

СЕВАСТОПОЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

Ожиганова М.И.

Костюков А.Д.

Люльченко А.Н.

ТЕХНОЛОГИИ МАССОВЫХ КОММУНИКАЦИЙ

ЧАСТЬ 1

Для студентов очной
и очно-заочной форм обучения

Севастополь
2015

УДК 004.732.056

Ожиганова М.И., Костюков А.Д., Люльченко А.Н.

О 451 Технологии массовых коммуникаций. Часть 1. Учебное пособие. – Севастополь: СевГУ, 2015. – 89 с.

В пособии изложены основные механизмы информационного обмена. Рассматриваются конструкты воздействия на человека и особенности восприятия. Даны вопросы для самоконтроля, основная и дополнительная литература.

Данное пособие может быть использовано для самостоятельной работы студентов направления подготовки «Информационная безопасность» очной и очно-заочной форм обучения.

ОГЛАВЛЕНИЕ

Введение	4
1. Общение как пространство информационного обмена	6
1.1.Классификация общения	6
1.2.Эффективность общения	8
1.3.Барьеры в общении	10
2. Средства и методы воздействия	16
2.1.Общее представление о психологическом воздействии	17
2.2.Заражение и подражание	19
2.3.Явление внушения и его формы	20
2.4.Убеждение и просьба	32
2.5.Методы воздействия, основанные на позитивном имидже	38
2.6.Методы, построенные на негативном воздействии	39
2.7.Нейролингвистическое программирование	44
3. Особенности восприятия	53
3.1.Психологические механизмы восприятия	53
3.2.Явление каузальной контрибуции	57
3.3.Стереотипы в восприятии	60
3.4.Особенности восприятия невербальных проявлений	74
3.5.Психофизиологические аспекты приема-передачи информации	94
4. Особенности реагирования в условиях повышенной психической нагрузки	102
4.1.Состояние психической напряженности. Общее понятие	103
4.2.Реакция тревоги и её влияние на адаптацию к экстремальной ситуации	106
4.3.Основные виды критических ситуаций	108
4.4.Позитивная составляющая критической ситуации	120
Литература	123

ВВЕДЕНИЕ

Результативное решение задач в сфере безопасности информации не может быть обеспечено только техническими и аппаратными средствами. На всех этапах создания и реализации системы защиты информации фактором, активно влияющим на надежность, является человек. Использование высокостоимостных технических средств, жесткая регламентация организационных мероприятий находятся в зависимости от таких субъективных конструкт, как самочувствие, настроение, жизненные ценности, психофизиологические особенности и особенности взаимодействия сотрудников, сопровождающих все этапы жизненного цикла информационной системы. Именно исполнители, создавая, обрабатывая, обеспечивая сохранность и конфиденциальность информации, являются максимально ответственным объектом системы защиты информации. Важность понятия «человеческий фактор» определяется тем, что возрастает роль человека и его возможностей. Пользователи информационной системы, являясь её необходимым элементом, но с присущими им личностными и мотивационными особенностями, остаются потенциальным источником угроз. Человеческий фактор – это все то, что зависит от человека, его возможностей, желаний, способностей и т.п. Разумное его использование – неременное условие эффективного управления.

Технологическая революция привела нас в общество информационных технологий и информационные системы стали частью нашей жизни. Информация появляется на основе событий окружающего мира и театр человеческой жизни, по сути, разворачивается в пространстве информационного обмена. Чтобы стать информацией события должны быть восприняты и интерпретированы. А для успешного функционирования системы, они должны быть интерпретированы таким образом, чтобы стала возможной совместная деятельность и получение ожидаемого результата. В

данном пособии пойдет речь об управляющем влиянии, основным противоречием которого является его объективный характер и субъективный способ его проявлений. Обойти вытекающие из этого сложности помогает знание особенностей восприятия и реагирования людей в обычных условиях и ситуациях психической нагрузки, а так же знание механизмов воздействия.

Девиз «предупрежден, значит, вооружен» находит свое отражение в тревожащих тенденциях формирующегося информационного общества стремительно превращаться в сферу информационного противоборства – пространство информационно-психологических конфликтов высокой интенсивности и социальной опасности. Информация стала товаром. Этот факт выдвигает особые требования к кадровой составляющей системы защиты информации. В любой системе устойчиво ведущей себя в опыте, осуществляется прогноз как самая необходимая для этого категория информации. Непредсказуемость мотивов, социально-психологические различия, влияние контактов в среде обитания, ситуативная и временная зависимость реагирования делают кадровый состав уязвимым для борьбы противоречий и затрудняют управленческий прогноз. Политика безопасности информационных систем предусматривает идеологическую и мотивационную работу руководителей, направленную на минимизацию негативного влияния человеческого фактора. И в связи с этим становится актуальным знание ими принципов, которым подчиняются жизненные процессы сотрудников, различий мотивационных типов и жизненно-ценностных ориентаций.

Для удовлетворения данных потребностей авторами были собраны и структурированы материалы с позиций взаимовлияния управляющего воздействия и закономерностей восприятия и реагирования, реализованных в пространстве информационного обмена.

ГЛАВА 1. ОБЩЕНИЕ КАК ПРОСТРАНСТВО ИНФОРМАЦИОННОГО ОБМЕНА

Традиционно общение определяется как процесс взаимодействия людей, социальных групп, общностей в котором происходит обмен информацией, опытом, способностями и результатами деятельности.

Информация появляется на основе событий окружающего мира. События должны быть восприняты каким-то образом и проинтерпретированы, чтобы стать информацией. Поэтому информация результат двух вещей – воспринятых событий и команд, требуемых для интерпретации данных и связывания с ними значения. Информация обеспечивает 80% экономического развития. Знания удваиваются каждый год. Учитывая, что информация становится все более емким понятием, можно говорить, что общение – это вид деятельности в пространстве информационного обмена. Ввиду сложности и емкости феномена общения толкование этого понятия зависит от исходных теоретических и критериальных оснований.

1.1. Классификация общения

В наиболее обобщенных классификациях выделяются три стороны общения: коммуникативная, интерактивная и перцептивная.

Коммуникативная сторона общения связана с выявлением специфики информационного процесса между людьми как активными субъектами: с учетом отношений между партнерами, их установок, целей и намерений. Все это приводит не только к движению информации, но и к уточнению и обогащению знаний, сведений и мнений, которыми обмениваются люди. Любое ваше слово, интонация, жест, выражение лица и все прочие элементы речи влияют на слушателя. В связи с этим необходимо контролировать диалог, чтобы не стать заложником обстоятельств разговора. Речь наиболее

молодая в эволюционном отношении функция человека и человек способен добиваться взаимопонимания на поведенческом и эмоциональном уровне используя невербальные формы и средства общения. [32] Средствами коммуникативного процесса являются различные знаковые системы:

- 1) речь;
- 2) оптико-кинетическая система знаков – жесты, мимика, пантомимика;
- 3) паралингвистическая и экстралингвистическая системы – интонация, неречевые вкрапления в речь (например, паузы);
- 4) системы организации пространства и времени коммуникации;
- 5) система «контакта глазами».

Важной характеристикой коммуникативного процесса является намерение его участников повлиять друг на друга, воздействовать на поведение другого, обеспечить свою идеальную представленность (персонализацию) в другом. И необходимые условия для этого не просто использование единого языка, но и одинаковое понимание ситуации общения. Проиллюстрировать это можно фразой Маугли «Мы одной крови».

Интерактивная сторона общения представляет собой построение общей стратегии взаимодействия. С этой точки зрения рассматривается взаимодействие общающихся с обменом информации не только с помощью речи, но и действий и поступков. Для достижения необходимого результата при совместной деятельности выбирается определенный тип взаимодействия, прежде всего это кооперация или конкуренция. Существует техника расчета и прогноза стратегии поведения партнера с применением элементов математической теории игр. Но поскольку анализируется взаимодействие только двоих, и без учета ситуации, то применение этих данных при анализе взаимодействия людей в реальной жизни затруднено. В целом интерактивная сторона общения понимается как определенный способ объединения индивидуальных усилий в конкретных формах совместной деятельности.

Перцептивная сторона общения включает в себя процесс формирования образа другого человека, что достигается «прочтением» за физическими

характеристиками партнера его психологических свойств и особенностей поведения. [25] Мы *воспринимаем* другого человека и это восприятие регулирует процесс общения. Для инициатора общения это означает необходимость умения осознать собственные переживаемые эмоции и чувства, контролировать их, а также определить эмоциональное состояние собеседника по невербальным признакам. Повышение сензитивности к эмоциональному состоянию собеседника поможет поддерживать контакт и снизить эмоциональное напряжение. Основные механизмы познания другого человека – это идентификация (уподобление) и рефлексия. В ходе межличностного познания возникает ряд «эффектов» – эффект первичности, недавности и ореола. Большую роль играют и явления стереотипизации и каузальной атрибуции. Знания этих механизмов позволяет выявить психологическое содержание процесса взаимопонимания, достигаемого при общении.

1.2. Эффективность общения

В рамках управленческого взаимодействия общение – процесс установления и развития контактов между людьми, порождаемый потребностью в совместной деятельности и включающий в себя обмен информацией, выработку единой стратегии взаимодействия, восприятия и понимания партнера по общению. Результативность общения зависит от такого качества как эффективность. Эффективно пообщались – есть результат, не эффективно – нет результата или есть, но не тот. Акт общения анализируется и оценивается по следующим компонентам: адресант (субъект общения), то есть тот, кто инициирует общение, адресат – кому направлено сообщение, сообщение – передаваемое содержание. Далее следует код – средство передачи сообщения, канал связи – средство передачи сообщения. В качестве канала могут выступать речь, письмо, телевидение, интернет и т.д. И, наконец, результат – что достигнуто в итоге общения. [25] Казалось бы

все предельно просто. Но на практике обмен информацией является сложнейшей проблемой в любой организации. Степень взаимного понимания между людьми оставляет желать лучшего. Это объясняется тем, что люди неверно воспринимают смысл чужого высказывания. Мы обычно слушаем не столько другого человека, сколько свои собственные мысли и чувства, которые возникают у нас в ответ на сообщение партнера. Мы мало понимаем из того, что говорит партнер, потому что первая наша реакция на сообщение другого человека – это оценка или осуждение, но не понимание. Слушая, мы размышляем: чем помочь, да и надо ли, а что из этого следует? Нередко слова не воспринимаются, если партнер по общению занят своими мыслями, воспоминаниями. В итоге партнер говорит о своем, а мы думаем о своем. К тому же иногда невозможно передать свои мысли во всей полноте, часто они формируются неоднозначно, или вступают в противоречие из-за условностей и ритуалов в силу сложившихся норм поведения. Поэтому люди чаще говорят то, что, как им кажется, они должны были сказать. Существует понятие фатического общения, которое представляет собой бессодержательное общение, использующее коммуникативные средства исключительно с целью поддержания самого процесса общения. Но мы говорим об общении в рамках управленческого процесса, где изначально, инициация общения направлена на значимое изменение в состоянии, поведении и личностно-смысловых образованиях партнера. Мы уже говорили о важности *понимания* передаваемой информации. А из чего получается информация? Клод Шенон определил информацию как инвариант обратимых трансформаций сообщения. В связи с этим В.Антипов предположил, что если рассматривать мир как сообщение, то модель активного отражения, выделяя его инварианты, создает информацию. Все в мире меняется. Пусть медленно, на протяжении миллионов лет. Неизменным остается только закон, по которому существует мир. Являясь главным инвариантом нашего мира, именно закон порождает информацию. То, что предметы не меняют самопроизвольно привычную для нас форму, является

отражением закона. Это постоянство помогает нам понимать друг друга. Да, при слове «кислый» кто-то представит лимон, а кто-то уксус, но реакция будет одинаковая. Это будет реакция на вкусовой образ. По словам Игоря Стравинского: человек живет не реальностью, а образами, сохраненными в памяти. Образ состоит из признаков, количество которых в нем ограничено. На ранних стадиях развития признаки определяются особенностями анализаторов. В течение жизни идет постоянная активизация множества признаков, устанавливаются новые связи. Вследствие этого в психике возникает способность к ассоциациям, в этих связях хранится прошлый опыт человека. Из этого колодца и черпается понимание. Когда мысли формулируются конкретно и понятно, и говорящий берет на себя ответственность за то, что говорит можно предполагать повышение эффективности общения. Известный польский психолог и исследователь процессов общения Е. Мелибрда анализирует это явление следующим образом. К эффективности общения он относит степень совпадения передачи другому человеку информации с тем намерением, чтобы его поняли.

Эффективное общение увеличивает взаимопонимание между партнерами, если оно в максимальной степени свободно от искажений. Факторы, препятствующие пониманию при обмене информацией, называются барьерами общения.

1.3. Барьеры в общении

Барьеры общения – это психологическое препятствие на пути адекватной информации между партнерами по общению. Несмотря на существующее утверждение, что «человек человеку – волк» людям необходимо чувствовать себя объединенными и связанными с другими людьми. Объясняя основные аспекты поведения человека, этот факт теории личности трактуют по-разному. Является ли эта потребность результатом нашего общего эмоционального прошлого, или причина в базальной тревоге,

или это потребность в корнях, для нас важен именно момент ощущения общности с остальным человечеством. Парадоксальность возникновения коммуникативного барьера заключается именно во внутренней убежденности человека, что «все понимают как я». А в действительности все понимают по-своему. Универсальный рецепт – наличие обратной связи с собеседником.

Рассмотрим основные виды барьеров, их краткую характеристику и возможные пути преодоления.

Барьер непонимания. Возникает из-за незнания отдельных слов или выражений. В 16 веке Рене Декарт советовал: «Правильно определяйте слова, и вы освободите мир от половины недоразумений». Выше мы рассмотрели, как ассоциативный образ при достаточном количестве выделяемых признаков способствует пониманию. Следовательно при неясных контекстных связях смысловое поле одного и того же слова будет иметь разное значение. Излишняя образность, витиеватость фразы, использование жаргона, может и будут оправданы в неформальной обстановке или среди людей одного круга, но в структуре управляющего влияния, где инициация общения определена конкретной целью, они будут неуместны. Для преодоления этого барьера необходимо обговорить нюансы непонимания, разъяснить ключевые слова и обязательно убедиться, что вас поняли правильно.

Фонетический барьер. Причина – невнятная речь. Косноязычие, употребление звуков-паразитов, скороговорение, дефекты дикции, акцент – все это мешает восприятию информации. Соответственно этот барьер преодолевается снижением темпа речи и четким проговариваем звуков при достаточной громкости. Необходимо учитывать индивидуальные особенности людей: возраст, национальность, знакомство с предметом обсуждения. Кстати, письменные инструкции всегда облегчают понимание.

Стилистический барьер. Возникает когда происходит несоответствие между формой и содержанием, при несоответствии стиля речи и ситуации

общения. Согласитесь есть разница в обращениях «Иван Петрович» и «Эй, ты». Проблематичны и слишком громоздкие конструкции речи, тяжелые изложения. Приведению в норму отношения формы сообщения к его содержанию способствует правильное структурирование передаваемой информации.

Барьер логический. Возникает из-за непонятной или неправильной логики рассуждений. Если речь или действия человека, по нашему мнению, противоречат правилам логики, мы не только отказываемся его понимать, но и эмоционально воспринимаем отрицательно. А между тем не секрет, что каждый исходит из «своей логики». С древнегреческого логика переводится как наука о правильном мышлении. В частной ситуации правильное мышление понятие относительное. У каждого «правильность» обусловлена субъективно воспринимаемым смыслом ситуации. Поэтому и говорят о женской, детской, возрастной и т.д. логике. Например, Бенджамин Франклин иллюстрирует женскую логику таким эпизодом: «Что бы ты ни сказал, она заливается смехом. Почему? Потому что у неё красивые зубы». Каждый человек рассуждает и действует по своему пониманию ситуации, и своего и вашего места в ней. За это понимание ответственны и «картина мира» человека и его ценностные ориентации, мотивы и актуальные потребности. Для преодоления этого барьера необходимо примерно представлять себе позицию партнера, его направленность, а так же индивидуальные и социально-ролевые особенности.

Барьер социально-культурного различия. Причина – социальные, политические, религиозные и профессиональные различия. Это своего рода барьер авторитета. Разделив людей на авторитетных и неавторитетных, человек принимает во внимание только мнение первых и игнорирует других. В итоге, доверие или недоверие зависят не от информации, а от того, кто говорит. Например, в СССР средства массовой информации работали под жесткой цензурой. Информация всегда была проверена и достоверна. Люди верили печатному слову и диктору теле-радиовещания безоговорочно. Это

был практически голос государства. Поэтому на постсоветском пространстве так легко стало влиять на народные массы с помощью СМИ. Причина успеха рекламы некачественной продукции, МММ, массовых сеансов психологического воздействия с голубого экрана лежит именно в сфере авторитета. Отнесение человека к авторитетным зависит от:

- социального положения;
- привлекательного внешнего вида;
- доброжелательного отношения к адресату воздействия;
- компетентности;
- искренности, в психологии она определяется как конгруэнтность, т.е.

совпадению жестов и речевых высказываний. Противоречие между ними воспринимается как неискренность, ложь.

Барьер избегания. Человек избегает источников воздействия, уклоняется от контактов с собеседником. Если контакт неизбежен, то блокируется восприятие: не слышит, не видит и старается прекратить разговор. Это справедливо не только к источникам информации, но и к ситуациям. Как пример, можно вспомнить родительские нотации, или стремление закрыть глаза при просмотре фильмов-ужасов. Преодолеть этот барьер можно управляя вниманием собеседника. То есть внимание нужно не только привлечь, но и удержать. Помогут в этом уникальность и важность информации, её новизна, необычность подачи, интенсивность передачи, звучность голоса и его модуляции.

Итак, барьеры выполняют функцию защиты от воздействия информации. Эта реакция произвольна и автоматизирована. Ю.С. Крижанская и В.П.Третьяков предположили, что барьеры авторитета и избегания обеспечивают защиту от источника информации, а барьеры непонимания защищают от самого сообщения.

Таким образом, общение в полном смысле слова, представляет собой форму деятельности со многими компонентами. Это система взаимообусловленных действий и реакций партнеров по общению.

Вопросы для самоконтроля:

1. Что такое общение?
2. От чего зависит результативность общения?
3. Функции общения?
4. Пути преодоления барьеров в общении?
5. Какая сторона общения связана с выявлением специфики информационного процесса между людьми как активными субъектами: с учетом отношений между партнерами, их установок, целей и намерений?
6. Каким образом в процессе общения достигается понимание?
7. Что способствует пониманию собеседниками друг друга?
8. Опишите основные стороны общения?
9. Что является средствами коммуникативного общения?
10. Что представляет собой интерактивная сторона общения?
11. Наиболее частый тип взаимодействия при совместной деятельности?
12. Какая сторона общения представляет собой процесс формирования образа другого человека, что достигается «прочтением» за физическими характеристиками партнера его психологических свойств и особенностей поведения?
13. Для чего необходимо умение осознать собственные переживаемые эмоции и чувства, контролировать их, а также определить эмоциональное состояние собеседника по невербальным признакам.
14. Чему поможет повышение сензитивности к эмоциональному состоянию собеседника?
15. Опишите основные механизмы познания другого человека – это идентификацию (уподобление) и рефлекссию.
16. Виды барьеров и их краткая характеристика?
17. Чем обусловлено использование тех или иных барьеров в общении?
18. В чем состоит основная функция барьеров в общении?

ГЛАВА 2. СРЕДСТВА И МЕТОДЫ ПСИХОЛОГИЧЕСКОГО ВОЗДЕЙСТВИЯ

Общение, представляя собой среду для взаимодействия, при достаточной условности, может быть разделено на два взаимосвязанных процесса – воздействие и восприятие. Его успешность определяется согласованностью всех взаимосвязей. Мы общаемся непрерывно: на языковом уровне посредством слов и предложений, на невербальном уровне посредством жестов и движений. Эти аспекты достаточно изучены, в отличие от теорий общения посредством запахов, мысли, энергии. Наиболее распространено мнение, что человек воспринимает информацию с помощью пяти чувств. Образы, цвета и формы вызывают визуальное раздражение, шорохи, звуки, шум – акустическое. Информацию о вкусе в мозг передают рецепторы языка, послания о запахе – нос, а тактильные сигналы – кожа. Текущие послания воспринимаются через фильтры уже сложившегося опыта, что парадоксальным образом и усложняет и облегчает возможность влияния. Воздействие, которое оказывают люди друг на друга, предполагает, что происходит изменение механизмов регуляции поведения и деятельности человека. Методы воздействия – совокупность приемов, реализующих воздействие на:

- 1) потребности, интересы, склонности, т.е. на источники мотивации активности, поведения человека;
- 2) на установки, групповые нормы, самооценки людей, т.е. на те факторы, которые регулируют активность;
- 3) на состояния, в которых человек находится (тревога, возбужденность или депрессивность и т.п.), которые изменяют его поведение.

Эффект психологического воздействия зависит от того какие и в каком сочетании использовались механизмы воздействия, последовательность воздействия которых, обозначается формулой: внимание – интерес – мотив – желание – активность.

2.1. Общее представление о психологическом воздействии

Психологическое влияние — это воздействие на психическое состояние, чувства, мысли и поступки других людей с помощью исключительно психологических средств: вербальных, паралингвистических или невербальных.

Убедительность речи зависит от двух основных аспектов. Убедительность, во-первых, может быть логической, а, во-вторых, психологической. Под логической убедительностью, подразумевается умение строить аргументацию, приводить разумные доводы для убеждения человека. В этом случае опираются на когнитивную сферу психики собеседника. Для определенной части людей такой подход является оптимальным и достаточным. В структуру речевого воздействия входят:

1. Значение и смысл слов, фраз. Игрет важную роль точность употребления слова, его выразительность и доступность, правильность построения фразы и её доходчивость, правильность произношения звуков, слов, выразительность и смысл интонации.

2. Речевые звуковые явления. Темп речи (быстрый, средний, замедленный). Модуляция высоты голоса (плавная, резкая). Тональность голоса, ритм, тембр, интонация, дикция речи.

3. Выразительные качества голоса. Характерные специфические звуки, возникающие при общении: смех, хмыканье, плач, шепот, вздохи и др. Разделительные звуки – кашель, нулевые звуки – паузы, а так же звуки назализации – «хм», «э-э» и др. [51]

Психологическая убедительность речи опирается на эмоциональную сферу человека. Для эмоционального воздействия на людей мы используем невербальные средства общения. Для определенной части людей именно эмоциональная сторона речи является решающей и наиболее важной. Структура невербального общения включает:

1. Все положения тела. Внешние проявления человеческих чувств и эмоций. Мимика, поза, жесты, взгляд, походка.
2. Тактильное воздействие (рукопожатие, прикосновение, поглаживание, отталкивание, поцелуи).
3. Пространственную организацию общения, т.е. расположение людей в пространстве при общении.

Многие виды влияния людей друг на друга являются смешанными, сочетающими в себе психологические, социальные, а иногда и физические средства. Психологическое влияние — прерогатива более цивилизованных человеческих отношений. Здесь взаимодействие принимает характер психологического соприкосновения двух душевных миров. Всякие внешние средства слишком грубы для его тонкой ткани [45].

В классификацию, предложенную Е.В.Сидоренко, входят следующие методы влияния на личность:

1. Заражение;
2. Внушение;
3. Пробуждение импульса к подражанию;
4. Убеждение;
5. Просьба;
6. Формирование благосклонности;
7. Самопродвижение;
8. Принуждение;
9. Деструктивная критика;
10. Манипуляция.

