорошо отдохнул»; «я заряжаюсь энергией»; «я жажду дела», «я засыпаю» и т. д. С самого начала тренировок используется лишь одна формула намерения: «я совершенно спокоен». Она произносится перед каждой из 6 основных формул.

Спустя примерно 3 месяца после начала занятий каждая тренировка должна представлять определенную последовательность сокращенных формул, каждую из которых необходимо повторять по 3—6 раз, после чего произносить слова «покой».

Руки, ноги, все тело тяжелое... тяжелое... тяжелое... (*вслушиваясь и наслаждаясь расслабленностью*);

Руки, ноги, все тело теплое... теплое... теплое...

Сердце бьется спокойно...

Дыхание спокойное...

Солнечное сплетение излучает тепло... тепло...

Лоб приятно прохладен... прохладен...

(Формула намерения).

(Формула снятия расслабленности).

При дальнейших тренировках нужные ощущения возникают автоматически при еще более кратких формулах:

Покой...

Тяжесть...

Тепло...

Сердце и дыхание спокойно...

...излучает тепло...

...приятно прохладен...

Овладев основными приемами АТ, следует поддерживать приобретенное умение, помня, что каждое занятие даже без формулы намерения — это кратковременный, но очень эффективный отдых, повышающий коэффициент полезного действия человека. Днем в подходящий момент можно привести себя в состояние аутогенного 10—15-минутного полусна-полубодрствования, снимающего усталость и нервное напряжение. Это обычно делается в «позе кучера на дрожжах» (часто в городском транспорте можно видеть дремлющих людей, непроизвольно принимающих такую позу).



Нужно сесть на стул, опираясь на его спинку (овладев позой, можно не опираться), голову опустить на грудь, ноги слегка расставить и согнуть под тупым углом, руки положить на бедра, глаза закрыть, нижнюю челюсть расслабить (чуть отвисает, но рот закрыт), язык тоже расслабить (это сопровождается ощущением, что он увеличился, разбух). Можно воспользоваться и такими позами: сидя за столом, подпереть голову руками или опустить ее на предплечья. Лучшая поза та, которая доступна и привычна. Люди, хорошо владеющие АТ, могут и в состоянии бодрствования (не принимая специальной позы и не заставляя себя погружаться в полусонное состояние) реализовывать формулы внушения.

Успокоительный эффект *дыхательных упражнений* объясняется тем, что при этом, во-первых, отвлекается внимание за счет вдохов-выдохов, во-вторых, улучшается снабжение кислородом всех органов, в особенности мозга, лучше утилизируются выделившиеся в кровь гормоны стресса. Ритм дыхательных упражнений может быть таким: на счет раз-два — глубокий вдох, три-четыре — выдох, пять-шесть — пауза. И так 6—8 раз (если больше, может закружиться голова) дважды с перерывом на несколько минут для обычного дыхания.

Среди способов восстановления эмоционального равновесия, опробованные нами испытуемые назвали и *рукоделие, декламацию стихов, танцы, посещение парной бани* и др. Прокомментируем их кратко.

Успокаивающее действие рукоделия известно с давних времен. В частности, вязание или вышивание (особенно технически сложное, исключающее автоматизм) требуют внимания, поэтому волей-неволей отвлекают от навязчивых мыслей.

Декламация стихов тоже помогает избавиться от навязчивых переживаний и выиграть хотя бы немного времени для охлаждения эмоций. Следует выбирать достаточно длинное стихотворение с чеканным ритмом, читать его «с чувством». В этом плане подходят произведения В. Маяковского.

Эмоциональное воздействие танцев знакомо всем. Их

переключающий, разряжающий и воодушевляющий эффекты настолько очевидны, что вряд ли стоит об этом говорить подробно. Правда, как средство экстренной эмоциональной разрядки они малоудобны, а вот как выход из затянувшегося подавленного состояния — вполне пригодны. Здесь и многоплановое влияние музыки, и активный расход мышечной энергии, и общение с представителем другого пола.