2.2. Заражение и подражание

Исторически первичным и главным психологическим механизмом, действующим как средство влияния, считается заражение. Способность людей передавать свое эмоциональное состояние, с одной стороны очевидна,

а с другой феномен заражения вызывает споры в кругах исследователей. Его причисляют к феноменам гипнотического рода и отмечают, что он тем сильнее, чем больше количество лиц, находящихся в этом состоянии. Заражение – передача своего состояния или отношения другому человеку или группе людей, которые каким-то образом перенимают это состояние или отношение. Передаваться и усваиваться это состояние может как произвольно, так и непроизвольно. Стоит зевнуть одному, позыв к зевоте наблюдается у всех, кто находится рядом, чей-то безудержный смех заставляет смеяться окружающих, даже не зная причины веселья. Уличные торговцы давно знают, что если собрать вокруг своего лотка толпу, продажи значительно возрастут.

Эффект зависит от степени интенсивности эмоционального состояния воздействующего человека и количества слушателей. Чем выше эмоциональный настрой, тем сильнее эффект. Чем больше число людей, тем надежнее возникает чувство единства и замолкает критическая способность личности и человек отдается эмоции. При этом он повышает возбуждение у тех, кто на него повлиял и эмоциональный заряд повышается. Возникает нечто вроде вынужденности подражать другим, оставаться в созвучии с «множеством». Таким образом, заражение и подражание соотносятся как активная причина и пассивное следствие. [51] В экстремальных ситуациях, когда уровень сознания как рефлексии над своим поведением значительно снижен, подражание происходит рефлекторно, и некоторыми исследователями трактуется «как стадный инстинкт». Вероятно, в основе лежит древний механизм единения перед опасностью, основанный на объединении энергии, когда отдельные личности начинают действовать как единый организм.

Пробуждение импульса к подражанию – способность вызывать стремление быть подобным себе. Эта способность, как и стремление подражать, может как произвольно проявляться, так и произвольно использоваться. На эффекте подражания в значительной степени основано воспитание и

обучение, как результат действия «экономичности сознания» в ситуациях повышающейся сложности. Подражание – важнейший фактор в развитии личности ребенка, но присуще и взрослым в определенной степени. Молодежь подражает, прежде всего, тому, что социально ново, и предпочтение часто отдается не только образцам социально значимым, но и образцам внешне динамичным, ярким (образцам кино, моды), хотя социально незначимым или даже социально негативным по своей сути.

Условия подражания:

- 1) наличие положительного эмоционального отношения, восхищения или уважения к этому человеку – объекту подражания;
- 2) меньшая опытность человека по сравнению с объектом подражания в каком-то отношении;
- 3) ясность, выразительность, привлекательность образца;
- 4) доступность образца, хотя бы в некоторых качествах;
- 5) сознательная направленность желаний и воли человека на объект подражания (хочется быть таким же).

В отличие от, как бы само собой происходящего, заражения жестами, движениями и другими невербальными формами поведения, «внушение осуществляется почти только через посредство речи, т.е. его основным, но не единственным механизмом является слово». [41]

2.3. Явление внушения и его формы

Под внушением подразумевается передача информации с внедрением заключенных в ней идей без возможности какой-либо критической оценки и логической переработки предлагаемого объектом воздействия. Внушение также основано на апелляции к бессознательному, к эмоциям человека, но уже вербальными, словесными средствами, причем оратор не должен быть в эмоциональном трансе, а должен быть в рассудочном состоянии, уверенный и авторитетный. Внушение носит вербальный характер, т. е. внушать можно

только через слова, но это, вербальное сообщение имеет сокращенный характер и усиленный экспрессивный момент. Очень велика здесь роль интонации голоса (90 % эффективности зависит от интонации, которая выражает убедительность, авторитетность, значительность слов). Настоящее внушение производится лишь тогда, когда его реализация в обычных обстоятельствах натолкнулась бы на сопротивление, отпор, было бы подвергнуто критике. При осуществлении внушения все передаваемые идеи воспринимаются и исполняются “слепо”, благодаря задержке в психике человека всех противоположных тенденций.

Внушаемость – степень податливости внушению, способность к некритическому восприятию поступающей информации, различна у разных людей. Внушаемость выше у лиц с слабой нервной системой, а также у лиц с резкими колебаниями внимания. [51]

Хорошо подвержены внушению те, кто:

- проявляют себя слабой личностью (робкие, стеснительные, пугливые);
- некритично воспринимают других (простодушные, доверчивые...);
- склонны зависеть от других (ищут себе хозяина, исключительно услужливые).

Трудно поддаются внушению те, кто:

- обладают деловой активностью (энергичные и инициативные...);
- являются сильной личностью (а также самолюбивые и высокомерные...);
- противопоставляют себя другим (замкнутые и угрюмые...);
- исключительно активно проявляют свои чувства (эксцентричные и откровенные...);
- не зависят от других, а наоборот, имеют кого-то в своей зависимости...

Выделяют три основные формы внушения:

1) гипнотическое внушение (в состоянии гипноза), в трансовых состояниях;

2) внушение в состоянии релаксации – мышечной и психической расслабленности, во сне и в просоночных состояниях;

3) внушение при активном состоянии бодрствования человека с применением специальных процедур или препаратов и др.

В западной литературе понятие «внушение» определяется термином «суггестия», понимаемой как воздействие на личность, приводящее к:

- появлению у человека, помимо его воли и сознания, определенного состояния, чувства, отношения;
- совершению человеком поступка, непосредственно не следующего из принимаемых им до сих пор норм, установок и принципов деятельности.

Приемы внушения направлены на снижение критичности человека при приеме информации и использовании эмоционального переноса. Так, прием переноса предполагает, что при передаче сообщения новый факт связывают с хорошо знакомыми фактами, явлениями, людьми, к которым человек эмоционально положительно относится, для того чтобы произошел перенос этого эмоционального состояния на новую информацию (возможен перенос и отрицательного отношения, в этом случае поступающая информация отторгается). Приемы свидетельств (цитирование известного лица, ученого, мыслителя) и «апелляция ко всем» («большинство людей считает, что ... ») снижают критичность и повышают податливость человека получаемой информации.

Различают внушение прямое и косвенное.

Прямое реализуется вербальной системой посредством многократного повторения фраз и делится на:

1) императивное кодирование – суггестивные команды и приказы. Носит авторитарный, директивный характер. Резкие, короткие фразы, сопровождаемые потоком сигналов, посылаемых мимикой, жестами и интонацией говорящего. Иногда называется отцовским методом суггестии и является стрессовым видом воздействия на человека;

2) суггестивные наставления, влияющие на эмоции, установки и мотивы поведения. Называются материнским методом суггестии, поскольку исполняются спокойным тоном в виде мягких убаюкивающих длинных фраз.

Косвенное внушение включается в сообщаемую информацию в скрытом, замаскированном виде и характеризуется неосознанностью, произвольностью и незаметностью усвоения. [16]

Все наши ежедневные акты общения сопровождаются тем или иным видом внушения в разной степени выражения. В разговоре человек обозначает это как «психическое подавление» с разной эмоциональной окраской: «Ему все смотрят в рот», «Он рядом с ней просто невменяемый» и т.д. Методы внушения используют для:

- блокировки нежелательного поведения или мышления человека;
- склонения индивида к желательному действию или поведению;
- быстрого скрытого распространения полезной информации и необходимых слухов.

Интересно действие в процессе внушения частицы «не». Мозг человека устроен таким образом, что наши психические автоматизмы частицу “не” как бы отбрасывают. Суггестивный прием с использованием этой частицы основан на том, что человек не может вообразить ситуацию «небытия», «несуществования». Для того чтобы представить, что не надо делать, вначале надо представить себе ситуацию, что он это делает. И в этот момент картинка закрепляется.

Чем в более сложной ситуации находится человек, тем беззащитней он перед своими автоматизмами мышления. Яркий пример этому – попытки утешить плачущего человека. Просьба «не расстраиваться» оживляет его воспоминание об этом состоянии и, таким образом, является командой расстраиваться. В качестве внушающего приема использование частицы «не» очень эффективно. Лев Толстой в своих неоконченных «Воспоминаниях» рассказал об игре, придуманной его братом. В условиях игры было – «стать в угол и не думать о белом медведе». Он пишет: «Помню, как я становился в угол и старался, но никак не мог не думать о белом медведе».

В случае галлюцинаторного внушения вы косвенно предлагаете объекту напрячь свое воображение и представить в гипотетических деталях

все прелести внушаемого объекта. П.С.Таранов считает, что по сути дела, это прием **внутреннего искушения**, при котором человек получая зримые подтверждения, глубоко сидящего в нем желания, совершает сам в себе процесс самоубеждения через переход факторов внешней атрибутики в увлекательную идентификацию чувствуемого. «Если вы согласитесь на мой проект, то спускаться из города на пристань вы будете по мраморным лестницам! Васюки станут центром десяти губерний! Подумайте над тем, как красиво будет звучать – «Международный Васюкинский турнир 1927 года». Приезд Хозе-Рауля Капабланки, Эмануила Ласкера, Алехина, Нимцовича, Рети, Рубинштейна, Мароци, Тарраша, Видмара и доктора Григорьева...на турнир с участием таких величайших вельтмейстеров съедутся любители шахмат всего мира. Сотни тысяч людей, богато обеспеченных людей, будут стремиться в Васюки. ...Васюки переименовываются в Нью-Москву, а Москва – в Старые Васюки. Ленинградцы и харьковчане скрежещут зубами, но ничего не могут поделать. Нью-Москва становится элегантнейшим центром Европы, а скоро и всего мира» – Пламенная речь Остапа Бендера закончилась выдачей ему всей наличности шахматного клуба. Главное в таком внушении – не вызвав ни малейшей настороженности объекта воздействия, так «нарисовать ему картину», так очаровать и словно заморозить, чтобы казалось, что он забыл про свой мир и полностью живет в предлагаемом. В полной мере эта методика внушения раскрывает себя в эриксоновском гипнозе и нейро-лингвистическом программировании. Если внимание приковано к какому-нибудь одному представлению, то ничто не проникает в сознание извне, кроме того, что прочно ассоциировано с этим представлением. Поэтому внушение может вызывать особые состояния сознания или определенные изменения в организме объекта. Так как эффективное внушение действует через подсознание, то попытки возбудить фантазию человека, который при этом так погружается в себя, что грани между подсознанием и сознанием стираются, весьма перспективны. Психика в подобном случае становится податливой ко всяким изменениям и к

восприятию любого знания. О вхождении в такое состояние говорит расслабленное лицо с отрешенным и остановившимся взглядом. [1]

Большое влияние на способность к внушению оказывает эмоционально-образное мышление. При его достаточной развитости любые логические доводы автоматически трансформируются в эмоциональное внушение. Эту речь легко узнать по специфической «вкусности», образы сочные, яркие. Идеи, «одетые» в эмоциональные одежды, очень сильно затрудняют их логический анализ и надежно «застревают» в подсознании.

Похожим образом работает и механизм ассоциативной суггестии. Любой разговор ищет своего продолжения в ассоциативных связях. Это свойство можно эффективно использовать в направлении разговора в нужное русло, в программировании определенного поведения окружающих. Для этого в разговоре с человеком акцентируют его внимание на определенных идеях, сцепленных ассоциативными связями с теми идеями, которые требуется косвенно внушить. Например, если при обращении за консультацией держать в руках кошелек, то гораздо больше шансов на повышенное внимание продавца.

Человек может быть приведен к нужным мыслям следующими ассоциациями:

- по смежности упоминаемого в беседе слова со словом, которое может возникнуть в голове у объекта (корова – молоко);
- по смысловому сходству с упоминаемым словом (перерыв – обед);
- по созвучию с упоминаемым словом. Одному из свидетелей обвинения по фамилии Щур, в почтовый ящик бросили рекламу службы истребляющей крыс. Показания он давать отказался;
- по контрасту с упоминаемым словом (“хвалить” – “бранить” или “сильнее” – “слабее”).

Комплиментарная суггестия тесно связана с манипуляциями при помощи похвал и лести. «Доброе слово и кошке приятно». Преувеличенная одобрительная реакция на действия субъекта внушения, вызывают у него

представление о своей исключительности и позволяют, усыпив тем самым его бдительность (критическую оценку), косвенно внушить заранее запланированные поступки. В след за «бомбардировкой любовью», может последовать прямая или закамуфлированная просьба.

Когда человек находится в состоянии аффекта под воздействием чрезвычайных ситуаций (глубокое горе, болезнь, страх перед угрозой опасности, трудность выбора в сложной ситуации, сильное физическое утомление, отсутствие опыта поведения в сложной и незнакомой обстановке), у него естественным путем возникает повышенная внушаемость. Люди в состоянии эмоционального потрясения интуитивно ищут в собеседнике «сопереживателя». У такого человека снижаются сознательные волевые процессы, повышается степень внушаемости, его поведение становится подражательным. В разговоре с взволнованным человеком, пытаясь успокоить его, выражая понимание и сочувствие, даже через обычное прикосновение руки легко завоевывать его внимание и доверие. И, последовавший затем после небольшой паузы повелительный или «товарищеский» совет, косвенно связанный с состоянием человека, будет иметь большую силу. Под влиянием аффекта бдительность объекта усыплена, а измученная психика, регрессируя, с облегчением принимает чужое руководство.

Проведению внушения способствуют:

- полное отсутствие или чрезвычайная противоречивость текущей информации;
- очень авторитетный (как живой, так и печатный) и при этом «свой» источник;
- внутреннее ощущение зависимости;
- сильное психофизическое истощение и переутомление объекта;
- некая психологическая напряженность (гнев, экстаз, страх, поиск выхода из сложной ситуации...);
- явная желательность или приятность внушаемого;

- жесткая категоричность заявлений и требований;
- шоковая неожиданность сообщения;
- повторяемость подсовываемой информации;
- абсолютная логичность и особая эмоциональность сообщаемого;
- некоторые болезни и особенности личности (психопатия, импотенция, слабость логического мышления, суеверность, наркомания).

Вопросная суггестия основана на том, что каждый ответ человека на вопрос подготавливает почву для следующего вопроса. Задавая объекту вопросы и, получая ответы на них, подводя дальнейшими вопросами к заранее запланированной мысли, косвенно связанной с темой разговора и содержанием суггестии, суггестор вопросами «подбрасывает идею» человеку. Общение с помощью вопросов во много раз эффективнее, чем попытки заставить людей думать так же, как Вы. С помощью умелых вопросов Сократ добивался того, что было не под силу многим за всю историю человечества: он радикально менял мышление людей. Р.И Мокшанцев описывает их следующим образом.

Риторические вопросы – вопросы, не требующие ответа. Их цель – служить более глубокому анализу проблемы, вызывать новые вопросы, указывать на нерешенные проблемы или обеспечивать поддержку вашей точки зрения со стороны участников беседы путем их молчаливого одобрения.

Вопросы – скрытые команды – это вопросы, требующие не столько ответа, сколько определенного действия, например: Ты не мог бы посмотреть этот документ?

Закрытые вопросы – это вопросы, на которые можно дать лишь ответ «да» или «нет». После нескольких «да» возникает подсознательная установка доверия и снижается критичность восприятия.

Открытые вопросы – на вопросы этой многочисленной группы невозможно ответить «да» или «нет»; они требуют какого-то разъяснения, развернутого ответа. Вступая в беседу, человек дает возможность

воздействовать на него.

Вступительные вопросы – мастерски поставленный вопрос является неплохим стартом. У слушателя появляется интерес и состояние положительного ожидания. Например: «Если я предложу Вам решение Вашего вопроса, Вы можете найти для меня несколько минут?» Даже если на такой вопрос односложно ответить «да», все равно создается плацдарм для дальнейшей беседы.

Подтверждающие вопросы – их задают с целью найти взаимопонимание, например: «Вы, наверное, тоже рады тому, что...?»; «Если я не ошибаюсь, Вы считаете, что...?»

Вопросы-связки – существуют четыре вида связок: стандартные, обратные, внутренние и связки-рефрены. Сочетая их в разумных пропорциях, Вы сможете совершенно незаметно применять эту высокопроизводительную методику.

Стандартные связки – связка прикрепляется к концу предложения, например: – «Мы ведь с вами понимаем друг друга, верно?»

Когда собеседник согласится, что суть вопроса соответствует его потребностям, то приблизится к окончательному решению. Вот некоторые, особенно полезные в разговоре, связки:

«Верно? Правда? Вы согласны? Согласитесь? Так? Так или иначе? Согласны Вы с этим? Правильно? Действительно? Не так ли? Не правда ли? Вам не кажется? Вы не находите? В самом деле?» Обратные связки – это те же самые связки, только размещенные в начале предложения. Их можно чередовать со стандартными – для разнообразия и большей теплоты в общении.

Внутренние связки – это использование частиц «разве» или «не» в середине сложно-подчиненного предложения:

- «Теперь, когда мы определились с фронтом работы, разве Вам ни приятно ощутить, что...»

Связки – рефрены – этот вид связок применяется по-разному. В

простейшем случае Вы «приклеиваете» связку к любому утверждению собеседника, оказывающего положительное влияние на Ваши цели.

Подчиненный: «Конечно, работать в паре с Н. удобно...».

Руководитель: «Верно, правда?»

Партнер произнес это, значит, для него это правда. Используя связки-рефрены, Вы каждый раз превращаете высказывания собеседника о полезных качествах чего-либо в дополнительное согласие.

Ознакомительные вопросы – вид открытых вопросов, знакомящих нас с мнением собеседника, например: «Какое у вас впечатление от стажера?»

Информационные вопросы – вид открытых конкретных вопросов с целью сбора дополнительной информации. Могут быть как прямыми, так и наводящими. «Вы в субботу думаете поехать за город?»

Зеркальные вопросы – состоят в повторении с вопросительной интонацией части утверждения, только что произнесенного собеседником, чтобы заставить его увидеть свое утверждение с другой точки зрения. Зеркальная система создает понимание на основе принятых на веру положений обоими партнерами. Внушение предполагает полное зеркальное отражение структур партнера.

Переломные вопросы – они удерживают беседу в строго установленном направлении или же поднимают целый комплекс новых проблем. Подобные вопросы задаются в тех случаях, когда получено достаточно информации по одной проблеме, и нужно переключиться на другую или когда нужно «пробиться» через сопротивление собеседника, например: «Как Вы считаете, надо ли изменять технологию...?»

Вопросы для обдумывания – этот тип вопросов понуждает собеседника размышлять, продумывать и комментировать то, что было сказано, например: «Правильно ли я понял Ваше сообщение о том, что...?»; «Вы полагаете, что...?»

Контрольные вопросы – задаются во время разговора с целью выяснить, прислушивается ли еще к Вам собеседник, понимает ли он Вас или

просто поддакивает, например: «Что Вы об этом думаете?».

Вопросы для ориентации – их цель – определить, придерживается ли собеседник высказанного ранее мнения или намерения, например: «Ясно, какую цель мы преследуем?»

Встречные вопросы – вопросы подобного рода призваны вести к постепенному сужению разговора, подводят собеседника все ближе к тому моменту, когда он скажет окончательное «да». Этот метод заключается в умении ответить на вопрос собеседника своим вопросом, утверждающим Ваш контроль над беседой и позволяющим перейти к следующему этапу вашей цели в этом разговоре. Ценность этого метода сводится к нулю при злоупотреблении или если задаются ответные вопросы вызывающим тоном.

Альтернативные вопросы – предоставляют собеседнику свободу выбора (или кажущуюся свободу выбора). Как бы дается возможность выбирать, но не из «да» и «нет», а из «да» и «да». Число возможных вариантов не должно превышать трех. Основным компонентом вопроса является союз “или”, например: «Какой день недели Вы предпочитаете для встречи: понедельник или вторник?» гораздо перспективнее чем «Когда мы встретимся?».

Однополюсовые вопросы – повторение вопроса собеседника в знак того, что поняли, о чем идет речь. Вы повторяете вопрос и лишь затем даете ответ. Результат – появляющееся у собеседника впечатление, что его вопрос правильно понят, и выигрыш времени для обдумывания.

Провокационные вопросы. Провоцировать – значит подстрекать, бросать вызов. Эти вопросы служат лучшему и, главное, быстрому пониманию целей партнера и установлению обратной связи: верно ли он понимает положение дел, например: «Вы действительно считаете, что ваш отдел лидирует?»

Заключительные вопросы. Их цель – поставить точку в разговоре, например: «Хорошо, договорились. Когда вы приступите к работе?» «Заключительный вопрос может выглядеть и как альтернатива: «Когда вам

удобно приступить к работе в конце недели или в понедельник?»

Процесс внушения представляет собой замкнутую систему «субъект-объект», которая включает три взаимосвязанных структурных компонента.

1. Операциональный (т.е. воздействие субъекта). В сложном акте взаимодействия субъекта и объекта внушения обычно выделяют два этапа: подготовительный и исполнительный. На подготовительном этапе субъект воздействия сначала психологически готовит объект к восприятию последующего содержания внушения, т. е. снижает его сопротивляемость внушению и повышает внушаемость. Для этого он использует приемы релаксации (психофизического расслабления), а также опирается на нечто жизненно значимое для объекта внушения, укоренившееся в его психике. Потом субъект «вводит» в психику объекта и закрепляет в ней нужные ему образцы мышления, психических состояний, поведения.

2. Процессуальный (т.е. принятие внушающего содержания объектом). Процесс усвоения объектом внушающего воздействия весьма специфичен. В целом он сокращен по сравнению с процессом убеждения: в нем функционируют только восприятие и запоминание, деятельность же мышления «выпадает» или, по крайней мере, ослабляется. Внушая, субъект воздействует готовыми формулировками (выводами, идеями, призывами), а объект усваивает их полностью, частично или не усваивает вообще, но в создании формулировок не участвует. Таким образом, процесс внушения включает непреднамеренное восприятие и запоминание без предварительного осмысления содержания внушения.

Особенно некритично внушающее воздействие воспринимается тогда, когда в его содержании имеются ссылки на доверительный источник, важный документ, авторитетное лицо и т.д. В этом случае объект внушения, не используя свой интеллектуальный механизм «анализ-синтез», некритично воспринимает ту или иную информацию.

3. Результативный (т.е. ответные реакции объекта). Субъект внушающего воздействия всегда как-то реагирует на его содержание. Цель внушения —

повлиять на объект таким образом, чтобы его реакция соответствовала целям психологической операции. Для этого необходимо увеличить насколько возможно степень автоматизма ответной реакции субъекта воздействия, условия возникновения которого были рассмотрены выше.

2.4. Убеждение и просьба

Согласно определению, данному И.Д.Ладановым, убеждать — это значит побуждать людей словом, делом, своим примером и целенаправленной организацией социальной сферы. Убеждение подразумевает «мягкое» воздействие на индивида, ставящее целью радикально скорректировать его взгляды, чтобы тем самым повлиять на последующее поведение. Данный вариант является самым этичным способом влияния, ибо здесь нет грубого насилия, или коварного внедрения в подсознание объекта.

Метод убеждения задействуется для:

- длительного изменения представлений и установок человека в требуемом направлении;
- привлечения к сотрудничеству;
- побуждения объекта к нужному поступку.

Эффективность убеждения зависит от личностных свойств тех, кого убеждают. Убеждение апеллирует к логике, разуму человека, предполагает достаточно высокий уровень развития логического мышления. На людей, которые малоразвиты, порой невозможно логически воздействовать. Содержание и форма убеждения должны соответствовать уровню развития личности, его мышления. Согласно исследованиям американских учёных убеждению не поддаются: люди с ограниченной фантазией, внутренне ориентированные личности, социально не контактные люди, лица с явно выраженной агрессивностью, индивиды с параноидальными тенденциями [29].

Основными средствами убеждения выступают графический знак, образ, тембр речи, жест, мимика, эмоционально-волевые состояния, ритм речи и действий, свет и цвет наглядного средства, результаты труда, статус и авторитет убеждающего. Процесс убеждения начинается с восприятия и оценки источника информации. Это означает, что источник и содержание убеждающего воздействия должны соответствовать следующим требованиям:

- 1) убеждающая речь должна строиться с учетом индивидуальных особенностей слушателей;
- 2) она должна быть последовательной, логичной, максимально доказательной, должна содержать как обобщающие положения, так и конкретные примеры;
- 3) необходимо анализировать факты, известные слушателям;
- 4) убеждающий и сам должен быть глубоко убежден в том, что доказывает. Малейшая неточность, логическое несоответствие могут резко снизить эффект убеждения.

По техническому исполнению, убеждение представляет собой явную, а иной раз и скрытую дискуссию, дополняемую неким стимулирующим воздействием.

Каждый человек имеет свой настрой (точнее — установку) в отношении к чему-либо или кому-либо. Существуют три градации подобного настроя:

- явная симпатия (склонность к принятию чего-либо);
- безразличие (с легким смещением в ту или иную сторону);
- отрицание (неприятие).

Всякая попытка грубо навязать желаемое мнение приведет лишь к отрицательному результату, ибо человек всегда сопротивляется ограничению свободы выбора.

Для изменения отношения индивида к чему-либо, нужно переориентировать его настрой. Следует учитывать, что:

- в поединке разума и установки чаще побеждает установка;

- в ходе перемены установок человеку надо показать направленность и содержание необходимых изменений; все это должно быть им воспринято и понято;

- изменения произойдут тем успешнее, чем созвучнее они потребностям и мотивациям объекта;

- проще всего перестраиваются установки, которые не имеют принципиального (жизненно важного) значения для человека;

- в случае полностью негативной установки, переориентация ее обычно требует специальных усложненных методов перепрограммирования психики (т.е. «промывания мозгов») персоны.

В зависимости от условий ситуации и конкретных особенностей объекта, его можно попытаться убедить прямо (в ходе беседы) либо косвенно (через инспирированные акции), действуя при этом:

- акцентированно-логично;
- императивно (категорично);
- эксцитативно (растравливанием эмоций);
- альтернативно (сведением проблемы к выбору «или-или»). [46]

По мнению Д. Майерса существует два способа убеждения прямой и косвенный. [36]

Прямой способ убеждения – это убеждение, имеющее место, когда заинтересованная аудитория сосредотачивает всё внимание на благоприятных аргументах.

Косвенный способ убеждения – это убеждение, имеющее место в том случае, когда на людей влияют случайные факторы, например: привлекательность автора.

Прямой способ убеждения имеет место, когда люди от природы склонны анализировать происходящее или заинтересованы в предлагаемой теме. Если тема не привлекает устойчивого внимания аудитории, убеждение может осуществляться посредством косвенного способа, когда люди используют случайные признаки или эвристику для поспешных выводов. Убеждение,

осуществляемое прямым способом, является более аналитическим и менее поверхностным, оно более устойчиво и с большей вероятностью способно повлиять на поведение. Если расстояние между установками оратора и слушателя очень велико, то убеждение может быть неэффективным. В этом случае наилучшей стратегией убеждения является: вначале убеждающий сообщает об элементах сходства со взглядами убеждаемых, в результате устанавливается лучшее понимание и создается предпосылка для убеждения. Может быть применена и другая стратегия, когда вначале сообщают о большом различии между установками, но тогда убеждающий должен уверенно и доказательно разгромить чуждые взгляды.

Убеждение основано на логических приемах доказательств, с помощью которых истинность какой-либо мысли обосновывается через посредство других мыслей. Всякое доказательство состоит из трех частей: тезис, доводы и демонстрации. Тезис – это мысль, истинность которой требуется доказать. Тезис должен быть ясно, точно, недвусмысленно определен и обоснован фактами, это то, во имя чего личность должна действовать. Довод – это мысль, истинность которой уже доказана и поэтому она может быть приведена для обоснования истинности или ложности тезиса. Чтобы побудить работника к нужной деятельности, следует, прежде всего, информировать его о ценности цели и вероятности ее достижения, т.е. убедить его в целесообразности действий. Демонстрация – логическое рассуждение, совокупность логических правил, используемых в доказательстве. Это может быть схематическое раскладывание деятельности подчиненных, побуждаемых к усвоению инструкции или изложение фактов в виде живого повествования, которое последовательно приводит к вполне определенным выводам или разъяснение с полемикой, активизирует мыслительную деятельность, побуждает внимательнее отнестись к предлагаемым конкретным выводам. Чтобы убедить сотрудников или доказать им истинность какого-либо положения необходимы факты. Без фактов нет доказательства. Факты создают у работников соответствующий

настрой на восприятие действительности, формируют установку успешности действия. [51]

Желая убедить партнера в чем-то:

- старайтесь выявить у собеседника все пункты внутреннего колебания, или же те, где разыгрывается борьба мотивов, и именно на них сконцентрируйте свое воздействие;
- воздействуйте лишь теми аргументами, какие человек способен воспринять;
- не ограничивайтесь голым приведением фактов и доводов, а четко раскрывайте весь их смысл;
- сначала попытайтесь дать ответ на аргументы визави, а после уж высказывайте собственные доводы;
- не игнорируйте противные резоны, а загодя предполагая их продумайте свои контраргументы;
- всегда имейте про запас один хороший аргумент, на тот случай если объект в момент принятия решения вдруг станет колебаться;
- полезно придавать отдельным утверждениям форму нейтрального вопроса (иной раз риторического, а то и на обдумывание), тогда ваш визави не ощутит стороннего давления и связанного с ним глубинного контекста и сможет воспринять подобную подачу как собственное мнение;
- воздерживайтесь от вопросов, на которые собеседник может ответить «нет» (когда субъект публично сообщил о своем мнении, оно становится довольно стойким ко всем последующим атакам на него);
- склоняя человека на свою сторону, смотрите ему между глаз и представляйте именно ту реакцию, которую вы ожидаете от собеседника;
- не отступайте до тех пор, пока партнер неоднократно и отчетливо не повторит решительное «нет»;
- отслеживайте невербальные реакции объекта, подстраивая собственное поведение к его психическому состоянию (так, если визави заинтересовался предлагаемой проблемой, он вынет сигарету изо рта или склонит голову

набок; теряя интерес к беседе, он станет разрисовывать бумагу либо забросит ногу на подлокотник кресла; в момент принятия решения партнер поглаживает подбородок, а оказавшись в затруднении и неуверенности — почесывает ухо, щеку или нос, а также потирает глаза).

Просьба – обращение с призывом удовлетворить потребности или желания инициатора воздействия. Обычно удовлетворение просьбы – вопрос любезности или симпатии. В своей книге «Психология влияния» Р.Чалдини рассказывает об интересном эксперименте, который провела гарвардский социальный психолог Эллен Лангер. Согласно одному из принципов человеческого поведения, когда мы просим кого-нибудь сделать нам одолжение, мы добиваемся большего успеха, если представляем причину. Людям нравится иметь причины для того, что они делают. Просьба, по сути, является тем же убеждением, но в гораздо меньшем масштабе. Обличенная зачастую в пару предложений она может соответствовать практически всем компонентам убеждения. Например, просьба одолжить денег, потому что не на что купить в семью продуктов, а предполагаемый кредитор только получил круглую сумму, содержит и тезис, и довод и разъяснение.

Лангер продемонстрировала верность этого утверждения, прося о небольшой услуге у людей, стоящих в очереди, чтобы воспользоваться библиотечной копировальной машиной:

— Простите, у меня пять страниц. Могу я воспользоваться ксероксом, потому что я спешу?

Эффективность таким образом сформулированного требования была очень высокой: 94 % тех, кого просила Эллен Лангер, позволили ей проскочить без очереди. В другом случае психолог сформулировала свою просьбу в такой форме:

— Простите, у меня пять страниц. Могу я воспользоваться ксероксом без очереди?

В этой ситуации только 60 % тех, кого она просила, согласились. На первый взгляд кажется, что главным различием между двумя приведенными

формулировками просьбы была дополнительная информация, представленная словами «потому что я спешу». Но третий эксперимент показал, что это не совсем так. Похоже, что значение имело не все уточнение, а только первое «потому что». В третьем случае Лангер использовала связку «потому что», а затем, не добавляя ничего нового, просто вновь утверждала очевидное:

— Простите, у меня пять страниц. Могу я воспользоваться ксероксом, потому что мне надо сделать несколько копий?

Результатом было то, что вновь почти все (93 %) согласились, хотя никаких реальных объяснений, никакой новой информации не было добавлено. Слова «потому что» запускали автоматическую реакцию уступчивости у субъектов исследования, хотя им не всегда в дальнейшем объясняли причину необходимости уступки.

2.5. Методы воздействия, основанные на позитивном имидже

Смелое перешагивание, привитого родителями правила «не хвастайся», дает гораздо больше положительных последствий, чем отрицательных. Что бы склонить собеседника к своему мнению, вызвать у него желание слушать вас и общаться в дальнейшем, необходимо произвести положительное впечатление. Успех приходит к тем людям, которые ясно и отчетливо излагают свои идеи, выражают желания и ставят требования. Тем самым они показывают, что хотят выполнять трудные и необычные задания. Каждый человек имеет сложившееся представление о себе, своих способностях и своей привлекательности для окружающих. Эта Я-концепция формируется на основе детского опыта и утверждается с течением жизни. Во взрослой жизни люди ведут себя соответственно своей Я-концепции, оставляя в памяти лишь те события, которые укладываются в рамки имеющихся представлений. Конечно, никто не может корректировать свое детство, но мы

в состоянии влиять на будущее. Умение прорекламировать себя лежит в основе следующих методов.

1. Самопродвижение – объявление своих целей и предъявление свидетельств своей компетентности и квалификации, с целью быть оцененным по достоинству и благодаря этому получить преимущества в ситуации выбора другими, назначении на должность и др.;

2. Формирование благосклонности – Привлечение к себе непроизвольного внимания путем проявления собственной незаурядности и привлекательности, высказывания благоприятных суждений об адресате, подражания ему или оказания ему услуги;

Оба этих метода опираются на особенности восприятия, которые будут подробно рассмотрены в следующих главах.

2.6. Методы, построенные на негативном воздействии

Давно известно, что подавление является способом самого быстрого получения результата. Хотя этот результат и нестойкий, мало кто может похвастаться адекватной психической реакцией на речевую агрессию. Настойчивое родительское требование послушания, приводит к тому, что большинство людей не могут противостоять людям более авторитетным, или просто с резкой манерой общения.

Принуждение – угроза применения контролирующих возможностей для того, чтобы добиться требуемого поведения. Этот метод часто сочетается с угрозой физического (прямого или косвенного) или морального воздействия, что достаточно неприятно. Даже если угроза достаточно иллюзорна, сама ситуация унижительна и выход из неё видится в послушании. В наиболее грубых формах принуждения могут использоваться угрозы физической расправы. Субъективно принуждение переживается как давление: инициатором — как собственное давление, адресатом — как давление на него со стороны инициатора или "обстоятельств".

Метод деструктивной критики тоже имеет своей целью подавление. Он представляет собой высказывание пренебрежительных или оскорбительных суждений о личности человека и/или грубое агрессивное осуждение, поношение или осмеяние его дел и поступков. Все это снижает самооценку и делает оппонента более уступчивым. Разрушительность такой критики — в том, что она не позволяет человеку "сохранить лицо", отвлекает его силы на борьбу с возникшими отрицательными эмоциями, отнимает у него веру в себя.

Рассматриваемые нами понятия отличаются от манипуляции явностью намерений. В то время как определение манипуляции дается как скрытого побуждения адресата к переживанию определенных состояний, принятию решений и/или выполнению действий, необходимых для достижения инициатором своих собственных целей.

В литературе нет однозначного толкования манипуляция как позитивного или негативного метода. По большому счету любое воздействие на человека при скрытых целях будет манипулятивным. И надо признать, что воспитание и формирование необходимых паттернов поведения тоже могут считаться манипуляцией. Возможно, определяющим должен стать факт удовлетворенности объекта манипуляции своим состоянием после взаимодействия. Термин «манипулирование» первоначально означал «управлять со знанием дела», а сейчас трактуется как «ловкое и коварное воздействие на людей с целью достижения личной выгоды неблагоприятными средствами», как психическое воздействие, которое осуществляется тайно, а, следовательно, во вред тем, на кого оно направлено.

В основе манипулировании людьми лежит убежденность в том, что можно изменить представления людей о реальном мире, не затрагивая, при этом, самого мира. При использовании различных приемов манипулирования предполагается сильное упрощение проблем и вытеснения из сознания человека существенных факторов.

Манипуляция — это скрытое психологическое воздействие с

использованием эмоций (чувств) партнера, с целью получения выгоды только автором манипуляции. То есть если воздействие явное и принесет выгоду обоим участникам акта общения – это не манипуляция. И еще один момент – инструмент манипуляции – чувства. Любая эмоция (положительная или отрицательная) – это двигатель поступков. Человек стремится сохранить и преумножить приятную эмоцию, избежать, уйти от неприятных переживаний, восстановить психологический комфорт. Это принцип и используется при манипуляции. Намеренно внушая какое-либо чувство (эмоцию, состояние) манипулятор подводит другого человека к выгодному для себя действию, поступку. Испытывая дискомфорт от привнесенной эмоции, и стремясь избавиться от этого состояния, человек, при удачной манипуляции, выбирает поступок или поведение, выгодное манипулятору. Во время манипуляции создаются и намеренно усиливаются чувства другого человека для достижения своего результата. В отличие от способов воспитания и психологического влияния, осуществляемого на партнерском уровне, более или менее равном, то применительно к манипулятивному воздействию правомерно говорить не о партнере, а именно об объекте манипуляции, во многом лишенном субъектности и, прежде всего, в глазах самого манипулятора.

Манипуляция предполагает свои этапы, свои принципы.

Подготовительный этап, включающий:

- исследование человека, которого собираются ввести в заблуждение и владение информацией, которой он не знает.
- подготовка и маскировка того «ложного сюрприза», который должен позже получить манипулируемый. Важно, чтобы он не смог догадаться о наличии «сюрприза», а для этого «сюрприз» надо замаскировать, спрятать – поэтому этот этап предлагает назвать «пальмировкой». Термин взят из иллюзионного искусства и означает «спрятать в ладони». [14]

Затем наступает сам процесс введения в заблуждение. Он включает: отвлекающие маневры (смещение правды и лжи и пр.) и заблуждающие

действия. Этот этап предложили назвать пассивировкой – означает обманные движения и действия с каким-либо предметом. И в завершении манипуляции – «правда» незаметно заменяется «ложным сюрпризом». Пострадавший обнаруживает внезапно, что его ловко провели, что вместо желаемого результата он получил совершенно другой. Этот этап в терминах иллюзионного искусства можно назвать «шанжировкой» – подмена одного предмета другим. [14]

Можно выделить четыре основных манипулятивных системы.

1. Активный Манипулятор пытается управлять другими с помощью активных методов. Он избегает демонстрировать свою слабость в отношениях, принимая роль человека полного сил. Обычно привлекает к этому свое общественное положение (родитель, старший брат, учитель, начальник). Он играет «попирающего» и достигает удовлетворения, обретая контроль над другими людьми, но зависим в своем удовлетворении от чувства их бессилия. Он применяет технику учреждения прав и обязанностей, табелей рангов и т. д., дергая людьми как марионетками.

2. Пассивный Манипулятор являет собой противоположность активному. Он решает, что поскольку он не может контролировать жизнь, то откажется от усилий и позволит распоряжаться собой активному Манипулятору. Он прикидывается беспомощным и глупым и разыгрывает из себя «попираемого». В то же время пассивный манипулятор выигрывает посредством поражения. Позволяя активному Манипулятору думать и работать на него, он в определенном смысле побеждает «попирающего» своей вялостью и пассивностью.

3. Соревнующийся Манипулятор рассматривает жизнь как состояние, требующее постоянной бдительности, поскольку здесь можно или выиграть, или проиграть, третьего не дано. Для него жизнь – это битва, где все остальные люди – это соперники или враги, реальные или потенциальные. Он колеблется между методами «попирающего» и «попираемого», и поэтому, может рассматриваться как нечто среднее между пассивным и

активным Манипулятором.

4. Четвертая (основная) форма манипулятивной системы – это система безразличной манипуляции. Манипулятор играет безразличность, не надеясь, пытаясь ускользнуть, и устранившись от контакта с партнером. Его ключевая фраза: «Мне наплевать». Он относится к другому человеку как к неживой кукле. Его методы также, то пассивны, то активны. Иногда он играет «Скуку», иногда «Сварливую пилу», «Мученика» или «Беспомощного». Его секрет, безусловно, в том, что ему вовсе не наплевать, иначе бы он не продолжал свои манипуляции. [19]

При манипулировании фактами используют:

- замешивание клеветы на правде;
- подсовывание ложного факта или намека к сообщению о реальных событиях;
- отвлечение внимания (игрою на эмоциях или побочной фактурой) от важных данных;
- подмена фактов эмоциями;
- выстраивание ложных выводов из верных фактов;
- ложные обобщения (общие выводы на частном факте);
- пренебрежение временными и логическими связями между фактами;
- использование многозначных слов;
- ложные ссылки на авторитеты;
- игра на ассоциациях («почтение к науке»);
- игра на самолюбии («Как Вы конечно знаете »).

Чтобы рассеять решимость объекта, и помешать ему принять нежелательное решение, используют следующие манипулятивные приемы:

- опоздание на встречу;
- насмешки, оскорбления, обвинения;
- демонстративное пренебрежение;

- сообщение чего-то неприятного;
- разыгрывание «непонимания»;
- давление «нехваткой времени»;
- ошеломление напором;
- установление нереальных сроков;
- затягивание переговоров
- когда по позе человека Вам станет совершенно ясно, что он

намеревается окончить разговор, берите инициативу в свои руки и первым предложите завершить контакт, поскольку это позволяет сохранить психологическое преимущество и Ваш контроль над ситуацией.

2.7. Нейролингвистическое программирование

Нейролингвистическое программирование применяется во многих сферах: в медицине, воспитании, обучении и все чаще в управлении. Где бы ни происходили межличностные взаимодействия, для достижения успеха в общении люди обращаются к технике и моделям НЛП, зачастую не отдавая себе в этом отчета, подсознательно применяя их в профессиональных и личных отношениях. Ставя основной своей задачей – совершенствование процессов общения, НЛП изучает механизмы, с помощью которых человеческий мозг обрабатывает увиденное, оценивает и выявляет взаимосвязи. Текущие послания подсознательно в считанные секунды воспринимаются через фильтры уже сложившегося опыта, сравниваются и оцениваются. Каждый человек обладает субъективным восприятием и индивидуальным способом обработки полученной информации, что естественно отражается на процессе общения с другими людьми. Естественно, нейробиологические процессы, отражаясь на чувственном восприятии, ощущениях, мыслях, отношениях, поступках, оказывают влияние на поведение людей. Лингвистический компонент подразумевает

переработку и использование в качестве сигнала, раздражителя устной или письменной речи. Поскольку речь связана с мышлением, представлениями и логикой, она отражает то, как мозг обрабатывает тот или иной раздражитель, и какие критерии оценки при этом использовались. Например, мать просыпается на малейшее попискивание младенца, и не реагирует на грохот грузовика за окном. Нервная система и передающийся в языке опыт и критерии оценки взаимосвязаны. Эти взаимовлияния и создают «программы» – модели мышления, образцы и конкретные примеры того, как отдельный человек обрабатывает внешние раздражители и выстраивает свою модель мира. НЛП работает преимущественно на подсознательном уровне и помогает добиться изменений в качестве общения, овладеть новыми эффективными программами обучения, успешно добиваться целей. НЛП, учитывая преимущества, недостатки и обоюдную форму общения, стремится создать выигрышные для обеих сторон ситуации: осознанное восприятие влияния и помощь в создании удачной коммуникации.

Нейролингвистическое программирование (НЛП) считается очень эффективным способом почти неуловимого проникновения в подсознание человека и организации на этой основе эффективного взаимодействия с ним.

И внешний мир, и подсознание поддерживают связь с сознанием посредством трех основополагающих систем образов, ощущений и представлений:

- аудиальной (слух);
- визуальной (зрение);
- кинестетической (мышечные ощущения, вкус и обоняние).

В зависимости от того, каким каналом восприятия пользуется человек, НЛП выделяет три группы:

- визуалисты – преимущественно мыслят образами;
- аудиалисты – преимущественно мыслят словами;
- кинестетики – преимущественно мыслят ощущениями.

Существующий так же смешанный тип, легко переключающий каналы в зависимости от ситуации.

Использование одной общей модальности способно обеспечить доверительные отношения автоматически на подсознательном уровне.

Распознать главенствующую модальность человека обычно удастся по:

- своеобразию употребляемых им слов: глаголов, прилагательных, наречий, т.н. «предикаты»;
- движениям его глаз;
- некоторым особенностям личности.

Речь следуемая после мыслительной обработки информации, нередко указывает, как именно человек воспринимает информацию. В речи человека-визуала часто встречаются обозначение цвета, контрастности и яркости изображения, например, перспектива, просмотр, видеть, видимо, сфокусировать, мелькать, яркий, темный, туманный, расплывчато, отчетливо, ясно, горизонт, образ, тени. Примеры формулировок: «Это хорошо смотрится!», «Это проливает свет на...», «Я не представляю себе решения.» Люди, воспринимающие действительность главным образом посредством слуха, часто используют такие слова: слышать, молчать, звучать, кричать, оглушать, настраивать, согласовывать, обсуждать, шорох, тишина, звук, звон, мелодия, громкий, тихий, звонко, понятно и т.д. Примеры формулировок: «Вы превосходно говорили», «Даже шороха не слышно», «Это звучит мажорно!»

Кинестетики используют следующие предикаты: чувствовать, орудовать, хватать, притрагиваться, крепко, легко, сильно, теплый, гладкий, твердый, тяжелый, вкусный, пресный, острый, горький, свежий, ароматный, движение, давление, шаги, тяжесть, явно, пробовать. Примеры формулировок: «Я чувствую...», «Это не касается...» и т.п.

Запахи и вкусы в нашем восприятии играют роль вспомогательного плана, они присутствуют почти во всех ощущениях, и человека для которого они очень значимы, легко узнать по словам: острый, приправленный,

сладкий, вкусный, сочный, аромат, запах, аппетит, и пр. Примеры высказываний: «Сделай мне сочную презентацию», «Горько сознавать...», «Ах, как вкусно он говорит».

К нейтральным выражениям чувств относятся: думать, знать, понимать, воспринимать, помнить, верить, милый, быть, иметь, ожидать, уважительный, изменчивый, анализ, выбор, процесс, полагать и т.п.

НЛП исходит из того, что положение глаз, их движения во время размышления, отражают происходящие в данный момент процессы обработки информации. В зависимости от того, какого рода информация вспоминается: визуальные образы, звуки, вкусы или чувства глаза двигаются в разных направлениях.

Перерабатывая информацию, субъект обычно двигает глазами следующим образом:

- Визуалист – налево-вверх при визуальном воспоминании (Какой цветв сфетафоре нижний?), направо-вверх при визуальном конструировании, когда человек строит образы в зависимости от ситуации или предметов, которые ему еще не встречались (Как выглядит розовый слон?), а также прямо-вверх или по центру (на месте);

- Аудиалист – направо-вбок – слуховая комбинация (Как звучит слово «носки » в родительном падеже?), налево-вбок или влево-вниз – слуховое воспоминание, когда человек вспоминает уже слышанные звуки (Как звучит сигнал на ж/д переезде?);

- Кинестетик – направо-вниз – осязательные представления при воспоминаниях о прикосновении, запахах, вкусе и прямо-вниз во время внутреннего диалога, например, поиск решения.