Издавна известно, что баня «парит — здоровье дарит» (однако при высоком артериальном давлении или стенокардии, сердечной недостаточности париться нельзя!). Действие бани многообразно: высокая температура ускоряет обмен веществ, благодаря чему быстрее утилизируются выделившиеся в кровь во время стресса физиологически активные вещества; за счет расширения капилляров снижается кровяное давление (у гипертоников же может быть противоположная реакция); нервные окончания кожи под действием пара посылают в центральную нервную систему отвлекающий поток импульсов, ну а массаж березовым веником сам по себе доставляет положительные эмоции.

Среди опрошенных нами людей двое назвали такой оригинальный способ самоуспокоения как выполнение новой прически. «Если я чем-либо расстроена, — рассказывала одна женщина, — то иду в парикмахерскую. Когда я через час-другой возвращаюсь домой, то настроение уже совсем иное». Подобный эффект, нам думается, можно объяснить тем, что срабатывают условно-рефлекторные связи: праздничная прическа вызывает положительные ассоциации (точно так же переодевание в нарядный костюм может улучшить настроение). Кроме того, парикмахерская — это отвлечение, общение с людьми, а расчесывание волос — это тот же снимающий головную боль массаж.

Еще в прошлом веке ряд зарубежных исследователей

обратили внимание на интересный феномен обратного влияния мимики на эмоции. Если делать мимические движения, противоположные внешнему выражению той или иной эмоции, эту эмоцию можно подавить. Например, если человек, которого душит смех, сделает горестное выражение лица, смех постепенно прекратится. А искусственная улыбка по механизму условного рефлекса снизит неприятную эмоцию. Конечно, в полной мере подобное превращение удастся лишь людям с высокой самовнушаемостью.

Заканчивая разговор о способах эмоциональной разрядки и переключения, следует подчеркнуть, что в постстрессовом периоде важно привести в действие все основные рычаги успокоения: создать конкурирующую доминанту, утилизировать выделившиеся активные вещества, прекратить «умственную жвачку» неприятных событий и тем самым заблокировать выделение новых порций гормонов стресса. Поэтому хорошо, когда заранее отработаны методики восстановления эмоционального равновесия, подобраны индивидуальные комплексы. Вот примеры некоторых из них.

При накопившихся за время рабочего дня отрицательных эмоциях: физкультура + дыхательные упражнения (20—30 мин); душ (15 мин); прослушивание музыки (15—20 мин); общение с близким человеком; успокоение силой логики (поиск выхода из сложившейся ситуации, снижение ее значимости).

При назойливых неприятных мыслях, плохом настроении: физкультура (20 мин); душ (15—20 мин); употребление любимых блюд, фруктов; игра на музыкальном инструменте или прослушивание музыки (30 мин); чтение детективной или приключенческой литературы (полчаса-час) или посещение кинотеатра; общение с близким человеком.

При появлении злости, чувства агрессии: имитация бокса с недвижимым противником (3—10 мин); с дыхательными упражнениями (в промежутках) или приседания (20—40 раз); прогулка по парку (полчаса-час); переключение на хобби.

При ситуации типа ссоры в городском транспорте: аутотренинг (5—10 мин); успокоение силой логики.

При серьезном конфликте: валериановый чай ( $\frac{1}{3}$  стакана); плавание (душ, сауна); посещение кинотеатра; успокоение силой логики; повторно валериановый чай, аутотренинг, сон.

При семейной ссоре: дыхательные упражнения; аутотренинг (5—10 мин); занятия рукоделием (1—2 ч) или иными домашними делами; общение с детьми; логический анализ события.

При служебном конфликте: дыхательные упражнения; подняться пешком несколько раз на 3—5-й этаж (или иная физическая нагрузка); декламация про себя стихотворения (5 мин); успокоение силой логики.

При мелкой неприятности: дыхательные упражнения; успокоение силой логики.