Данная система, безусловно, имеет исключения, т.к. каждый человек уникален. Например, у левшей направление взгляда в равной ситуации с правшами будет отличаться.

По некоторым характерным признакам людей пытаются диагностировать так:

– Визуалист: плечи расправлены, в общении склонен сохранять дистанцию, фразы предпочитает начинать с местоимения «ты» или «Вы» и разговаривает быстро и громко со многими паузами. Оценивает все вокруг, не относя это к себе, в конфликте зачастую обвиняет.

– Аудиалист: малоподвижный, с минимальной жестикуляцией. Предпочитает не смотреть в глаза, говоря рассматривает лоб партнера. Речь монотонна и как бы на одной ноте, обычно говорит «те...», «тот...» редко применяет местоимение «я». Старается не брать ответственность на себя.

– Кинестетик: плечи и шея устремлены вперед, предпочитает быть поближе к партнеру, и любит прикасаться к нему руками, долго держать его руку в своей. Заметно злоупотребляет словом «я», в конфликтах склонен к извинениям. [46]

Используя знания о различных каналах восприятия можно усилить свое влияние на собеседника.

Стратегия работы с информацией при поиске ответа на вопрос складывается из трех последовательных этапов:

- поиска информации в подсознательной памяти (используя т.н. ведущую систему представлений);
- предоставления извлеченной информации сознанию (используя т.н. репрезентативную систему представлений);
- оценки истинности этой информации сознанием (используя т.н. референтную систему представлений).

На каждом из этих этапов действует своя модальность, обычно выявляемая по направлениям движения глаз, учитывая, что в характерной серии из трех движений начальное обычно соответствует «выуживанию», второе — представлению, а третье — оценке.

Модальности этапов прослеживаются и в речи человека — в последовательности конкретных предикатов проскальзывающих в единой фразе. К примеру: «когда мы согласованно настроимся (поиск аудиальный)

на эту проблему, то ясно увидим (репрезентация визуальная), что разрешить ее будет довольно тяжело (оценка кинестетическая)». [46]

В технологии НЛП используются три техники: подстройка, ведущая роль и калибровка. Подстройка происходит по всем каналам восприятия, путем отзеркаливания:

- положения тела (можно принять похожую позу или так же расположить ноги),
- жестов,
- движений (перенять направление, скорость, амплитуду),
- манеры говорить (копировать модуляции, ритм, скорость),
- ритма и способа дыхания,
- лингвистических характеристик (длина и способ построения предложений, лексикон),
- общности (общие интересы, ценности, взгляды).

Для получения требуемого эффекта подстройка к индивиду, осуществляется путем синхронизации, т.е. отображением его жестикуляции и речи в своем активном поведении. Манера подачи слов (оттенки голоса и интонация) значительно важнее их общепринятого смысла; ритм речи должен быть ровным и подгоняться к частоте дыхания собеседника. Эффективность подстройки проверяется при собственных изменениях положения тела, темпа или громкости речи. Если собеседник следует вашему примеру – синхронизация произошла, и необходимо принять «ведущую роль». Для проведения нужной программы внимание партнера должно быть захвачено яркими образами, которые конструируются с помощью его модальных слов и включают все то, что он действительно переживает в данный момент. Затем, через слова-связки («если», «таким образом», «следовательно»), внушают (используя исходную модальность) внешние представления, которые в таких условиях покажутся ему «своими» и вполне убедительными, даже если будут противоречить первоначальным установкам.

Классическая схема внедрения в сознание и подсознание человека выглядит при этом так: предложения подстройки — переходное слово — фраза, ведущая в намеченном направлении.

Высказывания строятся с использованием внутренней стратегии партнера (определяемой по выявленным предварительно движениям его глаз) с употреблением тех же слов и в той же фразовой последовательности, как это делает он. [46]

Восприятие собеседника и выводы о его состоянии должны постоянно проверяться. Это уже задача «калибровки». Люди по-разному обрабатывают информацию и обнаруживают различные реакции. Калибровать — означает не обобщать наблюдения, а постоянно уточнять их. Калибрование объекта осуществляется через вплетение в ткань беседы каких-либо нейтральных вопросов, ответы на которые очевидны и содействуют точному определению различных несловесных реагирований на них. В ходе осуществления воздействия необходимо внимательно следить за каждой возникающей реакцией объекта на все произносимые слова, и корректировать свой образ действий до тех пор, пока не сформируется требуемый отклик. Ведущий может менять, отражаемое поведение, пока не достигнет нужного результата. Чтобы определить состояния «согласия и отрицания» используют закрытые вопросы, предполагающие однозначные («да» или «нет») ответы, и выявляют различия в реагировании на них.

Для понимания эмоциональных реакций человека затрагивают тщательно отобранные темы (или упоминание людей) приятные и неприятные объекту.

Для уяснения движений глаз партнера задают легкие тестирующие вопросы, затрагивающие поочередно то, визуальную (как выглядит), то аудиальную (как звучит), то кинестетическую (как ощущается) системы его внутренних представлений. Что бы исключить работу с ложью (фантазиями) используют вопросы, рассчитанные как на явное воспоминание («Каково

внутреннее расположение вашей квартиры?»), так и на применение фантазии («Какой бы вы хотели иметь дом?»).

Прислушиваясь к речи индивида, внимательно отслеживают все проскальзывающие там модальные предикаты и их последовательность (стратегию работы с информацией) в структуре проговариваемых при этом фраз.

Основой эмоций являются переживания – специфические реакции на внешние раздражители, воспринимаемые мозгом, обрабатываемые им, сохраняемые, соединенные с нервными импульсами. Как только эти раздражители появляются вновь, они вызывают те же самые нейробиологические процессы. Причем им достаточно возникнуть только в мыслях, или предъявляемый стимул может содержать только одно (но яркое) из качеств первоначального раздражителя. Этот процесс вновь воспроизводимой реакции называется якорем. Жизнь человека полна якорей. К ним относятся песня и запах, связанные с какими-то жизненными событиями; жест, вызывающий в памяти школьного учителя, и т.п. Якоря ориентируют и управляют жизнью индивида, определяют привычки и суеверия, не осознаваемые, они появляются внезапно из глубин бессознательного:

- визуальные якоря – символы, картины, цвета, формы, предметы и т.д.,
- аудио-якоря – звуки, шорохи, мелодии, слова, цитаты, диалекты, и т.д.,
- тактильные якоря заключаются в движениях, позах, жестах, касаниях, ощущениях,
- вкусовые и обонятельные – это связанные с чем либо вкусы и запахи.

Позитивные якоря создают потенциал для успеха, а негативные, подрывая духовные силы человека, блокируют успех.

Рассмотренные методы влияния опираются на особенности восприятия. Общение – это система взаимообусловленных действий и реакций партнеров. Важно не только то, что говорится, но и то, что понимает собеседник и как

он реагирует на сообщение. В процессе общения важнейшее значение приобретает возможность активно познавать друг друга, через восприятие.

Вопросы для самоконтроля:

1. На какие взаимосвязанные процессы можно разделить общение?
2. С помощью чего человек воспринимает информацию?
3. Каким образом, имеющийся у собеседников опыт влияет на результат их общения?
4. Что представляют собой методы психологического воздействия?
5. От чего зависит логическая убедительность?
6. Что входит в структуру речевого воздействия?
7. От чего зависит психологическая убедительность?
8. Что используется для эмоционального воздействия на людей?
9. Структура невербального общения?
10. От чего зависит эффект заражения?
11. В чем различие между заражением и подражанием?
12. Эффект подражания и ситуации его реализации?
13. Эффект внушения и его характеристики?
14. Чем внушение отличается от подражания?
15. Внушаемость как черта личности?
16. Качества способствующие и мешающие внушаемости?
17. Метод убеждения и его характеристика?
18. От чего зависит эффективность убеждения?
19. Способы убеждения?
20. Манипуляция: плюсы и минусы?
21. Суть метода НЛП? Техники НЛП?

ГЛАВА 3. ОСОБЕННОСТИ ВОСПРИЯТИЯ

В психологии общения главным образом рассматриваются способы воздействия на личность. А между тем именно специфика реакций собеседника на коммуникативный акт, особенности его восприятия, а также динамика этих проявлений во времени во многом определяют стратегию влияния. Как уже отмечалось, воздействие, которое оказывают люди друг на друга, предполагает, что происходит изменение механизмов регуляции поведения и деятельности человека. Но качество этого изменения, его масштаб и устойчивость определяются особенностями восприятия конкретного влияния. Восприятие – сложный познавательный процесс приема и преобразования информации, формирующий картину мира. Восприятие работает через субъективное ощущение. Роль восприятия в процессе оптимизации взаимовлияния участников информационного пространства, в грубом смысле можно свести к оцениванию. Для понимания, в каком критериальном поле воспринимается информация, необходимо рассмотреть психологические механизмы восприятия, стереотипы восприятия невербальных проявлений, варианты направленности личности, модели общения.

3.1. Психологические механизмы восприятия

Управляющее влияние предполагает достижение объектом управления некоего желаемого состояния, качественно или количественно отличающегося в лучшую сторону от существующего. Оно осуществляется по общим законам во всех сложных динамических системах (социальных, психологических, биологических, технических, экономических, административных и т.д.) и основано на получении, обработке и передаче информации. Главным элементом всей системы управления являются кадры, которые одновременно могут быть и объектом, и субъектом управления.

Поэтому социальная система управления – это всегда процесс активного взаимодействия двух индивидуальных субъектов, каждый из которых обладает свойствами регуляции и саморегуляции. Это взаимодействие осуществляется в соответствии с общими законами функционирования систем, и, согласно им, всякая функциональная система деятельности складывается из четырех основных этапов переработки информации:

- сбор и оценка информации осуществляется в зависимости от присущей субъекту мотивации, его профессиональной подготовленности и опыта деятельности;

- постановка цели, принятие и разработка программ действия. На этой стадии формируется опережающее представление цели – образ желаемого результата;

- практическое действие по достижению цели, решению конкретных задач;

- контроль исполнения и оценка результатов. Сравнение полученных результатов с поставленными целями. Если задача признаётся не решенной, вся система операций повторяется с внесением необходимых корректив.

Восприятие, обеспечивая непосредственно-чувственную ориентировку в окружающем мире, вносит свои коррективы на каждом из этих этапов. Как психический процесс восприятие в большей или меньшей степени связано с мышлением, памятью, вниманием, направляется мотивацией и имеет аффективно-эмоциональную окраску. Для нас это означает, что взаимовлияние в процессе управления зависит от определенных компонентов интеллекта, от черт характера, аффективной динамики, характеризуется слиянием когнитивных и эмоциональных компонентов и резко выраженной оценочной направленностью. А, следовательно, в интересах дела инициатор общения должен уметь создать о себе хорошее впечатление, сформировать ответную симпатию, доверие, чувство надежности, желание ответить взаимностью. Необходимо не допустить возникновения барьеров, о которых говорилось выше, снять психологическую защиту и закрытость. В процессе

восприятия действуют несколько психологических механизмов, наиболее существенными из которых являются: идентификация, эмпатия и рефлексия.

Идентификация. С латыни – отождествление. Это понятие было введено З.Фрейдом и нашло очень широкое применение в социальной психологии. В узком смысле – это установление сходства одного человека с другим, процесс и результат самоотождествления с другим человеком на основании установившейся эмоциональной связи, принятие их норм, ценностей и образцов. В процессе понимания и интерпретации другого человека идентификация – это эмоционально-когнитивный механизм постановки себя на место другого, что проявляется в виде погружения, перенесения индивидом себя в поле, пространство и обстоятельства другого человека и приводит к усвоению его личностных смыслов. То есть, предположение о внутреннем состоянии партнера по общению строится на основе попытки поставить себя на его место. Это позволяет моделировать смысловое поле партнера, обеспечивает взаимопонимание и вызывает соответствующее поведение. Тождественность, подобие являются основой узнавания объектов в определенной среде их обитания. Такая зеркальность есть основное качество при определении «свой-чужой-чей», а значит, и основы понимания. Идентификация играет огромную роль в поведении и психической жизни. Её психологический смысл – в расширении круга переживаний, в обогащении внутреннего опыта. В непосредственном общении выступает как в форме действенного сострадания, так и активного сопереживания успехам. И в этом смысле, установлена тесная связь между идентификацией и эмпатией.

Эмпатия. Этот термин ввел в психологию Э.Титченер, обобщивший развивавшиеся в философской традиции идеи о симпатии с теориями вчувствования. Эмпатия – особый способ глубокого и безошибочного восприятия внутреннего мира другого человека. Имеется в виду не рациональное осмысление проблем другого человека, а стремление эмоционально откликнуться на его проблемы, понимание путём эмоционального вчувствования в его переживания, принятие его со всеми его

мыслями и чувствами, что в некоторых случаях дает возможность предсказывать аффективные реакции. Эмпатия реализуется в сопереживании и сочувствии. Разница между этими понятиями лежит в плоскости заражения и чувственного отклика. Сопереживая, человек испытывает те же эмоциональные состояния, что и его собеседник, а сочувствие – это переживание собственных эмоциональных состояний, в связи с чувствами другого человека. Эмпатическая способность обычно возрастает с ростом жизненного опыта, переживание собственных ситуаций беспомощности, печали, разочарования, делает нас более зоркими к чувствам других. В состоянии эмпатии человек слабо способен к анализу собственного психического состояния, он замкнут в рамках непосредственного эмоционального опыта, в отличие от рефлексии.

Рефлексия. В основном значении – размышление полное сомнений и противоречий. А как механизм взаимопонимания рефлексия представляет собой осмысление субъектом того, какими средствами и почему он произвел то или иное впечатление на партнера по общению. Процесс осознания участников общения того, как они воспринимаются и оцениваются другими. Имеет двойственное выражение: знание или понимание субъектом самого себя, способность сознания сосредоточится на себе, с одной стороны, а с другой – выяснение того, как другие знают и понимают тебя, твои личностные особенности, эмоциональные реакции и когнитивные представления. Если мы говорим о совместной деятельности, о взаимовлиянии, то становится очевидным воссоздание особенностей друг друга: сам субъект, каков он есть в действительности; субъект, каким он видит самого себя, субъект каким он видится другому, а поскольку взаимодействующих двое, то это процесс удвоенного, зеркального взаимоотображения внутренних миров.

Вникая в движущие силы поведения других людей: мотивы, намерения, цели, мы стараемся определить то, «каким» является данный индивид. Построение модели поведения, предположения о его психической природе и

особенностях – базисный момент совместного существования, иногда оказывающийся и важным фактором нашего выживания: фактором организации сотрудничества или противодействия. Объяснение для себя поведение других людей и что из этого следует, получило название каузальной атрибуции.

3.2. Явление каузальной атрибуции

В нашей жизни очень важно правильно оценивать людей, особенно если они твои друзья.

Аркадий и Георгий Вайнеры «Эра милосердия»

Внешне сходное поведение различных индивидов может направляться совершенно различными мотивами, а порою один и тот же мотив у разных индивидов реализуется разным поведением – и не только в связи с различиями условий, но и в связи с различным внутренним (психическим) их потенциалом. Необходимость соблюдать интересы дела в каждом акте управленческого взаимодействия, в число которых может входить и правильная постановка взаимоотношений, налаживание сотрудничества или организация противодействия, выделяет возможность прогноза в отдельную задачу. Наше мнение, насколько далеко тот или иной индивид может пойти в своих действиях, противоречащих нашим интересам, всегда имеет предположительный характер. Но чем больше черт поведения другого индивида мы способны соотнести с особенностями его внутреннего мира, строя модель этого мира, тем его поведение и он в целом становятся для нас более предсказуемым. Анализируя причины того или иного поступка индивида, важно сопоставлять роль внутренних, диспозиционных причин (специфика потребностей, особенности темперамента, характера) и роль внешних, ситуационных причин.

Способность к каузальной атрибуции зависит от ряда факторов. [26]

Прежде всего, придание значимости любым проявлениям активности другого индивида путем *психической проекции*: сочетание внешнего облика воспринимаемого индивида и наложенного на него образа поведения, которым мы располагаем и который накапливается нами в ходе нашей жизни. Далее, поскольку, каузальная атрибуция – это особого рода оценка, следовательно, ей необходимы критерии. Ими выступают известные нам черты поведения множества разных людей – в различных ситуациях и в сочетании с информацией об их индивидуально-личностных чертах. Так что каузальная атрибуция изначально обретает характер идентификации или категоризации. Оценивая психические черты другого индивида по особенностям его поведения, по косвенным признакам, на основании предыдущего своего опыта, важно учитывать субъективность результатов. Жизнь наполнена нейтральными событиями, они становятся плохи или хороши в зависимости от того какую эмоциональную окраску мы им придаем. Эта субъективность дает основания говорить о негативной и позитивной каузальной атрибуции. Негативная атрибуция опирается на такие черты характера, как подозрительность, мнительность, агрессивность и/или проявляется в ситуации ущемления. Позитивная каузальная атрибуция может быть следствием общей доброжелательности индивида, а порою и его наивности. Наивность можно рассматривать как излишнюю доверчивость. Доброжелательность – это непредвзято позитивное отношение к людям и готовность к великодушным проявлениям, а доверчивость – это устойчивое отсутствие в характере индивида стремления проверять воспринимаемую им информацию. К позитивной каузальной атрибуции склонны впечатлительные, доверчивые индивиды, «коротко мыслящие», восторженные, экзальтированные, с чертами истероидности. Проблема объективности остается нерешенной: при позитивной каузальной атрибуции негативный поступок индивида мы расцениваем как случайный и не отражающий его индивидуальности, как вынужденный, а при негативной

каузальной атрибуции даже позитивный поступок индивида мы расцениваем как случайный и тоже вынужденный.

Каждый индивид накапливает жизненный опыт, в том числе и в сфере взаимоотношений, а это значит – уточнять, углублять, модифицировать свои оценки и их способы, совершенствовать критерии оценивания. Очевидно, что и процесс оценивания, и система оценок должны быть гибкими. Высокий уровень ригидности, так называемая «упертость» – черта характера индивида, в основе которой именно неспособность его к изменению своих оценок в связи с изменяющимися обстоятельствами, способствует предвзятости, стереотипности восприятия.

Сходная природа и у предубеждений, предрассудков. Любая информация, события, явления всегда могут и будут выстроены индивидом в цепочку связно смысла, вплоть до уникально-парадоксальных значений. Разрозненность восприятия исключается. Это значит, что прием информации сопровождается дополнительным или иным значением, нежели то, что было в намерениях сообщającego. И вот это дополнительное значение определяется имеющимися установками предвзятости, то есть заданности оценки заранее.

Предубеждение – настроенность индивида заранее «против» чего-либо или кого-либо, чаще – на основании какого-либо прошлого события. Предубеждение имеет избирательный характер: по отношению к одним объектам, событиям, явлениям индивид его проявляет, по отношению к другим – нет. Содержанием предубеждения является выборочный негативизм или настороженность, которая по своей природе близка мнительности. Эти реакции являются частью широкого круга психических явлений априорности – опережающего отражения психикой человека объектов, процессов и явлений окружающего мира. Явление априорности может играть в жизни индивида как положительную, так и отрицательную роль. Отрицательная роль выражается различными проявлениями предвзятости, предубеждений, предрассудков, положительная –

проявлениями принципиальности, а также надежностью и предсказуемостью поведения.

Предвзятость – это дефект объективации, фактор не учета доводов разума, оценка индивидом того или иного заранее: то ли по причине отсутствия таких доводов, или неспособности принять их во внимание, то ли по причине установки определять для себя все наперед, не учитывая самого процесса течения жизни, неизбежно несущего новое.

Неспособность толерантно относиться к особенностям других ведет к необъективности оценок, к превышению необходимой меры субъективности. Проницательность и реалистичность, являясь жизненно важными чертами индивида, происходят от его каузальной атрибуции. Важна и способность индивида подмечать мельчайшие черты и детали поведения других индивидов, и способность его за, допускающими различную интерпретацию, действиями других индивидов распознавать их подлинные намерения. То есть проблема толерантности – это преимущественно проблема непредвзятости (оценок и отношений), и, в том числе, проблема объективности каузальной атрибуции.

Жизненный опыт, помогая нам понимать других людей, может выступать и как помеха эффективному общению. Мы зачастую становимся заложниками собственных эмоций и склонны оценивать человека, например, на основании внешнего сходства с кем-то из нашего прошлого, своего собственного настроения, или слухов. Стереотипы представляют собой инструмент, позволяющий экономить психологические ресурсы и время, в общем смысле, к стереотипам относятся и предубеждения и установки и предрассудки. Понятийная грань между ними довольно тонка и все вместе они являются инструментами каузальной атрибуции.

3.3. Стереотипичность восприятия

«Человек, носящий очки, представляется нам более интеллигентным, трудолюбивым, надежным, и в тоже время в меньшей степени наделенным чувством юмора, чем он же, но без очков» – так проиллюстрировал один из законов человеческой повседневной коммуникативности П.С.Таранов и назвал его законом стереотипности. Как уже было сказано, перцептивная сторона общения заключается в восприятии внешних признаков собеседника, в соотнесении их с его личностными характеристиками, в интерпретации и прогнозировании на этой основе его поступков. А что позволяет нам сделать эти умозаключения? В основе лежит действие механизма стереотипизации. Термин «социальный стереотип» введен американским журналистом У.Липманом, который считал, что при познании любых явлений социальной жизни человек опирается на два вида знаний. Во-первых, это информация, приобретенная собственным эмпирическим путем, на основе событий его жизни, а во-вторых, информация, черпаемая из различных источников человеческой культуры. Возможности личного опыта ограничены, обобщенные знания «из вне» то же могут исказить восприятие ситуацией, но вот парадокс, симбиоз этих двух видов знаний имеет большую устойчивость и используется людьми в качестве критериев оценки событий окружающей действительности. Стереотип означает относительно устойчивый и упрощенный образ социального объекта, складывающийся в условиях дефицита информации как результат обобщения личного опыта и представлений, принятых в обществе. [25] Разные социальные группы, взаимодействуя между собой, вырабатывают определенные социальные стереотипы. «Тропой той же сын пойти обязан...» – это тоже стереотип. Стереотипно и представление о вежливости англичан, педантичности немцев. Конечно, «факт имеет место быть», но означает ли это, что педантичны только немцы? Или, может быть японцы не так вежливы, как англичане? Так мы приходим к пониманию, что стереотипное восприятие может быть ложным и тормозить процесс взаимного восприятия, формируя ошибочное представление и деформируя взаимодействие предвзятостью. Тем

не менее, поскольку социальный стереотип – объективно существующее образование и его задача – быстрая ориентация в ситуации общения, правильное использование этого феномена, позволит сократить время установления контакта и будет способствовать созданию необходимого нам эмоционального отклика у партнера. С одной стороны восприятие создает целостный образ, с другой стороны, восприятие избирательно, то есть смотрящий всегда видит то, что хочет увидеть, исходя из прошлого опыта. Человеческий мозг так устроен, что всегда старается свести фрагментарное изображение в нечто целое. И если образ представлен разрозненными элементами, мозг будет пытаться заполнить недостающие фрагменты. Наиболее ярко эффект стереотипа проявляется при формировании первого впечатления. Отождествляя собеседника со сложившимся у нас эталоном на основании ряда общих признаков, мы одновременно приписываем ему и множество других черт, которые, по нашим наблюдениям, обычно, встречаются у людей данного типа. Результатом обширных исследований на эту тему, стал вывод, что первое впечатление формируется под воздействием трех факторов – фактор превосходства, фактор привлекательности и фактора отношения к наблюдателю.

Фактор превосходства проявляется, прежде всего, в условиях неравенства партнеров в той или иной сфере. Механизм этого явления лежит, в области авторитета. Мы склонны переоценивать различные качества людей, которые превосходят нас хотя бы по одному параметру, при условии, что этот параметр для нас очень значим. И наоборот, ощущая свое превосходство хоть в чем-то, мы недооцениваем собеседника, вернее, переоцениваем себя. Так действует критерий максимизации. Ощущение превосходства над другим, дает человеку внутреннее право на действия, ограничивающие свободы другого, и в то же время мы готовы простить другому снисходительное отношение к нам, если признаем его превосходство. Примечательно, что превосходство фиксируется по одному параметру, а искажается общая оценка человека. К тому же, проявившийся

при знакомстве фактор, мгновенно устанавливает тип неравных отношений, а изменить её в последствие очень трудно. Черта, оцениваемая как неравная, может относиться к той или иной сфере: социальный статус, жизненный опыт, интеллект, но информация о ней, так или иначе, проявляется во внешнем антураже – одежде, манере поведения и т.д.

Фактор привлекательности работает на поле симпатии. На бессознательном уровне действует стереотип «красивый – значит хороший, положительный». И на этом основании мы считаем его более умным, хорошим. Интересным и т.д. Справедливо и обратное. Непривлекательному внешне человеку приписываются недостатки характера или интеллекта. Внешняя привлекательность определяется степенью приближения к тому типу внешности, который особенно популярен в нашей группе, то есть привлекательность носит социальный характер, а значит и знаки привлекательности следует искать в социальном значении того или иного признака человека. Есть глубинное понимание красоты человеческого тела, связанное с возможностью этого тела обеспечить человеку адаптацию к окружающей среде. Например, у больших, широко посаженных глаз больше угол обзора, длинные сильные ноги – инструмент быстрого передвижения, изгибы женской фигуры трактуются как необходимое условие для вынашивания, рождения и вскармливания потомства. А есть временные идеалы красоты, например мода. И не только в одежде. Есть мода на тип лица, фигуры, зачастую связанная с законом привычности. Типичным примером предвзято-положительного отношения индивида к чему-нибудь является некритическое его следование моде. Когда вещь «модная», многие уже перестают оценивать подлинные свойства этой вещи – добротность и эстетичность. Наблюдение Сократа: «Никто не может ничему научиться у человека, который не нравится», говоря о важности привлекательности, свидетельствует и о том, что чем привлекательнее некто, тем большего сходства взглядов от него ожидают.

Фактор отношения к наблюдателю. Положительное отношение к нам в большинстве случаев действует подкупающе, и мы приписываем партнеру положительные свойства и не замечаем, игнорируем отрицательные. Нам нравятся те, кому нравимся мы. Чем ближе чужое мнение к собственному, тем симпатичнее высказавший его человек. Некоторым образом это вопрос единомыслия. Если наш оппонент хотя бы косвенно свидетельствует в пользу нашей точки зрения, то мы склонны считать его позицию гораздо ближе к нашей, чем это есть на самом деле. Тело, разум, желания человека погружены в особую информационную среду. Эту среду создают душевные и духовные пространства людей, создающие настроения и состояния человека. Эти эмоциональные состояния способны поддерживать и ценностные критерии сознания, и духовность и психическое и телесное здоровье. После общения с одним людьми мы чувствуем себя разбитыми, взаимодействие с другими, как глоток свежей воды. «Мы любим тех, кто похож на нас и делает то же, что и мы», – говорил Аристотель. Информация которую мы используем постоянно, несет в себе, в её критериальной и смысловой части очень большую духовную нагрузку, которая позволяет нам в множестве контактов ощущать значимые, сходные с нашими мысли, установки.

Из вышесказанного следует, что восприятие, решая основную задачу – формирование первого впечатления о человеке, искажается множеством факторов. Первое впечатление более точное по отношению общих характеристик: возраст, социальная группа, примерный род занятий, место жительства и пр., и менее точное в отношении других характеристик. Первое впечатление необходимо, что бы, определив главные характеристики партнера по общению, можно было, регулируя дальнейшее поведение, выработать определенную технику общения. Первое впечатление нельзя произвести дважды. Первоначальная информация определяет последующее восприятие. Если первое впечатление о человеке благоприятно, то дальнейшее его поведение несколько переоценивается, его ошибки не замечаются, а достоинства преувеличиваются. Негативное первое

впечатление, напротив, направляет внимание в сторону отрицательных черт человека вопреки его реальным позитивным поступкам. Эффект первичности – состоит в том, что информация, поступившая первой, автоматически воспринимается как более убедительная. Мы производим впечатление на окружающих, даже если не прилагаем к этому усилий, и это впечатление может работать как в наших интересах, так и против нас. Знание факторов, влияющих на первое впечатление, использование приемов его формирования, дает возможность создавать необходимый облик.

Как уже говорилось, в этом процессе несколько составляющих. Первое – фактура: лицо, фигура, цвет волос, цвет глаз. Второе – прическа, одежда, обувь, аксессуары и т.п. Далее, роль: как себя человек ведет, как говорит, тембр голоса, мимика, жестикуляция, манера поведения, словом, то, как он себя подает окружающим. Четвертая составляющая – так называемый антураж: ваша машина, ваш мобильный телефон, ваши спутники. И пятая составляющая – это информация о человеке, то, что он о себе рассказывает и то, что о нем говорят. Обеспечивая последний компонент, следует учитывать тот факт, что сила влияния людей друг на друга прямо пропорциональна их социальной близости. Установки ближайшего круга общения для нас весомее и сильнее, чем нормы отстоящих сообществ, включая и общество в целом. Иницируя контакт, можно сократить встречное сопротивление и обеспечить себе определенный аванс доверия, используя для нашего протектирования, человека достаточно близкого нашему оппоненту. Вспомним роман братьев Вайнеров «Эра милосердия», где офицер Шарапов, бывший полковой разведчик, внедряясь в банду, по «легенде» выдавал себя за шофера. И все вроде бы опера продумали – одели соответственно, отработали простецкую манеру говорить, лагерный сленг. Но, увы, не гармонировали с профессией шофера ни интеллигентное лицо, ни руки. Работая над образом, необходимо гармонично согласовать все составляющие. Готовясь к контакту, необходимо учитывать, циркуляция какой информации о вас будет соответствовать вашим целям. Важно, кто будет источником информации о вас, и как вас

представляют – что именно говорят и на каких качествах акцентируют внимание. Принцип «встречают по одежке» всегда в действии. В данном случае по форме воспринимается и содержание. Важно обратить внимание на свою одежду, поскольку она является основой того образа, который вы хотите создать. Существуют наиболее значимые элементы восприятия одежды: цена, силуэт, цвет, соответствие моде, стиль. В различных вариациях они позволяют создать нужный образ. Широко используется для формирования запланированных ассоциаций цвет. Существуют стереотипы восприятия цвета. Цвета определенным образом воздействуют на нашу нервную систему и тем самым на наши чувства. Сначала ассоциации касающиеся цвета возникают у человека на подсознательном уровне, но постепенно с повторением, человек начинает осознавать их.

Как показывают специальные исследования 80% цвета и света «поглощаются» нервной системой и только 20% – зрением.

Признаком высокого делового статуса традиционно считается так называемая ахроматическая гамма (черный, оттенки серого, использование элементов белого), а также темно-синий цвет. Насыщенный синий – ассоциируется с пассивностью, чувствительностью, спокойствием. В сочетании с белым цветом вызывает ассоциации с морем, свободой. Понижает давление, снижает пульс и ритм дыхания, успокаивает, расслабляет. Черный – классический цвет, отражающий стабильность, богатство, престиж. Он используется женщинами даже чаще чем мужчинам. Яркие цвета ассоциируются с отдыхом, неформальными отношениями. Это либо признак творческой личности и принадлежности к художественным или артистическим кругам, либо показатель низкого делового статуса. Например, желтый – активность, энергия, солнечный луч, наиболее запоминаемый цвет. Зеленый – цвет жизненных сил, здоровья, природы, понижает давление, расширяет капилляры, применяется при лечении бессонницы и усталости. Красный – сила воли, активность, агрессия, сексуальность. Этот цвет крайне редко используется в деловой одежде. Хотя вполне допустимы его малые

доли: полоска на галстуке, отделка в женском костюме. Чистый белый цвет костюма говорит о торжественности момента. Серый – цвет маскировки. Он демократичен и человека в сером сложно соотнести с конкретной ступенью иерархической лестницы. Серый и бордовый цвета ассоциируются с умеренностью, придают солидность, изысканность. Как авторитетный воспринимается силуэт, приближенный к вытянутому прямоугольнику. Трикотаж и мягкие свитера, приближая фигуру к форме шара, создают атмосферу уюта и покоя, доверительности. В очках человек выглядит респектабельнее, интеллигентнее. Варианты оправы дают возможность добавить или снизить индекс возраста. Тонкие изящные оправы, или очки без оправы визуально делают моложе, а в тяжелых пластмассовых или роговых оправках люди выглядят старше своих лет. Темные волосы придают более авторитетный вид и мужчинам, и женщинам. Седина придает мужчине солидность и авторитетность. Для женщины она оправдана только в случае тщательно продуманного имиджа. Седина – показатель жизненного опыта. Даже в бытовой беседе приставка «опытный» несет совершенно разную эмоциональную нагрузку, в зависимости от того к кому применяется: к мужчине или женщине. Словосочетание «опытная женщина» редко говорит о деловых качествах. Авторитетность создается и длиной волос. Для мужчины это короткая стрижка, для женщины – стрижка средней длины (чаще всего каре) или простая прическа из длинных волос. Романтические локоны до плеч или длинная челка сразу понижают статус. Вообще лоб должен быть открыт: психологи утверждают, что чем больше расстояние от бровей до линии волос, тем более «деловым» выглядит человек. Борода и усы тоже понижают деловой статус, но определенные их формы и сочетания могут работать на образ. Есть понятия «шкиперской» бороды, испанской, академической, купеческой и т.д. Все они связаны с какими-то стереотипами и, следовательно, будут укреплять именно «свой» типаж.

Далее рост. Как показали исследования социологов из университета Хельсинки, высокий человек выглядит более солидным, авторитетным и

убедительным, к его словам люди склонны прислушиваться с большим вниманием, чем к словам человека невысокого. Во всяком случае, маленькому и худенькому человеку надо приложить гораздо больше усилий, чтобы быть замеченным и услышанным. А вот доверие вызывают люди среднего роста с округлыми формами, подвижной мимикой, символизирующей энергию и открытой улыбкой. Именно такому типу хочется доверить решение своих проблем.

Среди психологических нюансов, существенно влияющих на первое впечатление между мужчиной и женщиной, не мешает знать следующие:

- если мужчину сопровождает хорошо одетая женщина с симпатичной внешностью, он оценивается выше, чем в сопровождении некрасивой и неаккуратно одетой женщины;

- мужчины ниже, чем полагают женщины, оценивают их деловые и интеллектуальные качества, а женщины ниже, чем полагают мужчины, оценивают их физическую привлекательность;

- когда встречаются мужчина и женщина, их взаимооценки происходят в эротических терминах, хотя хорошо воспитанные люди не обнаруживают своих эмоций;

- слегка проглядывающая застенчивость нередко воспринимается как привлекательная и даже сексуально возбуждающая;

- приветливая доброжелательная улыбка способствует возникновению доверительности, сметая недоверие и недопонимание;

- честное, твердое, мужественное рукопожатие в сочетании с прямым взглядом в глаза нравится почти всем;

- энергичная выразительная жестикуляция отражает положительные эмоции и воспринимается поэтому, как признак заинтересованности и дружелюбия;

- собеседник, который смотрит в глаза, симпатичен, однако пристальный или неуместный взгляд в глаза создает неблагоприятное впечатление, ибо воспринимается как признак враждебности;

- люди, отклоняющие при разговоре корпус назад или развалившиеся в кресле, нравятся заметно меньше, чем те, кто наклоняет корпус к собеседнику, ибо последнее воспринимается как заинтересованность;

- женщина обычно нравится сильнее, когда она сидит в спокойной позе с непересекающимися руками и ногами;

- выраженные крайности в одежде (очень модный или слишком устарелый костюм) как и чрезмерная безвкусица порождают отрицательное впечатление; особенно бросаются в глаза стоптанная или грязная обувь и помятый головной убор;

- женщины оценивают мужчину за 45-60 секунд, обращая при этом особое внимание на его речь, глаза, прическу, руки, обувь, одежду (именно в такой последовательности);

- «по одежке» обычно не только встречают, но и доверяют;

- исключительную силу в создании хорошего настроения, и, соответственно, расположения собеседника к вам имеет комплимент, более эффектный, кстати, на отсвечивающем фоне антикомплимента себе.

Правила первого контакта активизируются в условиях дефицита информации. В свою очередь, уже сформированный имидж выступает в роли некой презумпции, то есть изначальной готовности людей воспринимать конкретного человека или группу людей вполне определенным образом. В дальнейшем общении довольно часто срабатывают нижеописанные регуляторы.

Эффект последнего впечатления. В соответствие с ним, та информация, которую мы восприняли последней, оказывается наиболее важной. Эта закономерность также проявляется в случае «разорванных» событий, например, если два сообщения разделены большим временным интервалом, то отчетливее и ярче запомнится последнее. Эффект последнего впечатления дает нам реальный шанс изменять собственный имидж в нужном направлении. В этом случае целесообразно использовать прием «тайм-аута» – появления в новом образе после некоторого отсутствия.

Эффект контраста – проявляется после общения с человеком, обладающим выдающимися способностями, яркими положительными или, наоборот, негативными качествами. После общения с этим человеком, восприятие следующего за ним по времени человека искажается. Он воспринимается и оценивается как мало выдающийся, «серый», не производит впечатления на оппонентов. Этот эффект знаком каждому экзаменатору. После отлично отвечающего студента, следующий кажется слабее, а на фоне слабо подготовленных студентов, оценка его качеств была бы иной, более высокой.

Эффект ореола (гало-эффект) – заключается в искажающем влиянии эмоционально-заряженной информации. Так, если мы получаем какую-либо очень волнующую нас информацию о человеке, например, о его судимости или недостойном поступке, то у нас формируется доминирующая отрицательная установка, занижающая реальные достоинства этой личности. Напротив, если человеку приписывается какое-либо ценное свойство, то в восприятии окружающих людей он начинает полностью отождествляться с последним. Например, положительные качества человека, наделенного властью или богатством, значительно переоцениваются. Если обобщение делается на основе положительного качества, возникает позитивный «гало»-эффект, если на основе отрицательного – негативный. Эффект ореола теснейшим образом связан с *репутацией*.

Еще одна социальная закономерность называется *эффектом новизны*. Данный феномен состоит в том, что все новое и неожиданное, с одной стороны, приводит нас в замешательство, с другой – сильнее привлекает внимание и лучше запоминается. Новое будоражит сознание, его непознанность дает некие надежды, неясные, иллюзорные, но притягательные.

Эффект заботы опирается на наши страхи перед возможностью проблемной жизни. Девиз торговых представителей «Легче всего человек тратит деньги на две вещи – удовольствие и решение своих проблем» вполне

уместен и в теме управляющего воздействия. Любая забота в отношении каждого из нас стабильно вызывает у нас чувство благодарности. Мы открыты и слабы к предупредительности других людей и опекающему чужому влиянию. [54] Более того, человек проникается уважением, благодарностью, даже если забота проявляется не о нем. Наблюдая великодушное действие по отношению к кому-то, человек готов облагодетельствовать лицо проявившее великодушие.

Эффект актуального эмоционального состояния. Эмоциональное состояние получателя сообщения представляет собой тот самый «шум» в процессе коммуникации, из-за которого могут быть искажения. Любой человек, испытывая крайние переживания: депрессию, сильное угнетенное состояние, или, наоборот, эйфорию, большую радость, преломляет через них мировосприятие в целом и восприятие людей в том числе. Так человек в депрессии будет считать, что все в мире плохо и его окружают плохие люди. Находясь же в приподнятом настроении, в счастливые минуты нашей жизни, мы воспринимаем окружающих людей как хороших, добрых и т.п. Поэтому важно снижать эмоциональное напряжение во время беседы. Сильные негативные эмоции искажают восприятие слов собеседника и его самого.

Эффект контекста проявляется в том, что недооценивается ситуация и переоцениваются свойства или качества людей, формируя, в результате, ошибочные суждения о людях. Свободная воля людей порой ограничена обстоятельствами. Например, поведение в церкви ограничено рамками поведения в церкви, и оно будет сильно отличаться от поведения на пикнике за городом. Вырванное из контекста ситуации поведение человека, может оцениваться искаженным образом.

Другой феномен – *эффект социального контекста* напоминает нам, что человек на фоне положительной группы или позитивных событий воспринимается гораздо привлекательнее. Восприятие события зависит не от события, а от стереотипа рамок, в которых оно происходит. «Короля играет свита», – гласит пословица, накладывая на нас жесткое требование в выборе

окружения. Лишь особая тщательность в этом вопросе гарантирует сохранение собственной репутации. Наша привлекательность заметно возрастает в глазах людей и, тогда, когда мы начинаем окружать себя красивыми, эстетичными и одухотворенными вещами.

Эффект бумеранга – перекликается с другим известным народным наблюдением: «Как аукнется, так и откликнется». Люди склонны относиться к человеку так, как он сам относится к ним. Если человек ведет себя доброжелательно, демонстрирует внимание и уважение к собеседнику, делает комплименты, то с большой вероятностью он вызовет добрые чувства в ответ. Справедливо и обратное: чем лучше к нам относятся, тем сильнее наше желание «быть хорошим».

Эффект проецирования лежит в той же плоскости, что и предыдущий. Он проявляется в приписывании другому своих качеств и эмоциональных состояний. Приятному для нас собеседнику мы склонны приписывать свои достоинства, а неприятному – недостатки. «Мы любим людей за то добро, которое мы им сделали, и не любим за то зло, что мы им причинили», – Л.Толстой. Таким образом, наиболее четко мы склонны выявлять те черты, которые наиболее ярко представлены в нас самих. Например, испытывая агрессивные импульсы по отношению к собеседнику, человек, может объяснять это исходящей агрессией от собеседника, иррационально объясняя это фразами типа – «ну по нему же видно».

Эффект переноса. В основе этого феномена изменение восприятия других людей, характера взаимоотношений с ними под влиянием бессознательного наложения паттерна прошлых взаимоотношений со значимыми лицами. В основании наших отношений всегда лежат наши ожидания, и наоборот, отношения формируют ожидания. Образ некоего поведения (из имеющегося у нас ресурса образов поведения различных людей в различных ситуациях вместе с выясненными мотивами такого поведения) мы мысленно накладываем на образ данного индивида в данной

ситуации, и после этого сами же воспринимаем наложенный образ как черту поведения и психическую особенность этого индивида.

Возможен и *«эффект переноса чувств»* – дружеская обстановка, вкусная пища, приятная музыка, неожиданное везение и все прочие моменты приводящие субъекта в благодушное настроение всегда способствуют благоприятному восприятию им нового знакомого.

Эффект повторения – то, что часто повторяется, воспринимается как привычное, близкое, вызывающее доверие. Все новое и слишком необычное первоначально шокирует, вызывает напряжение и сопротивление. Склонность человека к переживанию повторяющихся идей или действий является базовой. Многие люди консервативны по своей натуре. Они поклоняются одним и тем же богам, чтят древние традиции, учат детей следовать заветам предков, хранят семейные реликвии. Большинство из нас также живет в «плену» индивидуальных привычек.

Следующая рассматриваемая закономерность лежит в основе такого феномена как *"типизация"*. Наше сознание хранит некие обобщенные схемы, используя их в качестве эталона для сравнения и оценки. В соответствии с ними наблюдаемые люди заранее относятся к определенной категории, и формируется установка, направляющая внимание на поиск связанных с ней черт. А все, что не вписывается в заданный образ – отбрасывается, игнорируется. Применительно к имиджу, это образы конкретных людей или литературных героев, ставшие узнаваемыми социальными типами. Например: Дон-Жуан, Снежная королева, Наполеон, «секс-бомба», «новый русский» и так далее.

Эффект подозрительности. В условиях соперничества, противодействия, конфликта образ другого легче наполняется негативными чертами: то есть чем сильнее у нас доминанта личной выгоды, тем негативнее мы воспринимаем все то, что препятствует ее реализации. В результате:

- случайно неблагоприятное для нас действие некоего индивида легче воспринимается нами как умышленное, а, следовательно, и как проявление некой негативной черты его характера, или устойчиво плохого к нам отношения;

- нейтральное действие, смысл которого нам остается неясным, «на всякий случай» порою воспринимается нами, как агрессивное, угрожающее;

- личностные качества оппонента нередко занижаются – как умственные, так и этические.

Как показывает практика, интуитивное постижение духовного склада и эмоционального состояния управляемого объекта, способность по внешним признакам «читать» его актуальное психическое состояние – одно из необходимых условий успешного управления. Закон «идеомоторности» П.С.Таранова гласит: «Мысли можно спрятать, чувства – нет. Мы все сцена наших чувств». Речь идет о идеомоторности – неконтролируемых мышечных сокращений по прямому приказу из глубин психики. Во время общения идет активный процесс восприятия сигналов, исходящих со стороны собеседника, в мозгу человека происходят сложнейшие психофизиологические процессы по переработке накопленной и идущей от органов чувств информации. Основную информативную нагрузку несут невербальные проявления.

3.4. Особенности восприятия невербальных проявлений

Спонтанное невербальное поведение является одной из первых визуальных, знаковых систем, усваиваемых в онтогенезе. Постепенно дополняясь символической мимикой, жестами, интонациями, позами, использование которых основано на культурном, групповом, ситуативном соглашении, оно актуализируется многовековой практикой общения. Рассматривая известные классификации невербальных средств общения, В.А. Лабунская отмечает, что в их основу положены основные атрибуты бытия, материи, всеобщие формы и способы ее существования: движение,

время, пространство. Какие бы невербальные средства не выделялись, все они могут быть сведены к кинесическим (движения тела), пространственным (организация поведения, межличностного общения) и, наконец, к временным характеристикам взаимодействия. Сказанное имеет отношение и к паралингвистической, экстралингвистической подструктуре, которая включает движения тела, изменения голоса, паузы и скорее отличается функциями, чем является оригинальной системой невербальных средств общения. То же самое можно сказать о прикосновениях. По своей сути, они представляют направленные движения тела, головы, руки, которые с полным основанием можно включить в состав кинесической подструктуры.

Исследованиями А.Меграбяна установлено, что в процессе общения слушатель воспринимает 7% информации из слов, 38% паралингвистической информации и 55% информации из выражения лица. Это подтверждает озвученный выше факт, что слова всего лишь ярлыки и слушатель может придавать им собственное значение. А вот то, как произносятся слова – акцент, тон, интонация, а так же то, как человек выглядит, когда говорит, сильнее всего влияет на понимание. Невербальные средства общения особенны, поскольку имеют рефлекторную природу. Кинесика, изучая язык тела, открыла удивительное явление, названное «музыкой тела». Установлено, что микродвижения рук, ног, головы и даже движения зрачков глаз происходят в ритме речи человека. Эта самосинхронизация наблюдается у всех здоровых людей. При этом тела людей еще до начала произнесения слова уже готовы к нему: изменяется ритм моргания глаз, «переводится дух» с одновременным распрямлением тела, приоткрывается рот, руки производят «вступительные» движения, тем самым как бы подчеркивая возникающие на доли секунды позднее первые слова. Для правильного понимания говорящего, оценивать произносимое желательно в неразрывной связи слов, речи, пантомимики и других «сопроводителей» общения, доводя свое восприятие до некоторой завершенности. [28] Вербальный канал коммуникации находится в сознании, а невербальный – на предсознательном

или бессознательном уровне. Следовательно, речь, будучи под сознательным контролем, может сознательно управляться человеком по его желанию, а, невербальный язык скажет то, что человек думает в действительности. Воспринимая другого человека, мы пользуемся и той информацией, которая видна невооруженным глазом, а именно — поза, мимика, жестикуляция, дистанцирование и интонация.