При печальном событии, горе: успокоительное лекарство; общение с близким человеком, с собственными детьми; дыхательные упражнения (несколько раз в день); прогулка по парку; душ; прием снотворного; сон.

Хочется надеяться, что читатель воспользуется этими рекомендациями, а при необходимости сам сможет составить наиболее приемлемые для себя комплексы с учетом особенностей стрессовой ситуации.

\* \* \*

На этом мы заканчиваем разговор о барьерах общения, конфликтах и стрессе. Оправдалось ли ваше ожидание, отыскали ли вы полезную информацию? Либо какие-то рекомендации вы сочли неверными или неприемлемыми для себя? А может вы давно устали от советов, поучений и они вызвали у вас лишь раздражение? Вполне вероятно... Однако мы полагаем, что даже в таком случае вреда они не принесут, ибо каждый следует лишь тем советам, в которых остро нуждается. И если хоть некоторые сведения помогут вам предупредить межличностные столкновения и «нервные срывы», мы будем считать свою задачу выполненной. Завершить книгу хочется еще одним советом: *в конце каждого дня 2—3 минуты отводите на строгий анализ ошибок, допущенных в общении с окружающими, и в ближайшее время постарайтесь их исправить.*

## ПРИЛОЖЕНИЕ

### ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ ТЕСТЫ

Теперь, когда книга вами прочитана и, как надеется автор, вы яснее стали представлять закономерности возникновения конфликтов и стрессов, у вас может появиться естественное желание глубже «познать себя самого». Сделать это можно с помощью психологических тестов, которые позволяют количественно оценить отклонения каких-то параметров от нормы.

Первые научные экспериментально-психологические тесты появились сравнительно недавно — в XIX веке. Тогда были предложены способы изучения памяти, внимания, речи, мышления, интеллекта, эмоциональной сферы. А вот тесты для анализа характера и личности в целом были разработаны лишь в нашем веке; в последнее десятилетие они активно совершенствуются.

Несмотря на кажущуюся простоту тестов, трактовка их во многих случаях сложна, требует профессиональных знаний. Предлагая тем не менее ряд хорошо известных специалистам тестов, автор преследует цель привлечь внимание читателя к самоанализу тех личностных свойств, которые во многом определяют взаимоотношения с окружающими.

Перед тестированием внимательно прочитайте инструкцию. Выполнив задания (но не раньше!), ознакомьтесь с комментариями, помещенными после каждого теста.

#### Тест 1

Ниже в утвердительной форме приводится ряд вопросов, касающихся вашего характера, привычек, склонностей. С максималь-

ной степенью объективности постарайтесь ответить на них и обведите кружком номера тех утверждений, с которыми вы согласны. Если какие-то вопросы вызывают затруднения, придерживайтесь следующих правил.

1. Когда сложно ответить однозначно, исходите из своего поведения в большинстве случаев.

2. Если вы никогда не сталкивались с отраженными в вопросах ситуациями, постарайтесь представить, как бы вы могли себя повести в них.

3. Не пытайтесь приукрашивать себя в ответах.

4. Давайте первый пришедший в голову ответ, не задумываясь.

Перед тем как приступить к выполнению задания, прикройте листом бумаги, линейкой колонку справа (код обработки результатов опроса).

№ п/п	Утверждение	Код
1	2	3
1	Полезно читать книги, в которых содержатся мысли, противоположные вашим	— р
2	Меня раздражает, когда отвлекают от важной работы (например, просят совета)	+ р
3	Праздники нужно отмечать с родственниками	+ р
4	Я могу быть в дружеских отношениях с людьми, чьи поступки не одобряю	— р
5	В игре я предпочитаю выигрывать	— ж
6	Когда я опаздываю куда-нибудь, я не в состоянии думать ни о чем другом, кроме того, как бы поскорее доехать	+ р
7	Мне труднее сосредоточиться, чем другим	— р
8	Я много времени уделяю тому, чтобы все вещи лежали на своих местах	+ р
9	Я очень напряженно работаю	+ р
10	Неприличные шутки нередко вызывают у меня смех	— ж
11	Уверен, что за моей спиной обо мне говорят	+ р