3.4.1. Поза

Значительную информацию о внутреннем настрое человека дает статическое положение его тела. При этом часто повторяемая поза сообщает об устойчивых особенностях личности. Под позой мы понимаем не только положение, которое принимает человек, но и движения, которые изменяют это положение или влияют на него, как, например, перемещение центра тяжести при покачивании вперед-назад, с носка на пятку, смена ноги и т.п. Поскольку телесные и душевно-духовные процессы постоянно оказывают влияние друг на друга, а в перепадах чувств люди обычно лучше контролируют свое лицо, чем тело, нередко вовсе не мимика, а поза способна рассказать об истинных переживаниях индивида. Народная мудрость подметила: чем прямее выглядит человек внешне, тем ровнее он и внутренне. Несмотря на это, нужно быть осторожным при интерпретации и учитывать что, поза тела (как мы стоим) может представлять собой один из сигналов, но именно только "один из". Только когда другие аспекты усиливают полученное впечатление, можно предположить, что сигнал понят правильно.

Возможные привязки положений тела к психическому состоянию человека таковы:

- руки заложены за спину, голова высоко поднята, подбородок выставлен, человек одновременно поглядывает "сверху вниз" — чувство уверенности в себе и превосходства над другими, активная демонстрация окружающим, чувства "я-тут-сверху-ты-там-внизу";

- корпус подан вперед, но поза устойчивая, как будто человек приготовился нападать, пристальный взгляд, руки на бедрах, – уверенность в своих силах и готовность к активным действиям, агрессивность, взвинченность при разговоре, стремление отстаивать свою позицию до конца;

- человек стоит, раскачиваясь на носках, производит впечатление расслабленного, может даже отрешенного, но при этом он сгруппирован – в действительности эта поза «старт», призванная усыпить бдительность оппонента;

- стояние, опираясь руками о стол или стул, в виде дополнительной опоры, взгляд ищущий – ощущение неполноты контакта с партнером, налицо коренная неуверенность в нижней половине тела, индивид компенсирует ее тем, что «руками и глазами держится за объективную действительность»;

- руки заложены за спину, одна рука захватывает запястье другой – усилие для самоконтроля, попытка символично «взять себя в руки»;

- руки с расставленными локтями заведены за голову – довольство собой, возможно результат найденного решения проблемы, освобождение от тяжелых эмоций, основанных на страхе;

- спина прямая, закладывание больших пальцев рук за пояс или в прорези карманов обычно сопровождается нарочитым наклоном головы – знак агрессивности и демонстрируемой уверенности в себе, закамуфлированное внимание, оценивание ситуации;

- высовывание больших пальцев рук из карманов с подачей таза вперед – знак превосходства, сексуального интереса, насмешка;

- скрещенные конечности при уверенной позе и поднятой голове — скептическая защитная установка;

- скрещенные конечности, спина напряжена, плечи приподняты, голова опущена – неприятие, страх, отказ от контакта;

- расслабленные плечи, прямой взгляд, расстегнутый пиджак, – установка доверия, сотрудничества;

- поза закрытая, взгляд в сторону, рука потирает ухо или шею – нежелание слушать, отказ от контакта;
- собирание с одежды соринки, чистка пыли, блуждающий взгляд с отрицательным покачиванием головы – несогласие, сдерживание своего мнения;
- плечи опущены, взгляд блуждает, пальцы во рту – неуверенность, сомнение, потребность во внутреннем одобрении;
- рука подпирает голову – скука, в сочетании с постукивающими пальцами – нетерпение;
- наклон головы в сторону – пробуждение интереса, в сочетании с потиранием подбородка – принятие решения;
- наклон головы вниз – защита, отрицательное отношение;
- голова слегка отклонена назад – вызов, оценивание, знак агрессивности;
- сидение на кончике стула – готовность вскочить в любой момент чтобы: либо уйти, либо действовать в создавшейся ситуации, либо унять скопившееся возбуждение, либо привлечь к себе внимание и подключиться к разговору;
- закидывание ноги на ногу со скрещиванием рук на груди – знак «отключения» от разговора;
- скрещенные лодыжки у сидящего – сдерживание неодобрительного отношения, страх или взволнованность, попытка самоконтроля, оборонное состояние;
- положение (сидя или стоя) с ногами ориентированными на выход – явное желание прекратить разговор и уйти;
- частая перемена поз, ерзанье на стуле, суетливость – внутреннее беспокойство, желание прервать разговор, скрыть напряженность;
- вставание – сигнал о том, что некое решение принято, беседа надоела, что-то удивило или шокировало, или приглашение к выходу;

- сцепленные пальцы рук, возможны варианты: обеими руками удерживается какой либо предмет, сцепленные пальцами ладони перемещаются из стороны в сторону – защита, разочарование и желание скрыть отрицательное отношение;

- кисти рук соединены кончиками пальцев, но ладони не соприкасаются – знак превосходства и уверенности в себе и в своих словах, готовность к отпору;

- руки опираются локтями о стол, а их кисти расположены перед ртом – скрывание своих истинных намерений, ложь;

- пальцы, сжатые в кулак расположены под щекой, но не служат для опоры головы, указательный может быть вытянут к виску – признак заинтересованности;

- поддерживание большим пальцем подбородка – знак некоей критической оценки;

3.4.2. Мимика

К мимике мы относим все изменения, которые можно наблюдать на лице человека. При этом мы учитываем не только черты лица, контакт глаз и направление взгляда, но и психосоматические процессы, например, побледнение лица или покраснение. [17] Изучением выражения лица можно заниматься с двух точек зрения: мимики, с одной стороны, и физиогномики, с другой. Под последней понимается не постоянно изменяющееся выражение, а черты лица, которые присущи человеку вообще. Ч. Дарвин отвечая на вопрос: «Что есть научного в так называемой науке о физиогномике?» писал, что «каждый индивидуум сокращает преимущественно только определенные мускулы лица, следуя своим личным склонностям...». Виктор Гюго утверждал: «Лицо человека вылеплено его совестью и жизнью». Физиогномику сложно отделить от френологии – концепции, согласно которой на основании формы черепа можно судить о

психических особенностях человека. Если человек часто сжимает губы, а углы рта при этом опущены, то через несколько лет он, скорее всего, обнаружит на своем лице так называемые складки недовольства – глубоко врезавшиеся в кожу «линии», которые сбегает от уголков рта вниз. Но по одному такому сигналу еще нельзя сделать окончательного заключения, поскольку очевидно какое самое частое выражение лица у человека, а причины его остаются неизвестны. Под действием испытываемых индивидом чувств рождаются скоординированные сокращения и расслабления различных лицевых мышц, которые определяют выражение лица, прекрасно отражающее переживаемые эмоции: радость, страдание, гнев, счастье, интерес, печаль и т.д. Легче распознаются положительные эмоции – счастье, любовь, удивление, труднее – печаль, гнев, отвращение.

Радость – это одна из простейших эмоций с точки зрения мимического выражения. Простейшая улыбка возникает в результате сокращения всего одной пары мышц – скуловых. Сокращаясь, они оттягивают и слегка приподнимают уголки рта. Настоящая искренняя улыбка обычно вызывает сокращение круговых мышц глаза, от которых появляются легкие морщинки (так называемые «гусиные лапки»). Одновременное сокращение мышц глаза приподнимает щеки и создает легкий прищур. Но всем известно, что одна только улыбка на лице не делает его радостным. Радость особое чувство, она не имеет локализации и захватывает весь организм. Появляется особый оттенок кожи, вызванный приливом крови, мышцы лица расслабляются, глаза блестят.

Выделяют три типа улыбки: искреннюю, фальшивую и несчастно-жалобную. При искренней улыбке взгляд открыт, изменения лица симметричны, в момент её «рождения» подбородок подается вперед и приподнимается, открывая шею.

Фальшивая улыбка имеет разновидности. С легкой руки Д.Карнеги улыбка стала почти обязательным атрибутом межличностного контакта, символизируя не только дружелюбие улыбающегося, но и его успешность.

Она выражает не столько радость, сколько желание казаться веселым. С помощью притворной улыбки человек пытается скрыть от окружающих свои негативные эмоции: страх, неуверенность, ужас, страсть. Фальшивой улыбке свойственна относительная пассивность круговых мышц глаза, в результате чего щеки почти не приподнимаются, отсутствуют характерные морщинки у внешних уголков глаз, но при особой нарочитости улыбки, когда сокращение скуловых мышц достаточно заметно приподнимет щеки, ее бывает трудно отличить от настоящей улыбки. Ее кульминационный период длится дольше обычного, период «развертывания», наоборот, короче. Поэтому фальшивая улыбка появляется на лице внезапно и так же внезапно исчезает, в отличие от истинной улыбки, которая угасает постепенно. Глаза остаются холодными, нет характерного движения подбородка.

Несчастную улыбку описывают, как улыбку, наложенную поверх мимического выражения негативной эмоции. Человек чем-то расстроен, чувствует себя несчастным, однако вопреки своим чувствам и их очевидности для окружающих, он пытается изобразить улыбку. Выдают реальное положение дел глаза. Они несчастны, верхние веки тяжелые.

Интерес представляет собой селективную мотивацию процессов внимания и восприятия. С первых дней жизни человека может проявляться одним-единственным мимическим движением в одной из областей лица – приподнятыми или слегка сведенными бровями, перемещением взгляда по направлению к объекту, слегка приоткрытым ртом. Каждое из этих движений, как само по себе, так и в комбинациях, может свидетельствовать об интересе. Взгляд живой, внимательный, подбородок расслаблен.

В момент удивления наш разум как будто становится пустым, все мыслительные процессы словно приостанавливаются. Именно поэтому реакция удивления не получает достаточного осмысления. И.Кант выделял две стадии удивления. Первоначально мы не знаем, как реагировать на стимул – его внезапность порождает чувство неопределенности, развитие мысли задерживается, но потом содействует приливу мысли, что бы

примирить новое явление с теми представлениями, которые уже имеются. Удивление легко распознается. Голова обычно резко дергается назад. Брови высоко подняты, в результате чего на лбу появляются продольные морщины, а глаза расширяются и округляются. Приоткрытый рот принимает овальную форму.

Мимическое выражение гнева включает в себя весьма характерные сокращения лобных мышц и движения бровей. Брови опущены и сведены, кожа лба стянута, образуя на переносице или прямо над ней небольшое утолщение. При этом у взрослого человека между бровями пролегают глубокие вертикальные морщины. Отмечаются изменения и в области глаз. Из-за нависших бровей глаза сужаются и приобретают угловатую, заостренную форму. Взгляд при этом фиксируется на источнике раздражения или гнева, что указывает на направленность агрессии. Один из первых признаков – это неконтролируемое покраснение ушей. В состоянии ярости рот распрямляется, приобретая прямоугольную форму. Губы сжимаются, превращаясь в две тонкие параллельные линии, при этом они могут слегка выпячиваться. Углы рта становятся резко очерченными. Зубы стиснуты, иногда в этом состоянии человек скрежещет зубами. Чаще всего, это происходит абсолютно непроизвольно. Кстати, в состоянии сильного гнева человек может начать громко и «выразительно» смеяться. В момент гнева брови сильно сдвигаются, губы сжимаются, глаза устремлены на предмет, вызвавший ненависть, или «блуждают» по сторонам при воспоминании о тяжелом прошлом.

Мимические выражения стыда и смущения схожи. Когда человек испытывает стыд, он прячет глаза, взгляд вниз и часто вдаль, отворачивается или опускает голову. Движения его тела и головы демонстрируют стремление стать меньше, чем он есть на самом деле. Лишенное эмоций лицо – попытка как можно меньше привлекать к себе внимание. Человек испытывает желание «сбежать с места преступления», спрятаться, сделаться незаметным. Дарвин отмечал, что именно глаза являются типичным

средством выражения стыда. Они, как правило, опущены или «бегают» из стороны в сторону, веки прикрывают глаза, глаза могут быть полностью закрыты. У некоторых людей на лице появляется стыдливый румянец. Иногда человек прячет взгляд, чтобы скрыть переживание стыда, либо задирает подбородок, подменяя стыдливый взгляд взглядом презрительным, старается стать как можно менее заметным, не попадаться на глаза – и все для того, чтобы его переживания остались при нем. Человек может горделиво закидывать голову, выпячивать подбородок, но при этом избегать прямого взгляда.

Страх и тревога. К внешним признакам страха можно отнести настороженный и напряженный взгляд, направленный на объект, в сочетании с полным отсутствием движений, человек дрожит, плачет, съеживается, стремится убежать или спрятаться. Глаза расширенные, круглые с суженными зрачками. Некоторые люди, испытывая страх, улыбаются или смеются, или идут навстречу своему страху, предпринимая попытки исследовать пугающий объект. В момент страха брови приподняты и слегка сведены к переносице, в результате чего горизонтальные морщины в центре лба становятся глубже, чем по краям. Глаза широко открыты, верхнее веко бывает слегка приподнято, в результате чего виден белок глаза между веком и зрачком. Углы рта резко оттянуты вниз, рот обычно приоткрыт, морщины от ноздрей до уголков глаз.

3.4.3. Жестикуляция

Жестикуляция включает в себя все жесты рук, «язык рук», а также многие другие действия: например, собеседник открывает двери, вынимает сигареты и т. д. Аналоговые сигналы жестикуляции в значительной мере дополняют словесную информацию. Это становится особенно важным, когда мы не можем разглядеть лица говорящего, например, из-за расстояния или если плохое освещение затрудняет понимание мимики. Жесты

приобретаются путем подражания, под влиянием, обычаев, традиций, всей культуры. У каждого народа есть свой набор жестов, используемых при встрече, прощании, знакомстве, деловом общении, но во всех культурах есть сходные жесты. Н.И. Смирнова на основе сопоставительного анализа мимики, жестов, поз русских и англичан предлагает следующую классификацию:

1 группа жестов – коммуникативные жесты, мимика, телодвижения, т.е. выразительные движения, замещающие в речи элементы языка. Это – приветствия и прощания; жесты угрозы, привлечения внимания, подзывающие, приглашающие, запрещающие; оскорбительные жесты и телодвижения, дразнящие, встречающиеся в общении детей; утвердительные, отрицательные, вопросительные, выражающие благодарность, примирение; а также жесты, встречающиеся в различных других ситуациях межличностного общения. Например, жест, передающий желание готовности отвечать на заданный преподавателем вопрос, или невыполненного, несовершенного действия. Жест, означающий конец работы, победу. Все перечисленные жесты понятны без речевого контекста и имеют собственное значение в общении.

2 группа жестов – это описательно-изобразительные, подчеркивающие. Они, как правило, сопровождают речь и вне речевого контекста теряют смысл. Например, демонстрирующие размер, высоту.

3 группа – это модальные жесты. Их с полным основанием можно отнести к выразительным движениям, так как они выражают оценку, отношение к предметам, людям, явлениям окружающей среды. К модальным относят: жесты одобрения, неудовольствия, иронии, недоверия; жесты, передающие неуверенность, незнание, страдание, раздумье, сосредоточенность; растерянность, смятение, подавленность, разочарование, отвращение, радость, восторг, удивление.

Во время общения расположение рук, пальцев на ладони может свидетельствовать о готовности к беседе, владении собой, уверенности, сомнении и т.д.

Широкими называют движения, которые выполняются спокойно, с пафосом и претензией на неукоснительное исполнение. Эти жесты согласуются не только со значением («весом» в обществе), но и с руководящей ролью их «авторов»: дается знак, который всеми понимается однозначно, указание исполняется окружающими расторопно и полностью. «Так как широкое движение притягивает к себе внимание, его используют и те, кто желает быть замеченным: люди чванливые, хвастливые и тщеславные, а также постоянно преувеличивающие свое значение и властолюбивые», – Стрил.

Понятно, что мелкие движения вызывают противоположное впечатление. При этом Стрил считает, что «...те, кто не хочет привлекать к себе внимание, предпочитает мелкие, незаметные движения. К этой группе принадлежат люди непритязательные, скромные, желающие казаться меньше, чем они есть на самом деле, корректные, тактично сдержанные и внутренне чувствительные, не желающие выставлять свои чувства напоказ. Но подобное поведение может скрывать и осмотрительность, и хитрый расчет, и ловкость и коварство – таким способом пытаются произвести скромное, безобидное впечатление. Кроме того, конечно, их могут использовать и пустые и слабовольные люди всех типов».

Эта формулировка Стрила показывает, что мелкие движения свойственны не только тем, кто не хочет, чтобы на него обращали внимания, но и тем, кто преднамеренно хотел бы вызвать о себе ложное впечатление, или тем, кто жестикулирует так из слабости – словно у них ни на что не осталось сил.

Специалисты жестики выделяют следующие группы жестов:

- жесты – иллюстраторы. Это жесты сообщения: указатели, образные картины изображения, движения телом, своеобразные движения руками, например, соединяющие воображаемые предметы вместе;
- жесты – регуляторы (жесты отношения говорящего к чему-либо) – улыбки, кивок, направление взгляда, целенаправленное движение руками;
- жесты – эмблемы (заменители слов или фраз в общении) – например, сжатые в форме рукопожатия руки на уровне пояса означают «здравствуйте», а поднятые над головой – «до свидания» и пр.;
- жесты – адаптаторы (специфические привычки, связанные с движением рук) – почесывание, касание, поглаживание, перебирание отдельных предметов и т.п.;
- жесты – аффекторы – выражают через движения тела и мышцы лица определенные эмоции;

Внешне одинаковые жесты у различных людей могут означать совершенно непохожие вещи, но существуют и тождественные моменты:

- активная жестикуляция – частый компонент положительных эмоций, понимаемый другими как выражение дружелюбия и заинтересованности;
- чрезмерная жестикуляция – признак беспокойства или неуверенности, попытка маскировки.

Исходя из семантической природы невербальных коммуникаций, И.Н.Горелов приходит к выводу, что вербальная часть сообщения обычно «накладывается» на предварительно развернутую структуру невербальных компонентов, призванную служить показателем внутреннего состояния человека. [17] При определении мыслей и эмоций индивида следует отмечать лишь непроизвольную жестикуляцию:

- демонстрация открытых ладоней – показатель откровенности;
- сжатие кулаков – внутреннее возбуждение, агрессивность, готовность к нападению;

—прикрывание рта рукой (или бокалом в руке) в момент речи – удивление, неуверенность в произносимом, ложь, доверительное сообщение, профессиональная подстраховка от чтения по губам;

—прикосновения к носу или легкие почесывания его – сомнение в звучащей информации, ложь, размышление;

—потирание пальцем века – ложь, подозрительность к партнеру;

—потирание и почесывание затылка, шеи, лба – чувство вины, неловкости, смущение, неуверенность;

—пощипывание ладони – готовность к агрессии;

—покусывание ногтей – внутреннее беспокойство;

—протирание стекол очков либо помещение дужки их оправы в рот – пауза для обдумывания, просьба подождать;

—снятие очков и бросание их на стол – чрезмерно острый разговор, трудная и неприятная тема, демонстрация неудовольствия;

—гашение или откладывание сигареты – период максимального напряжения, принятие решения;

—слишком частое сбивание пепла с сигареты – тягостное внутреннее состояние, нервозность;

—быстрый наклон или поворот головы в сторону – желание высказаться;

—постоянное отбрасывание якобы «мешающих» волос со лба – беспокойство, рассеивание внимания оппонента;

—явное стремление опереться на что-либо или прислониться к чему-либо – ощущение сложности и неприятности момента, неразумение того, как выкрутиться из создавшегося положения (всякая опора повышает уверенность в себе).

Дж.Ниренберг предлагает свою классификацию жестов:

- жесты – оценки – почесывание подбородка, вытягивание указательного пальца вдоль щеки и т.д.;

- жесты – уверенности – соединение пальцев в пирамиду куполом вверх;

- жесты нервозности и неуверенности – переплетение пальцев рук, постукивание по столу пальцами, пощипывание ладони и т.д.;
- жесты ожидания – потирание ладоней, медленное вытирание влажных ладоней о ткань;
- жесты отрицания – сложенные руки на груди, отклоненный назад корпус тела, скрещенные руки, дотрагивание до кончика носа;
- жесты расположения – прикладывание руки к груди, прерывистое прикосновение к собеседнику, движение рук ладонями вверх;
- жесты доминирования – жесты, связанные с выставлением больших пальцев напоказ, резкие категоричные взмахи, физическое нависание над собеседником;
- жесты неискренности – прикрытие рта рукой, прикосновение к носу, выстраивание из ладошек заграждения перед лицом, в попытку спрятать рот или взгляд.

3.4.4. Дистанцирование

Под данным термином понимается дистанция, которой придерживается один человек относительно другого (иногда и по отношению к животным или предметам), а также неожиданные движения, которые имеют целью изменение дистанции, например, резкий шаг назад и т. п. Чтобы можно было говорить о дистанции, которая в зависимости от обстоятельств отделяет нас от другого, нужно подразделить окружающее нас пространство на четыре зоны — интимную, личную, социальную и открытую. Исследованием пространственных условий общения занимался американский этнограф Э. Холл и назвал эту область науки проксемикой. Проксемика утверждает, что пространство в общении структурируется определенным образом, т.е. существуют оптимальные «зоны» для различных видов общения, меняющиеся от одной культуры к другой.

Интимная дистанция. Она (как и все другие) имеет две фазы: «близкую» и «далекую». Близкая фаза – непосредственный контакт; далекая – расстояние от 15 до 45 см. Это – дистанция наиболее интимного общения, предполагающая использование развитой социальной техники такого общения (касание, контакт глаз и т.п.). Для интимной и личной зон известную роль играют кинестетические факторы, а также ощущение тепла и запаха. Однако главным каналом обратной связи здесь является зрение. Интимная дистанция – это видение мелких деталей лица.

Личная дистанция. Близкая фаза: 45 см – 75 см, далекая фаза: 75 см – 120 см. Личная – ясное видение верхней или нижней половины лица, различение отдельных черт облика человека (как глаза, нос, брови), но (по крайней мере в далекой фазе) – не таких, как поры кожи, сосуды склеры.

Социальная дистанция. Близкая фаза: 120 см – 210 см. «На этой дистанции делаются дела. Люди, работающие вместе, стремятся использовать близкую социальную дистанцию». Далекая фаза – от 210 до 360 см. Социальная дистанция – это в близкой фазе видение лица собеседника как целого, в далекой – видение всего тела человека и различение движений губ.

Публичная дистанция. Близкая фаза: 3,5 м – 7,5 м. Далекая фаза: более 7,5 м – это расстояние, на котором мы легко “схватываем” взглядом несколько человек. К сожалению, точно не известно, что именно в зрительном восприятии доминирует, а что – является вспомогательным, т.е. ориентируется ли человек на детали, которые он различает, на поле ясного видения, на поле периферического зрения и т.д.

Эти выводы Холла несколько условны, поскольку не учитывают такие личностные факторы, как возраст, пол и характер отношений. Последующие изучения «зон общения» и контролирующих эти зоны механизмов восприятия внесли ряд корректив.

Так, например,

- чужие друг другу люди стоят дальше друг от друга, чем знакомые, друзья и родственники;
- расстояние между мужчинами независимо от характера отношений, а между женщинами и между мужчиной и женщиной – очень зависимо;
- когда общаются посторонние, мужчины стоят ближе, чем женщины или мужчина и женщина;
- когда общаются молодые люди друг с другом (или пожилые друг с другом), они стоят ближе, чем смешанные пары и чем люди средних лет. Интересно наблюдение, что больше всего дистанция между сорокалетними. Возможно, это связано с присущим этому возрасту кризисом, и вызываемым им соперничеством. У более молодых людей этот момент смягчается перспективой взять реванш в будущем, у более пожилых уже «расставлены точки над i» и произошло смирение со своим статусом. Как бы то ни было, но, увеличивая сознательно дистанцию, собеседник занимает позицию выжидания, оценивая ситуацию.

А.А.Леонтьев отмечал, что для дистанции общения значимы также такие факторы, как социальный престиж или социальная доминация собеседника, интравертность – экстравертность, общий объем общения и, что особенно важно, – его содержание. Имеет значение, что дистанция меняется и от внешних ситуативных факторов, например, от величины помещения. Р. Соммер показал зависимость взаимного положения, занимаемого собеседниками за квадратным или круглым столом, от характера общения. Если оно «соперничающее», люди садятся напротив, «кооперативное» – на одной стороне стола. Обычная беседа, ориентированная на содержание сопровождается позицией «наискосок» – через угол. Беседа, связанная с действием, предполагает расположение на противоположных сторонах, но не напротив, а слегка по диагонали.

Вторжения в интимную зону всегда расцениваются как активность агрессии. Сознательно провоцируя максимальное сокращение дистанции, можно определить, к чему наиболее склонен ваш оппонент, когда в него

"вливаются" гормоны стресса, – к противоборству или побегу. Тот, кто по своему характеру в критической ситуации более склонен к агрессивной реакции, тот и во время вторжения в его интимное пространство, вероятно, будет реагировать более негодуяще, чем тот, кто в критический момент склонен к побегу. Люди, для которых типична реакция побега, иногда пасуют перед сложностями и, хотя на словах или как-либо косвенно соглашаются с уступками, позднее могут и не выполнить обещанного. [33]

3.4.5. Акустические невербальные средства общения

Известно, что многочисленные характеристики голоса человека создают его образ, способствуют распознаванию его состояний, выявлению психической индивидуальности. Основная нагрузка в процессе восприятия голосовых изменений человека ложится на акустическую систему общающихся партнеров. Характеристики голоса человека принято относить к просодическим и экстралингвистическим явлениям. Просодика и экстралингвистика изучаются главным образом паралингвистикой, которая рассматривает свойства голоса, не входящие в систему собственно дифференциальных, фонологических противопоставлений и замещающие сферу несловесных коммуникаций. К акустическим невербальным средствам общения относятся:

а) связанные с речью:

- интонация: громкость, тембр, тон, темп, ритм,
- паузы в речи и их локализация в тексте,

б) с речью не связанные: смех, плач, кашель, вздохи.

Интонация – это ритмико-мелодическая сторона речи. Основными ее элементами являются мелодии речи, ее ритм, интенсивность, темп, тембр, а также фразовое и логическое ударение. Помимо таких функций, как дополнение, замещение, предвосхищение речевого высказывания, а также регулирование речевого потока, акцентирования внимания на ту или иную

часть вербального сообщения, интонация, как и другие средства невербального общения, выполняет оригинальную функцию: функцию экономии речевого высказывания. В данном случае, как подчеркивает Г.В. Колшанский, речь идет не об экономии самой системы языка, а об экономии использования языковых средств коммуникации. Особую роль в этом случае выполняют темп, интенсивность высказывания, ударения, паузы. Под интонацией понимаются все явления, которые связаны с голосом и не требуют концентрации нашего внимания на содержании сказанного. Интонация – совокупность звуковых средств языка, организующих речь. Интонация практически позволяет выражать наши мысли, чувства, волевые устремления не только наряду со словом, но и помимо него, а иногда и вопреки ему. Речевая интонация – явление комплексное. В ней сочетаются пауза, ударение, мелодия, тембр, сила голоса и т.д. Пауза, как выразительное средство интонации, группирует слова по логическим требованиям. Длительность пауз не является стандартной, всюду одинаковой, наоборот, продуманно варьируя длительность пауз, мы усиливаем их выразительность и естественность. Как заметил Филипп Сидней «...Глаголу не сравниться по звучанию с воздействием присущему молчанию». Умение держать паузу – сильный ход в общей стратегии достижения своих целей. Тот, кто первый навязывает паузу своим молчанием, приобретает психологическое преимущество. Ударение – это тонально-силовой акцент, который делается на одном слове в речевом такте. Мелодия в звучащей речи – изменение высоты голоса, его тональное повышение или понижение. В.А.Лабунская, раскрывая структуру невербального поведения, говорит об интонации, как о наиболее сложном явлении в ряду фонационных особенностей языка, так как выполняет лингвистическую и нелингвистическую функции. [28] Вся область экспрессивной интонации может быть зафиксирована объективно по отдельным физическим параметрам:

- 1) характер движения основного тона во фразе и завершении;
- 2) уровень частотного максимума фразы;

- 3) частотный диапазон фразы;
- 4) частотные интервалы главноударного слога и завершения фразы;
- 5) крутизна и скорость восхождения.

Многое внутреннем психоэмоциональном состоянии человека может сообщить анализ его связной речи: как в ней расставлены логические ударения, как быстро произносятся слова, как конструируются фразы.

Появление особой «гладкости» речи свидетельствует о возбуждении, а лаконичность и решительность речи о явной уверенности.

Заикание, появление речевых недостатков (повторение или искажение слов, обрывание фраз на полуслове) — напряженность, несомненное волнение, но иной раз и желание обмануть;

Опускание речевых пауз — напряжение, а слишком удлиненные паузы — незаинтересованность или несогласие;

Вклинивание в произносимое слово уменьшительно-ласкательных суффиксов («ясненько»), постоянное прерывание других происходит при эмоциональном или физическом напряжении.

Возрастание числа тривиальных наборов слов, проговариваемых быстрее, чем обычно — эмоциональное возбуждение, напряжение.

Умолкание или скупость в словах — обида.

Переход внутренней речи во внешнюю («мысли вслух») — чрезмерное волнение.

Энтузиазм, радость, недоверие обычно передаются высоким голосом.

Гнев, страх — высоким, но в более широком диапазоне тональности, силы и высоты звуков.

В состоянии тревоги, нервного напряжения меняется тембр, форсирование звука свидетельствует о напряжении и обмане.

Мягкий приглушенный голос, с понижением интонации к концу каждой фразы соответствует печали, горю, усталости.

Быстро говорит человек взволнованный, обеспокоенный. Разговор о личных трудностях заводится тогда, когда человек хочет вас убедить или уговорить.

Медленная речь – при угнетенном состоянии, медленная речь, но с явно улавливаемой сильной энергетикой – признак высокомерия.

Следует обратить внимание на несоответствующий моменту хохот, неожиданные спазмы голоса, которые говорят о напряжении.

Зевота свидетельствует о нарочитой попытке скрыть интерес, свист – неуверенность или опасение. Явно театрально выглядит напевание мелодии.

Постоянное покашливание, заикание – лживость, неловкость, обеспокоенность.

Неуверенность в выборе слов проявляется в том случае, когда говорящий не уверен в себе или собирается удивить собеседника. С неуверенностью связано и появление в речи слов-паразитов: «ну, э-э, так сказать». Растягивая фразу, человек пытается выиграть время для поиска выхода.

Благоприятное впечатление производит мягкий ненапряженный тон, уверенный, достаточно громкий голос.

Устанавливая контакт с собеседником, важно подстроиться под темп его речи, громкость и эмоциональный настрой.

3.5. Психофизиологические аспекты приема-передачи информации

Должное взаимодействие с интересующим Вас человеком складывается из индивидуальных контактов, пользу от которых удастся приумножить через их рациональную организацию. Теоретическое рассмотрение методов воздействия на личность и особенностей восприятия позволяет выделить некоторые закономерности реагирования. Р. Ронин предлагает следующие практические советы:

- смысл фраз, составленных более чем из 13 слов (по другим данным из 7 слов), сознание обычно не воспринимает, поэтому нет смысла их применять;
- речь можно понимать лишь при ее скорости, не превышающей 2,5 слов в секунду;
- фраза, произносимая без паузы дольше 5—6 секунд перестает осознаваться;
- мужчина в среднем слушает других внимательно 10-15 секунд, а после, начинает думать, что бы ему добавить к предмету разговора;
- любое эмоциональное возбуждение (но только не сопереживание) обычно затрудняет понимание других;
- типичный собеседник как «слышит», так и понимает намного меньше, чем он хочет показать;
- люди, имеющие склонность к самоанализу, неважно понимают тех, кто не задумывается над своим внутренним миром;
- беседа с известным человеком в знакомых ситуациях, партнеры обычно слышат то, что предполагают услышать, а потому сообщение, не очень характерное для него, обычно пропускают мимо ушей или воспринимают неверно;
- неправильный язык оказывает отрицательное влияние на восприятие сообщаемого; несоответствие употребляемого выражения стандартному значению, а то и стилистическим канонам иной раз вызывает негативные эмоции, сводящие на нет всю пользу от беседы (излишне патетические выражения — смешат, банальные — нередко раздражают, ошибочная лексика — настраивает на иронию);
- у большинства людей есть некие критические слова, особенно воздействующие на психику так, что услышав их, объект внезапно возбуждается и теряет нить ведущегося разговора;
- мгновенный переход от дружелюбия к немотивированной враждебности способен вызвать растерянность, оцепенение, страх и даже эмоциональный шок;

- когда нужно воздействовать на чувства человека — ему говорят преимущественно в левое ухо, когда на логику — в правое;
- людей, охваченных внезапным гневом, заметно легче рассмешить, чем в обычном настроении, в этом состоит один из ценных способов нейтрализации конфликтов;
- активность восприятия в огромной степени зависит от способности полученной информации разбредить в памяти человека таящиеся там воспоминания;
- то, что всецело ново для партнера и никаким образом не стыкуется с его познаниями, не вызывает у него и особого интереса, а чем больше индивид знаком с предметом, тем более его интересуют частности и нюансы;
- когда субъект вообще не знаком с каким-либо вопросом, последующее восприятие предмета обычно сильно обуславливается первичным сообщением о нем;
- известию, полученному первым, гораздо больше доверяют, чем всем полученным в дальнейшем;
- люди обычно преувеличивают информационную ценность событий подтверждающих их гипотезу и недооценивают информацию противоречащую ей;
- человек высказывает 80% из того, что хочет сообщить, а слушающие его воспринимают лишь 70% из этого, понимают — 60%, в памяти же у них остается от 10 до 25%;
- чтобы партнер смог воспринять передаваемую информацию, необходимо постоянно повторять ему главенствующие там мысли и положения;
- чем лучше мы осознаем предмет беседы, тем легче ее запоминаем;
- «средний человек» удерживает в памяти не более четверти того, что было сказано ему лишь пару дней назад;
- лучше всего память работает между 8—12 часами утра и после 9 часов вечера, хуже всего — сразу после обеда;

- лучше всего запоминается последняя часть информации, несколько хуже — первая, тогда как средняя — чаще всего забывается;
- память человека способна сохранить до 90% из того, что человек делает, 50% из того, что он видит и 10% из того, что он слышит;
- прерванные по тем или иным причинам действия запоминаются в два раза лучше, чем законченные;
- слишком значительный объем наличной информации сбивает с толку и препятствует ее переработке;
- интеллект лучше всего работает в положении человека сидя, хуже — стоя, совсем плохо — лежа;
- пожилые люди лучше всего соображают утром, молодые — вечером;
- люди, как правило, умнее и расчетливее в 8 часов утра;
- стоящий человек имеет некое психологическое преимущество перед сидящим;
- взаимодействуя в условиях большого шума необходимо: смотреть на говорящего, использовать лишь хорошо знакомые слова, слегка растягивать слоги, глаголы типа «запрещаю» ставить в начале фразы, типа «разрешаю» — в ее конце;
- «мысль изменяется в зависимости от слов, которыми она передается»;
- «иначе расставляемые слова приобретают другой смысл, иначе расставляемые мысли произведут другое впечатление»;
- при импульсивном эмоциональном реагировании обычно понимается не более чем треть от воспринимаемой информации, поскольку возникающий при этом стресс готовит для активного ответа тело (выбрасыванием в кровь адреналина, активизацией дыхания и пульса, задействованием резервов сахара и жира), блокируя «ненужную» работу мозга;
- женщина рассматривает разговор как способ установления контакта, высказывания чувств или симпатий — антипатий, а главное — как способ поиска решения различных проблем;

- мужчины больше любят говорить о собственных успехах, чем слушать о чужих, женщины — наоборот;
- мужчина озабочен личным статусом во мнении окружающих и смотрит на общение как на возможность обмена информацией, а не переживаниями; он жаждет утвердить здесь свою собственную независимость;
- женщины ориентируются на внутреннее содержание (мысли, намерения, чувства и отношения) беседы, усматривая всевозможные намеки во всяких безобидных репликах; они верят словам обычно больше, чем поступкам. [46]

Повысить результативность встречи поможет учет следующих факторов:

- в холодные и сухие дни человек лучше работает, тогда как слишком жаркая или влажная погода заметно притупляет интеллект;
- встречи «на море» ввиду особого воздействия свежего «морского» воздуха (чуть соли и чуть йода) весьма благоприятны для проведения деловых переговоров;
- в районе 19 часов нервно-психическое состояние людей становится довольно неустойчивым, что может проявиться в излишней раздражительности и вспыльчивости;
- там, где нет толпы, и музыка звучит, не очень громко, легче придать беседе интимно-доверительный характер;
- любая радость увеличивает альтруизм, обида или разочарование — уменьшает его;
- нас всегда притягивают знающие и опытные люди;
- человек любит тех, кто любит симпатичных ему людей;
- чем чаще мы видим партнера по общению, тем больше вероятность того, что он нам понравится, но чрезмерные контакты, однако, снижают его привлекательность;
- люди часто ценятся лишь в той степени, в какой они могут помочь в реализации личных целей партнера;

- чем больше кто-либо обладает властью, тем меньше этот индивид стремится к дружеским контактам;
- человек чаще всего придерживается принципа: «пусть друзьям во всем сопутствует успех, но в том, что важно для меня — не более, чем мне».

Вступая в разговор и устрняя внутреннее напряжение у партнера, помните, что:

- твердое уверенное рукопожатие, сопровождаемое взглядом в глаза, нравится обычно почти всем;
- дипломатичное поведение предполагает осторожность, тактичность и элементарную учтивость;
- банальное начало ориентирует на банальность всей беседы;
- субъекта более всего оскорбляет, когда сообщают, что не помнят его имени, ведь этим ему как бы намекают, что он не имеет совершенно никакого значения для партнера;
- люди, познавшие эмоциональные потрясения нередко ищут в собеседнике лишь «резонатора», а не советчика (неплохо выражает понимание и сочувствие, к примеру, обычное прикосновение руки);
- начав беседу, попытайтесь организовать благожелательную атмосферу такими вопросами, на которые человек ответит «да» с заметным удовольствием; тем самым завоевывается доверие партнера;
- доброжелательная установка (а попросту — готовность слушать человека) рождает состояние свободы и непринужденности; чем менее мы судим говорящего, тем более самокритичным он проявится, выказывая свои мысли и чувства гораздо откровеннее, чем в ситуациях с осознанным контролем;
- люди обычно любят говорить о собственной персоне и подчеркивать свою значительность;
- простейшие нейтральные слова («конечно», «разумеется») с сочувственным наклоном головы, подбадривают собеседника и вызывают у него желание продолжать общение;

- ничто так не нравится безмолвствующему партнеру, как предложение высказать свое суждение, которое, конечно же, надо внимательно выслушать;
- когда человек видит, что его слушают, он с симпатией настраивается на собеседника и, в свою очередь, старается прислушиваться к нему;
- любому человеку нравится, когда ему сообщают приятные вещи, в особенности это ценят женщины;
- немалое значение для приведения объекта в доброжелательное состояние всегда имеет умно сказанный комплимент;
- лесть не воспринимается болезненно, когда она не выглядит как слишком явная ложь;
- нельзя рассчитывать на дружескую откровенность в ответ на фальшь, пусть даже замаскированную;
- не стоит задавать излишнее количество вопросов, поскольку это может помешать обрести необходимое доверие;
- безудержная очевидная хвастливость, как правило, неэффективна, и прибегать к ней есть какой-то смысл только тогда, когда доверие партнера уже обретено;
- красивый энергичный жест, подчеркивающий главенствующую мысль — обычно не помеха, но избегайте прибегать к рукам для привлечения внимания;
- для вызывания враждебности вполне хватает сухости и сдержанности в обмене информацией;
- для обретения дружественности нужна непринужденность и избыточность в сообщении разных сведений. (Шпион)

Рассчитывая получить какую-либо информацию, не забывайте, что:

- в ответе на фактическое утверждение партнер сообщает больше сведений, чем отвечая на обычный вопрос;
- для женщин характерно восприятие мелких событий как крупных;

- ошеломляя человека, иной раз удается получить довольно неожиданные материалы;
- перемежая своей фразой «не может быть» высказывания партнера, вы провоцируете его на откровенность: «люди только тогда сообщают интересующие нас сведения, когда мы противоречим»;
- если создать убедительное впечатление, что ведаете гораздо больше собеседника, последний сам расскажет все, что знает;
- выслушивая эмоциональные слова и выражения, вникайте в их реальный смысл, а не оформление;
- у всех так называемых закрытых вопросов (т.е. требующих простых — «да» или «нет» — ответов), есть свойство нарушать ход мыслей говорящего, а потому предпочитайте им открытые вопросы;

Вопросы для самоконтроля:

1. Что такое восприятие?
2. Психологические механизмы восприятия?
3. Основные этапы переработки информации?
4. Основные механизмы восприятия?
5. Что подразумевается под идентификацией?
6. Характеристики состояния эмпатии?
7. Роль рефлексии?
8. Каузальная атрибуция – суть явления?
9. Критерии каузальной атрибуции?
10. Примеры социальных стереотипов?
11. Невербальные проявления в общении?
12. Наиболее очевидные компоненты в невербальном общении?

ГЛАВА 4. ОСОБЕННОСТИ РЕАГИРОВАНИЯ В УСЛОВИЯХ ПОВЫШЕННОЙ ПСИХИЧЕСКОЙ НАГРУЗКИ

Серьезным психологическим фактором, определяющий характер и вероятность угроз информационной безопасности со стороны сотрудников, является характер межличностных отношений в среде сотрудников, имеющих доступ к защищаемой информации с установленным объемом полномочий. Усложнение современного производства, постоянно увеличивающийся темп и ритм нашей жизни, насыщенность её разнообразной информацией, увеличение производственных и внепроизводственных контактов между людьми, различного рода стихийные и техногенные аварии и катастрофы, нестабильное социально-экономическое положение в стране зачастую порождают у людей психическую напряженность. Длительное пребывание в подобном состоянии, искажает восприятие иногда вполне обыкновенных вещей. Как уже говорилось, работа в сфере обеспечения безопасности информации предъявляет особые требования к личности. Постоянная активация внимания, бдительность, ориентация на предвосхищение чрезвычайной ситуации, оценка возможных вариантов её развития, их сущностей, особенностей способов действия выступает тем фоном, на котором реальные жизненные события, по сути нейтральные, могут принимать негативную окраску. В этом случае обычные условия деятельности, воспринимаются как существенно отличающиеся от них обстоятельства. При длительном нарушении привычного режима труда и отдыха человека, психические и другие перегрузки достигают пределов, за которыми следует переутомление, нервное истощение, срыв деятельности, аффективные реакции, возможны патологические состояния психики. Чтобы успешно лавировать в таких ситуациях, осуществляя управленческое воздействие, необходимо разбираться в психологических особенностях мышления, переживаний и поведения людей в ситуации психической

напряженности. Необходимо формировать умения и навыки регулирования психических состояний в условиях повышенной психической нагрузки.

4.1. Состояние психической напряженности. Общее понятие.

Ситуации воздействия специфических факторов, предъявляющих к человеку и его знаниям, возможностям и ресурсам повышенные требования, могут вызывать психическую напряженность. Подобное происходит и когда на пути поставленной перед человеком цели возникает преграда. Каждая ситуация, которая вызывает деформацию картины мира индивида, является, в своей сути, экстремальной. Выступая общим фоном, психическая напряженность сопровождается проявлением определенных психических состояний, обычно это раздражительность, усталость, повышенная эмоциональная возбужденность, негативные переживания. В физиологическом состоянии наблюдается гиперфункция некоторых процессов: учащенный пульс, повышенное давление, потоотделение и т.п. Вместе с тем может уменьшаться время реакции, растет вариативность временных показателей, увеличивается число ошибок, ложных тревог и др. На различных этапах исследования состояния психической напряженности описывали и как особые, и критические, и стрессовые, различая их по масштабу психотравмирующего фактора. Наиболее общим является понятие экстремальных состояний. Термин «экстремальный» употребляется для объединения понятий максимума и минимума, что позволяет отнести к этому классу состояния, в которых существует необходимость перестройки систем гомеостатического регулирования за счет максимальной мобилизации ресурсов организма.

В условиях воздействия психотравмирующего фактора отмечают три вида психической напряженности: эмоциональная (аффективная), неэмоциональная (операционная, деловая) и смешанная. Эмоциональная напряженность возникает при переживании неизвестности, тревоги, страха, и

других отрицательных эмоций, связанных с негативным прогнозом развития ситуации и своей роли и ответственности в ней. Возникновение эмоциональной напряженности связано с динамическим рассогласованием между объективной значимостью ситуации и её субъективной оценкой, в результате чего появляются отрицательные изменения в двигательных и психических функциях. В этом состоянии человек мало ориентирован на достижение первоначальной цели, результата, его психическая деятельность организуется реакциями защиты организма.

Неэмоциональная напряженность возникает постепенно как результат жизнедеятельности в условиях, предъявляющих повышенные требования к умственным ресурсам и двигательному аппарату человека. Эти условия не связаны с опасностью или другими серьезными последствиями, мысли о которых заставили бы человека заранее волноваться. Но появление у человека внутреннего конфликта между ожиданиями и возможностями ведет к ухудшению его функционального состояния. Поскольку эмоция, являясь видом психического отражения, выражает субъективный смысл любой ситуации, то при определенных условиях операционная напряженность может перерасти в эмоциональную. Поэтому наиболее характерной для ситуаций, развивающихся в экстремальных условиях, является смешанная психологическая напряженность.

Успешность функционирования в экстремальной ситуации зависит от взаимосвязи внешних и внутренних условий деятельности. К внешним условиям деятельности относятся характеристики самой психотравмирующей ситуации, к внутренним – психологические состояния и свойства личности. Опираясь на утверждение С.Л.Рубинштейна о том, что внешние причины действуют только через посредство внутренних условий, следует, помимо объективно экстремальных ситуаций, выделять субъективно экстремальные ситуации, зависящие от особенностей восприятия окружающих смыслов конкретного индивида. А, следовательно, в одних и тех же условиях, определяемых равными психотравмирующими факторами,

разные люди будут действовать по-разному. У каждого свои трудности: кто-то боится высоты, аудитории и т.п., кто-то не выносит ситуаций активного соревнования, или, конфликтности, а кого-то гнетет ситуация покоя, и «...он, мятежный, ищет бури...». Именно в таких ситуациях и закладывается стереотип реакции психики, который берет на себя управление в экстремальной ситуации. Механизм этого явления формируется в обыденных ситуациях детского развития, посредством навязанных контролируемых действий. Вырабатывая в ребенке послушание, социализируя его, то есть в ситуации «для его же блага», воспитатели применяют наказание. Даже если это замечание, ребенком оно воспринимается как агрессия, нападение. И его картина мира деформируется. Психика стремится восстановить эту картину. Но этот стихийно возникающий процесс чаще всего приводит к дезорганизации психики, все психические процессы искажены, мышление и восприятие практически блокированы. Постепенно такая реакция становится привычной, возникает стереотип. Это состояние определяется как динамическое рассогласование, возникающее в том случае, когда ответ организма неадекватен нагрузке или требуемый психофизиологический ответ превышает актуальные возможности человека. Успешное переживание экстремальности зависит от скорости восстановления картины мира, что в свою очередь определяется личностными характеристиками:

- уровень общего интеллекта (интеллектуальная гибкость, общая осведомленность, когнитивная гибкость, практическое мышление, координация способностей);
- уровень личностной стабильности (надежность, резистивность к стрессу, уверенность в себе, ответственность, социабельность, коммуникативные способности);
- отсутствие напряженности, тревожности и психопатологических симптомов;
- психодинамические свойства (нейротизм, экстравертированность – интровертированность, тип вегетативной саморегуляции и др.).