1	2	3
12	Меня легко переспорить	— р
13	Я предпочитаю ходить известными маршрутами	+ р
14	Всю свою жизнь я строго слеую принципам, основанным на чувстве долга	+ р
15	Временами мои мысли проносятся быстрее, чем я их могу высказать	— р
16	Бывает, что чья-то нелепая оплошность вызывает у меня смех	— ж
17	Бывает, что мне в голову приходят плохие слова, часто даже ругательства, и я не могу никак от них избавиться	— ж
18	Я уверен, что в мое отсутствие обо мне плохо говорят	+ р
19	Я выхожу из дома, не беспокоясь о том, заперта ли дверь, выключен ли свет, газ и т. п.	— р
20	Самое трудное для меня в любом деле — это начало	+ р
21	Я практически всегда выполняю свои обещания	+ ж
22	Нельзя строго осуждать человека, нарушающего формальные правила	— р
23	Мне часто приходилось выполнять распоряжения людей, гораздо меньше знающих, чем я	+ р
24	Я не всегда говорю правду	— ж
25	Мне трудно сосредоточиться на какой-либо задаче или работе	— р
26	Кое-кто настроен против меня	+ р
27	Я всегда люблю доводить начатое до конца	+ р
28	Я всегда стараюсь не откладывать на завтра то, что можно сделать сегодня	+ ж
29	Когда я еду по улице, часто подмечаю изменения в окружающей обстановке — подстриженные кусты, новые рекламные щиты и т. п.	— р

1	2	3
30	Иногда я так настаиваю на своем, что люди теряют терпение	+ р
31	Иногда знакомые подшучивают над моей аккуратностью и педантичностью	+ р
32	Если я не прав, я не сержусь	+ ж
33	Обычно меня настораживают люди, которые относятся ко мне дружелюбнее, чем я ожидаю	+ р
34	Мне трудно отвлечься от начатой работы даже ненадолго	+ р
35	Когда я вижу, что меня не понимают, я легко отказываюсь от намерения доказать что-либо	— р
36	В трудные моменты я умею позаботиться о других	+ ж
37	У меня тяга к перемене мест, и я счастлив, когда путешествую	— р
38	Мне нелегко переключаться на новое дело, но потом, разобравшись, я справляюсь с ним лучше других	+ р
39	Мне нравится детально изучать то, чем я занимаюсь	+ р
40	Мать или отец заставляли меня подчиняться даже тогда, когда я считал это неразумным	+ р
41	Я могу быть спокойным и даже слегка равнодушным при виде чужого несчастья	— ж
42	Я легко переключаюсь с одного дела на другое	— р
43	Из всех мнений по вопросу только одно действительно является верным	+ р
44	Я стремлюсь доводить свои умения и навыки до автоматизма	+ р
45	Меня легко увлечь новыми занятиями, но я быстро охлаждаю к ним	— р



1	2	3
46	Я пытаюсь добиться своего наперекор обстоятельствам	+ р
47	Во время монотонной работы я невольно начинаю изменять способ действия, даже если это порой ухудшает результат	- р
48	Люди порой завидуют моему терпению и дотошности	+ р
49	На улице, в транспорте я часто разглядываю окружающих людей	- р
50	Если бы люди не были настроены против меня, я бы достиг в жизни гораздо большего	+ р

### Комментарий

С помощью этого теста можно определить, насколько человек психологически «ригиден», то есть негибок, консервативен в своих мыслях, принципах, убеждениях, действиях.

Психофизиологической основой ригидности является малоподвижность психологической установки, недостаточная переключаемость процессов возбуждения и торможения центральной нервной системы.

У человека с высокой степенью ригидности часто возникают трудности в общении. Ему обычно сложно приспособиться к новому коллективу, к новой жизненной ситуации. Он, как правило, излишне уверен в себе, в своих действиях, но весьма чувствителен к невзгодам, пессимистичен, в случае ломки жизненного стереотипа легко совершает ранее несвойственные ему нелогичные, импульсивные поступки.

Человек, у которого степень ригидности минимальна, обычно весьма общителен, стремится к активной деятельности, но с трудом доводит до конца начатое дело, быстро переключается на новое занятие. Он оптимистичен, однако испытывает излишнюю психологическую зависимость от окружающих, с трудом принимает самостоятельные решения, не уверен в их правильности и поэтому склонен к нелогичным поступкам.

Точно оценить степень психологической ригидности с помощью данного теста довольно сложно. Здесь требуются трудоемкие ма-

тематические расчеты и участие психолога. Тем не менее ориентировочно, с известной долей юмора, пользуясь следующими таблицами, попробуйте проверить себя.

Число ответов, обозначенных кодом «+р», с которыми вы согласились	Степень психологической ригидности
1—6	Минимальная, проявляется чрезмерной общительностью, недостатком самостоятельности и уверенности в своей правоте; не исключено, что вам нередко «достается» за ваши необдуманные поступки
7—12	Средняя, как у большинства людей; вы можете быть спокойны — «ничто человеческое вам не чуждо»
13—18	Повышенная; вы нередко делаете проблему из таких вопросов, которые окружающие считают пустяком
19—24	Высокая; вам сложно сходитьсь с новыми людьми, вы любите порядок, любите поучать других; не исключено, что близкие, сослуживцы считают вас «занудой», начальство же видит в вас человека степенного, надежного, добросовестного (впрочем, такую оценку степени ригидности можно легко изменить — стоит лишь заново ответить на вопросы теста так, чтобы быть «как все»).

Далее подсчитайте, сколько раз вы положительно ответили на утверждение с кодом «-р» (отсутствие ригидности). Полученное число (от 0 до 15) может либо подтвердить, либо опровергнуть заключение о степени вашей психологической ригидности:

Число ответов, обозначенных кодом «-р», с которыми вы согласились	Степень психологической ригидности
---	------------------------------------

0—4	Выше среднего
5—9	Средняя
10—15	Ниже среднего

Если заключения по коду «-р» и «+р» противоположны друг другу, то, вероятно, вы человек излишне внушаемый и во многом противоречивый (в частности, то чрезмерно покладистый, то упрямый). Можно полагать, что порой вы удивляете своих родных неожиданными поступками, высказываниями. Тем не менее поговорка «в тихом омуте черти водятся» к вам не относится.

На этом обработка результатов опроса не заканчивается. Если вы положительно ответили на все 4 утверждения с кодом «+ж» («социально желательные»), значит, вы были неискренни в своих ответах, сознательно либо подсознательно пытались представить себя лучше, чем есть на самом деле. В таком случае все предшествующие заключения по тесту следует считать недостоверными. Если вы ответили положительно на 3 утверждения с кодом «+ж», заключения остаются в силе, но степень их достоверности невысокая.

Число положительных ответов на утверждения с кодом «-ж» поможет оценить вашу откровенность. Если оно не более 1, значит, вы не откровенны даже с самим собой; если же равно 2—3, то вы в меру откровенны и самокритичны, если — 4—6, — вы весьма самокритичны и откровенны и, вероятно, излишне строго себя судите, недовольны собой.

## Тест 2

Перед вами 14 рядов слов. Каждый из них включает по пять слов, четыре из которых в какой-то мере однородны и могут быть объединены по общему для них признаку, а одно не соответствует этим требованиям. Вам необходимо найти его и вычеркнуть. (Например, в ряду такие слова: «Василий, Федор, Семен, Петр, Иванов»; первые четыре слова — имена, а последнее — фамилия, поэтому исключать надо слово «Иванов»).

1. Дряхлый, старый, изношенный, маленький, ветхий.
2. Смелый, храбрый, отважный, злой, решительный.
3. Молоко, сливки, сыр, сало, сметана.
4. Скоро, быстро, поспешно, постепенно, торопливо.
5. Лист, почка, кора, дерево, сук.
6. Дом, сарай, постройка, изба, хижина.
7. Ненавидеть, презирать, негодовать, возмущаться, наказывать.
8. Темный, светлый, голубой, ясный, тусклый.
9. Гнездо, пора, муравейник, курятник, берлога.
10. Неудача, крах, провал, поражение, волнение.
11. Молоток, гвоздь, клещи, топор, долото.

12. Минута, секунда, час, вечер, сутки.
13. Грабеж, кража, землетрясение, поджог, нападение.
14. Успех, победа, удача, спокойствие выигрыш.

### Комментарий

Этот тест поможет оценить ваше умение абстрактно мыслить и определить, насколько легко вы делаете логические обобщения. Ведь часто именно от способности логически мыслить зависит ваша позиция в спорах и других межличностных столкновениях.

Правильные ответы:

1 — маленький, 2 — злой, 3 — сало, 4 — постепенно, 5 — дерево, 6 — постройка, 7 — наказывать, 8 — голубой, 9 — курятник, 10 — волнение, 11 — гвоздь, 12 — вечер, 13 — землетрясение, 14 — спокойствие.

Если вы ошиблись более одного раза, значит, вы не всегда поступаете логично при разрешении жизненных ситуаций и проблем.

### Тест 3

Запишите ход решения помещенных в таблице 10 арифметических задач. На решение каждой отводится по 2 минуты. Даже если вы не уложились в это время, переходите к следующей задаче.

Задача	Даны 3 сосуда, емкостью (литры)	Как отмерить с их помощью следующее количество воды (литры)	Ход решения (порядок действия)
1	37, 21, 3	10	
2	37, 24, 2	9	
3	39, 22, 2	13	
4	38, 25, 2	9	
5	29, 14, 2	11	
6	28, 14, 2	10	
7	26, 10, 3	10	
8	27, 12, 3	9	
9	28, 7, 5	12	
10	30, 12, 3	15	

## Комментарий

Тест позволяет выяснить, насколько легко вы подвержены влиянию установки. В данном случае выясняется, повлияет ли установка, возникающая в процессе решения задач 1—5, на способ решения задач 6—10.

Анализ решения: первые пять задач можно решить только одним способом — путем последовательного вычитания обоих меньших чисел из большего (например, первая задача:  $37 - 21 - 3 - 3 = 10$ , вторая:  $37 - 24 - 2 - 2 = 9$  и т. д.). Задачи 6—9 можно решить более простым способом (например, задача 6:  $14 - 2 - 2 = 10$ ). Задача 7 вообще не требует вычислительных операций, так как для отмеривания 10 литров воды следует воспользоваться имеющимся 10-литровым сосудом. Задача 8 допускает и такое решение:  $12 - 3 = 9$ . Задачу 9 можно решить и путем сложения:  $12 + 3 = 15$ . Задача 10 имеет только одно решение:  $7 + 5 = 12$ .

Подсчитайте, сколько раз вы для решения задач 6—10 воспользовались способом решения задач 1—5; если более одного раза, и к тому же не смогли за отведенное время решить задачу 10, значит, вы в своих решениях и поступках легко поддаетесь влиянию психологической установки. А это значит, что в межличностных отношениях вы склонны к шаблонным умозаключениям и можете легко оказаться в плену предубеждений, чьих-то наветов. Зная такую свою особенность, старайтесь не принимать поспешных решений при оценке новых людей, событий, конфликтных ситуаций.

Если вы не решили простейшим способом задачу 7, значит, вы весьма невнимательны. Одной из причин этого может быть ригидность психологической установки. Не исключено, что из-за невнимательности вы нередко попадаете в досадные житейские ситуации.

## РЕКОМЕНДУЕМАЯ ЛИТЕРАТУРА

- Владин В., Капустин Д.* Гармония брака.— Минск, 1981.— 238 с.
- Власов Л. В., Сементовская В. К.* Деловое общение.— Л., 1980.— 79 с.
- Добрович А. А.* Общение: наука и искусство.— М., 1980.— 159 с.
- Ершов А. А.* Личность и коллектив.— Л., 1976.— 40 с.
- Коломинский Я. Л.* Психология общения.— М., 1974.— 96 с.
- Леви В. Л.* Искусство быть другим.— М., 1980.— 206 с.
- Леонгард К.* Акцентуированные личности: Пер. с нем.— Киев, 1981.— 390 с.
- Линдеман Х.* Аутогенная тренировка: Путь к восстановлению здоровья и работоспособности: Пер. с нем.— М., 1980.— 135 с.
- Первов Л. Г.* Нервность.— Л., 1976.— 88 с.
- Рухманов А. А.* Познать себя.— М., 1981.— 208 с.
- Селье Г.* Стресс без дистресса: Пер. с англ.— М., 1982.— 124 с.

## ОГЛАВЛЕНИЕ

От автора . . . . .	3
<b>Что стоит за конфликтом, или барьер противоборствующих желаний . . . . .</b>	<b>7</b>
<b>Барьер характера . . . . .</b>	<b>21</b>
Холерики и флегматики, физики и лирики . . . . .	22
Экстраверты и интроверты . . . . .	30
Акцентуация характера . . . . .	35
«Посеешь характер — пожнешь судьбу» . . . . .	55
<b>Ах, нервы, нервы... . . . .</b>	<b>68</b>
<b>Барьер отрицательных эмоций . . . . .</b>	<b>84</b>
<b>Барьер восприятия . . . . .</b>	<b>105</b>
Барьер речи . . . . .	105
Внимание: установка! . . . . .	114
Почему слушают, но не слышат, смотрят, но не видят? . . . . .	119
Первое впечатление: от чего оно зависит? . . . . .	125
<b>Барьер техники и навыков общения . . . . .</b>	<b>132</b>
Вынужденное общение . . . . .	132
Тактика и техника деловой беседы, публичной дискуссии . . . . .	134
Приемы предупреждения и разрешения конфликтов . . . . .	139
Ищите подход к людям . . . . .	144
Как тренировать навыки общения . . . . .	151
Манипуляции в общении, позиции, роли, маски... . . . .	154

<b>Барьер незнания . . . . .</b>	<b>161</b>
И знать, и понимать... . . . . .	162
О сексуальной гармонии супругов . . . . .	172
О пьянстве и семейном неблагополучии . . . . .	178
<b>Восстановление эмоционального равновесия . . . . .</b>	<b>185</b>
<b>Приложение . . . . .</b>	<b>212</b>
<b>Рекомендуемая литература . . . . .</b>	<b>221</b>



**Научно-популярное издание**

*Лупьян Ян Авсеевич*

**БАРЬЕРЫ ОБЩЕНИЯ,  
КОНФЛИКТЫ, СТРЕСС...**

Заведующий редакцией А. В. Шалковская  
Редактор Л. В. Харитонович  
Оформление В. Я. Цеслера  
Художественный редактор В. И. Шелк  
Технический редактор Г. М. Романчук  
Корректор З. Б. Звонарева

ИБ № 2266

Сдано в набор 25.06.87. Подписано в печать 04.11.87. АТ 16792. Формат 70×108<sup>1/2</sup>. Бумага тип. № 1. Гарнитура обыкновенная новая. Высокая печать. Усл. печ. л. 9,8. Усл. кр.-отт. 10,33. Уч.-изд. л. 10,58. Тираж 60 000 экз. Заказ 368. Цена 50 к.

Издательство «Высшая школа» Государственного комитета БССР по делам издательств, полиграфии и книжной торговли. 220043. Минск, проспект Машерова, 11.

Ордена Трудового Красного Знамени типография издательства ЦК КП Белоруссии. 220041. Минск, Ленинский проспект, 79.



ИЗДАТЕЛЬСТВО  
„ВЫШЭЙШАЯ ШКОЛА“