Понятие экстремальных состояний обобщает широкий класс функциональных состояний человека, которые протекают по типу динамического рассогласования. Оно может характеризоваться нарушением адекватности физиологических реакций. Такая ситуация возникает прежде всего при действии экстремальных факторов физического или химического характера. При действии экстремальных факторов информационно-семантического характера наиболее характерно нарушение психологических и поведенческих реакций. Наиболее частым является смешанный тип реакции. В этом случае первичное изменение физиологических функций служит поводом к динамике поведенческих реакций или, наоборот, изменение психологических характеристик приводит к появлению физиологических сдвигов. [48] Состояния динамического рассогласования рассматриваются как критическая ситуация.

4.2. Реакция тревоги и её влияние на адаптацию к экстремальной ситуации

Реакции организма на экстремальные ситуации могут быть двух типов: адекватные формы реакции и реакции тревоги. Тревога – эмоциональное состояние, возникающее в ситуациях неопределенной опасности и проявляющееся в ожидании неблагоприятного развития событий. Именно неопределенностью опасности и зачастую неосознаваемостью источника опасности, объясняется генерализованный и беспредметный характер тревожной реакции. Этим же обстоятельством исследователи отделяют тревогу от страха. Столкновение с новым, с неизвестным всегда вызывает неосознанную тревогу, беспокойство и внутреннее напряжение, поскольку нарушается огромное количество уже устоявшихся стереотипов поведения. Поведение человека в состоянии повышенной тревоги характеризуется относительно малой связью реакции со спецификой экстремального фактора. Активность нервной системы направлена, прежде всего, на сохранение

функционирования организма и в значительно меньшей степени на сохранность структуры осуществляемого паттерна поведения. Сознательный контроль над поведенческими реакциями ослаблен, в крайних случаях наблюдаются бессознательные поведенческие акты, например, паника. Наблюдается снижение субъективной важности первоначальных мотивов деятельности и смена типа мотивации. Реакция тревоги появляясь, в экстремальных условиях, как правило, не зависит от того объективно ли эти условия опасны, или воспринимаются таковыми субъективно.

Функционально тревога не только предупреждает о возможной опасности, но и побуждает к поиску и конкретизации этой опасности. Поведенческие проявления тревоги зависят от степени её выраженности. Реакция тревоги малой степени оказывает мобилизующее действие на индивида, а нарастание экстремальности и соответствующее усиление тревоги приводят к общей дезорганизации деятельности, нарушающей её направленность и продуктивность. Наблюдается ухудшение различных функций, повышаются пороги сенсорных систем, снижение объемов всех видов памяти, затрудняется концентрация внимания и длительная устойчивость. [48] В этот момент человек беззащитен для влияния из вне. Поскольку меняется структура интеллектуальных операций и на первый план выходят мотивы освобождения от страха, то лицо предлагающее выход из данной ситуации воспринимается с доверием. А предлагаемые им условия как вполне подходящие, а, иногда, и как единственно возможные. Внося искажения в картину мира человека, смещая ценностные ориентиры, страх побуждает искать пути избегания опасности, зачастую алогичным способом. Так, например, страх осуждения, может использоваться как фактор регуляции поведения индивида. Возможность влияния ситуативно ограничена усиливающейся тревогой. Доходя до своего крайнего выражения, реакция тревоги сопровождается выраженной утратой сознательного контроля над поведением. На легкость возникновения тревоги влияет тревожность — понимаемое как личностная черта, состояние

подготовительного повышения сенсорного внимания и моторного напряжения в ситуации возможной опасности, обусловленное низким порогом возникновения тревоги. Тревожность воспринимается как субъективное проявление неблагополучия личности, и обычно повышена при нервно-психических или тяжелых соматических заболеваниях. У здоровых людей тревожность развивается на фоне пережитой психической травмы. Ситуации внутренних личностных противоречий и внешних экстремальных факторов всегда сопровождаются той или иной степенью выраженности тревоги. Она проявляется как ощущение беспомощности, неуверенности в себе, бессилия перед внешними факторами, фоном сопровождая переживания критических ситуаций.

4.3. Основные виды критических ситуаций

Для объяснения сущности критической ситуации, необходимым условием является понимание следующих моментов.

1. Факторы, инициирующие данную ситуацию:

- физический фактор, источником критической ситуации здесь является неспособность человека идентифицировать себя со своим телом;
- эмоциональный фактор – смерть, развод или конец любовных отношений, череда крупных неудач;
- когнитивный фактор – трансформация восприятия, недостаток информации, умственное перенапряжение, измененные состояния сознания; личностный и межличностный фактор.

2. Противоречия, нарушившие баланс жизни человека:

- противоречия между жадой жизни и ее обновлением;
- конфликт между старым и новым;
- противоречия в нравственных убеждениях одного и того же человека;
- неопределенность, двойственность взаимоотношений, неудовлетворенность в общении и взаимопонимании.

3. Паттернов поведения (страх; чувство одиночества; чувство вины; скуки и тревоги).

Критическая ситуация, изучением которой занимался Ф.Д.Василюк, была определена им как ситуация невозможности. То есть такая ситуация, в которой субъект сталкивается с невозможностью реализации внутренних потребностей своей жизни. К ним относятся мотивы, стремления, ценности и пр.

Под травмирующим воздействием экстремальных условий и в зависимости от личных характеристик у человека возможны непатологические психоэмоциональные реакции. Являясь следствием переживания критической ситуации, они оказывают, в свою очередь, влияние на ее развитие. «Невозможность» определяется тем, какая жизненная потребность оказывается парализованной в результате неспособности имеющихся у субъекта типов активности справиться с наличными внешними и внутренними условиями жизнедеятельности. Эти внешние и внутренние условия, тип активности и специфическая жизненная потребность и являются теми главными пунктами, по которым характеризуются основные типы критических ситуаций. Существуют четыре ключевых понятия, которыми в современной психологии описываются критические жизненные ситуации. Это понятия стресса, фрустрации, конфликта и кризиса. У каждой из этих понятийных фиксаций критической ситуации есть специфическое категориальное поле, задающее сферу ее приложения. Фактически речь идет о состояниях, которые при определенных условиях на некоторое время откладывают отпечаток на всю психическую жизнь или, если говорить на языке биологии, являются целостными реакциями организма в его активном приспособлении к среде.

Стресс. Само состояние стресса свидетельствует о том, что психика воспринимает ситуацию как экстремальную. Усугубление действий экстремальных факторов приводит к возникновению стресса, причины которого кроются в несоответствии адаптационных возможностей человека

характеру обстановки и условиям деятельности. По определению Г.Селье, стресс – непроизвольная, стереотипная, схожая в разных ситуациях реакция психологического и физиологического характера, связанная с повышением внутренней активности, напряжения и общей готовности к реагированию, на любое предъявленное ему раздражение, превышающее определенный порог. Селье разделил два вида стресса. Если стресс не наносит вреда организму, что происходит, если он вызван позитивными эмоциями или слабыми негативными, которые помогают мобилизовать силы организма и обеспечить повышение жизнедеятельности – речь идет об эустрессе. Стресс, наносящий организму вред, поскольку вызван продолжительными негативными воздействиями – называют дистрессом. Небольшой по эффективности стресс оказывает положительное влияние на деятельность человека. А сильный – отрицательное, вплоть до её полной дезорганизации. В многочисленных публикациях о стрессе этому понятию присваивается обширный объем. Показательно, что сам Селье пишет: «Стресс – это аромат жизни, и избежать его может лишь тот, кто ничего не делает... Мы не должны, да и не в состоянии избегать стресса. Полная свобода от стресса означала бы смерть». Из этого следует, что любое изменение жизненной ситуации – позитивное или негативное – может вызвать сильный стресс, если только оно существенно меняют ситуацию для организма. Независимо от того, радуетесь ли вы или, наоборот, расстроены, на физиологическом уровне начальная реакция на оба эти события будет одинаковой. Для организма не важно: плохо это или хорошо, для него важно, что среды организма: кровь, лимфа и прочие – должны обладать определенными свойствами. И если эти свойства изменить организм погибает, значит, ему важно насколько изменились свойства крови, лимфы и других тканей, может ли он с этими изменениями жить и как вернуть их обратно. Стресс помогает организму поддерживать внутреннюю среду неизменной, постоянной. То есть основная функция стресса – обеспечить сохранение этих свойств, то есть поддержание постоянства внутренней среды организма, в виде установки на здесь-и-теперь

удовлетворение, которую З.Фрейд называл «принципом удовлетворения». Следовательно, категориальное поле, определяемое стрессом, будет обозначено, как способность оставаться живым. Развод, болезнь близкого человека, потеря работы, переезд в новый город – это ситуации, ведущие к социальным, психологическим финансовым и физическим переменам, к которым необходимо приспособиться. Различают психологический (его разновидности – эмоциональный, информационный, коммуникативный) и физиологический стресс, который означает неспецифический ответ организма на воздействие вредных агентов, проявляющийся в симптомах общего адаптационного синдрома. В отличие от него психологическая стрессовая реакция является опосредованной оценкой угрозы и защитными процессами. Понятие психологического стресса ввел Р. Лазарус. Если физиологическими стрессорами являются крайне неблагоприятные физические условия, вызывающие нарушение целостности организма и его функций (очень высокие и низкие температуры, острые механические и химические воздействия), то психическими стрессорами являются те воздействия, которые сами люди оценивают как очень вредные для своего благополучия. Это зависит от опыта людей, их жизненной позиции, нравственных оценок, способности адекватно оценивать ситуации и т.п. Вызывает стресс не любое требование среды, а лишь то, которое оценивается как угрожающее, которое нарушает адаптацию, контроль, препятствует самоактуализации. Фактически, когда мы говорим о стрессе, мы имеем в виду дистресс, негативный стресс. В преодолении стресса проявляются два поведенческих типа личности – интерналы, рассчитывающие только на себя, и экстерналы, рассчитывающие преимущественно на помощь других людей.

Фрустрация. Если обратиться к филологии этого термина, то *frustration* означает расстройство (планов), уничтожение (замыслов), т. е. указывает на какую-то в известном смысле слова травмирующую ситуацию, при которой терпится неудача реализации желания. Желания – это огонь, поддерживающий общий тонус движения и развития. Следовательно,

преграда желанию, расценивается как резкое травмирующее прерывание движущейся преобразующей энергии. Фрустрация как психическое состояние рассматривается в контексте более широкой проблемы выносливости по отношению к жизненным трудностям и реакций на эти трудности. Необходимыми признаками фрустрирующей ситуации, согласно большинству определений, является наличие сильной мотивированности достичь цель и преграды, препятствующей этому утверждению. Исходя из этого, фрустрация — состояние человека, выражающееся в характерных особенностях переживаний и поведения и вызываемое объективно непреодолимыми (или субъективно так понимаемыми) трудностями, возникающими на пути к достижению цели или к решению задачи.

В соответствии с этим классифицируются фрустрирующие ситуации по характеру фрустрируемых мотивов и по характеру "барьеров".

К классификациям первого рода относятся базовые, "врожденные" психологические потребности (в безопасности, уважении и любви), фрустрация которых носит патогенный характер, и "приобретенных потребностей", фрустрация которых не вызывает психических нарушений.

Барьеры, преграждающие путь индивида к цели, могут быть:

- физические (например, расстояние),
- биологические (болезнь, старение),
- психологические (страх, интеллектуальная недостаточность) и
- социокультурные (нормы, правила, запреты).

Т. Дембо для описания своих экспериментов делила барьеры на внешние и внутренние. Внутренними барьерами она называла те, которые препятствуют достижению цели, а внешними — те, которые не дают испытуемым выйти из ситуации. К. Левин, изучая способы влияния на поведение детей, разделял внешние барьеры таким образом:

- физически-вещественные,
- социологические — орудия власти, которыми обладает взрослый в силу своей социальной позиции,

- идеологические барьеры – вид социальных, отличающийся включением целей и ценностей, признаваемых самим ребенком. Иллюстрация: "Помни, ты же девочка!").

Исследователи состояния фрустрации часто ограничиваются описательными констатациями, что человек, будучи фрустрирован, испытывает беспокойство и напряжение, чувства безразличия, апатии и утраты интереса, вину и тревогу, ярость и враждебность, зависть и ревность и т.д. Сами по себе эти эмоции не проясняют вопроса отличительности состояния, более информативны – поведенческие "следствия" фрустрации, или фрустрационное поведение.

Обычно выделяют следующие виды фрустрационного поведения:

а) двигательное возбуждение – бесцельные и неупорядоченные реакции;

б) апатия, уход в отвлекающую, позволяющую «забыться» деятельность;

в) агрессия и деструкция,

г) стереотипия – тенденция к слепому повторению фиксированного поведения;

д) регрессия, которая понимается либо как обращение к поведенческим моделям, доминировавшим в более ранние периоды жизни индивида, либо как примитивизация поведения или падение качества исполнения.

Характеристики этого поведения освещаются в монографии Н. Майера "Фрустрация: поведение без цели". В своих исследованиях Н. Майер разъяснял, что базовое утверждение его теории состоит не в том, что "фрустрированный человек не имеет цели", а "что поведение фрустрированного человека не имеет цели, т.е. что оно утрачивает целевую ориентацию". Майер иллюстрирует свой тезис примером, в котором двое людей, спешащих купить билет на поезд, затевают в очереди ссору, затем драку и оба в итоге опаздывают. Это поведение не содержит в себе цели добывания билета, поэтому, по определению Майера, оно является не

адаптивным, а "фрустрационно спровоцированным поведением". Новая цель не замещает здесь старой. [12]

То есть необходимым признаком фрустрационного поведения является утрата ориентации на исходную, фрустрированную цель – фрустрационное поведение не обязательно лишено всякой целенаправленности, внутри себя оно может содержать некоторую цель (скажем, побольнее уязвить соперника в фрустрационно спровоцированной ссоре). Важно то, что достижение этой цели лишено смысла относительно исходной цели или мотива данной ситуации.

Выделяют два параметра, по которым должно характеризоваться поведение во фрустрирующей ситуации. Первый из них, который можно назвать "мотивосообразностью", заключается в наличии осмысленной перспективной связи поведения с мотивом, конституирующим психологическую ситуацию. Вторым параметром – организованность поведения какой бы то ни было целью, независимо от того, ведет ли достижение этой цели к реализации указанного мотива. [13]

В затруднительной для субъекта ситуации можно наблюдать формы поведения, соответствующие каждому из четырех типов.

Поведение первого типа, мотивосообразное и подчиненное организующей цели, заведомо не является фрустрационным. Причем здесь важны именно эти внутренние его характеристики, ибо сам по себе внешний вид поведения не может однозначно свидетельствовать о наличии у субъекта состояния фрустрации: ведь это может быть произвольное использование той же агрессии (или любых других, обычно автоматически относящихся к фрустрационному поведению актов), использованием, сопровождающимся, как правило, самоэкзальтацией с разыгрыванием соответствующего эмоционального состояния (ярости) и исходящим из сознательного расчета таким путем достичь цели. [13]

Такое псевдофрустрационное поведение может перейти в форму поведения второго типа: умышленно "закатив истерику" в надежде добиться

своего, человек теряет контроль над своим поведением, он уже не волен остановиться, вообще регулировать свои действия. Произвольность, т.е. контроль со стороны воли, утрачен, однако это не значит, что полностью утрачен контроль со стороны сознания. Поскольку это поведение более не организуется целью, оно теряет психологический статус целенаправленного действия, но, тем не менее, сохраняет еще статус средства реализации исходного мотива ситуации, иначе говоря, в сознании сохраняется смысловая связь между поведением и мотивом, надежда на разрешение ситуации.

Для поведения третьего типа характерна как раз утрата связи, через которую от мотива передается действию смысл. Человек лишается сознательного контроля над связью своего поведения с исходным мотивом: хотя отдельные действия его остаются еще целенаправленными, он действует уже не "ради чего-то", а "вследствие чего-то". Таково упоминавшееся поведение человека, целенаправленно дерущегося у кассы со своим конкурентом, в то время как поезд отходит от станции.

Поведение четвертого типа, пользуясь термином К. Гольдштейна, можно назвать "катастрофическим". Это поведение не контролируется ни волей, ни сознанием субъекта, оно и дезорганизовано, и не стоит в содержательно-смысловой связи с мотивом ситуации. Последнее, важно заметить, не означает, что прерваны и другие возможные виды связей между мотивом и поведением (в первую очередь "энергетические"), поскольку, будь это так, не было бы никаких оснований рассматривать это поведение в отношении фрустрированного мотива "квалифицировать как "мотивонесообразное". Предположение, что психологическая ситуация продолжает определяться фрустрированным мотивом, является необходимым условием рассмотрения поведения как следствия фрустрации.

[13]

Следовательно, категориальное поле понятия фрустрации задается категорией деятельности. В то время как мотивированное и целенаправленное поведение отличается вариабельностью,

конструктивностью или зрелостью, нецеленаправленное поведение, характерное для фрустрации, отличается чертами деструктивности, незрелости и сложностью переключения.

Конфликт. Конфликт – это важнейшая сторона взаимодействия людей в обществе, своего рода клеточка социального бытия. Это форма отношений между потенциальными или актуальными субъектами социального действия, мотивация которых обусловлена противостоящими ценностями и нормами, интересами и потребностями. Существенная сторона социального конфликта состоит в том, что эти субъекты действуют в рамках некоторой более широкой системы связей, которая модифицируется (укрепляется или разрушается) под воздействием конфликта. [18]

Конфликт – противоречие, воспринимаемое человеком как значимая для него психологическая проблема, требующая своего разрешения и вызывающая активность, направленную на её преодоление. Конфликт характеризуется тремя признаками:

- наличием противоречия;
- восприятием его как значимого, требующего разрешения проблемы;
- активностью, направленной на преодоления противоречия.

Традиционное теоретическое рассмотрение конфликта как столкновения, вызывает два основных вопроса: что именно сталкивается в конфликте и каков характер этого столкновения. По мнению большинства исследователей на вопрос «что сталкивается?» ответом будут три фундаментальные для развития современной психологии категории – мотив, действие и образ, которые в идеале должны органически сочетаться в каждой конкретной теоретической конструкции.

Не менее важным является и второй вопрос – о характере отношений конфликтующих сторон. Он распадается на три подвопроса:

- первый – сравнительная интенсивность противостоящих в конфликте сил (и разрешается чаще всего утверждением о приблизительном равенстве этих сил);

-второй – определение ориентированности друг относительно друга противоборствующих тенденций;

-третий – содержание отношений между конфликтующими тенденциями. Здесь, следует различать два основных вида конфликтов – в одном случае тенденции внутренне противоположны, т.е. противоречат друг другу по содержанию, в другом – они несовместимы не принципиально, а лишь по условиям места и времени.

Подытоживая вышесказанное можно дать следующее определение межличностному конфликту. Конфликт – это обоюдно направленные и эмоционально окрашенные действия, которые затрудняют достижение целей и интересов противника и способствуют реализации собственных интересов в ущерб другой стороне. Динамика развития конфликта:

- возникновение конфликтной ситуации,
- осознание конфликтной ситуации,
- собственно конфликтное поведение.

Являясь, безусловно, ситуацией повышенной психической напряженности, конфликт своим разрешением несет и положительное начало. Начинаясь в состоянии конфронтации, конфликт завершается в коммуникативной фазе, когда выстраивая определенные коммуникативные взаимосвязи стороны, достигают согласия, основанного на том, что противоборствующие интересы стремятся к взаимодополнению. То есть ситуация «войны» переходит в процесс развития взаимодействия. Значит, конфликт одновременно продуцирует и негативные и позитивные последствия. Деструктивность его проявляется в нарушении эффективного взаимодействия, провокации сложных ситуаций у всех участников. Конструктивность проявляется в том, что конфликт способствует выявлению и разрешению противоречий, делает возможным движение вперед, к развитию и коррекции взаимодействия.

Кризис. В процессе развития каждого человека, личности мы можем определить существование некоего процесса, по законам которого

происходит переход от одного бытия личностного существования к инобытию, от одного уровня знания и понимания себя к следующему. Этот процесс называется кризисом, как разновидность критической ситуации развития и он с необходимостью существует в личностном бытии, как движущая сила развития и становления личности. [6]

В состоянии кризиса по внутренним психологическим причинам человек не может развивать прежнюю активность, хотя внешние обстоятельства дают возможность действовать как раньше. Человек как бы утрачивает понимание, что ему это нужно. Такое состояние сопровождается интенсивными, часто отрицательными по окраске эмоциями. Кризис как психическое состояние подчиняется индивидуально-типологическим особенностям и зависит от социальных и микросоциальных условий.

Занимаясь проблематикой кризисов, Э.Линдеман так обозначил идейные истоки этой теории: «Исторически на теорию кризисов повлияли в основном четыре интеллектуальных движения: теория эволюции, и ее приложения к проблемам общей и индивидуальной адаптации; теория достижения и роста человеческой мотивации; подход к человеческому развитию с точки зрения жизненных циклов и интерес к совладанию с экстремальными стрессами...».

Отличительные черты теории кризисов, согласно Дж. Якобсону, состоят в следующем:

- она относится главным образом к индивиду, хотя некоторые ее понятия используются применительно к семье, малым и большим группам; «теория кризисов... рассматривает человека в его собственной экологической перспективе, в его естественном человеческом окружении»;
- теория кризисов подчеркивает не только возможные патологические следствия кризиса, но и возможности роста и развития личности.

Онтологическое поле кризиса представлено жизненным путем личности в его развитии. Среди эмпирических событий, которые могут привести к кризису, различные авторы выделяют такие, как смерть близкого человека, тяжелое заболевание, отделение от родителей, семьи, друзей,

изменение внешности, смена социальной обстановки, женитьба, резкие изменения социального статуса и т.д. Теоретически жизненные события квалифицируются как ведущие к кризису, если они «создают потенциальную или актуальную угрозу удовлетворению фундаментальных потребностей...» и при этом ставят перед индивидом проблему, «от которой он не может уйти и которую не может разрешить в короткое время и привычным способом».

Дж. Каплан описал четыре последовательные стадии кризиса:

- 1) первичный рост напряжения, стимулирующий привычные способы решения проблем;
- 2) дальнейший рост напряжения в условиях, когда эти способы оказываются безрезультатными;
- 3) еще большее увеличение напряжения, требующее мобилизации внешних и внутренних источников;
- 4) если все оказывается тщетным, наступает четвертая стадия, характеризуемая повышением тревоги и депрессии, чувствами беспомощности и безнадежности, дезорганизацией личности.

Кризис может кончиться на любой стадии, если опасность исчезает или обнаруживается решение.

Системообразующей категорией этой концепции должна стать категория индивидуальной жизни, понимаемой как развертывающееся целое, как жизненный путь личности. Собственно говоря, кризис – это кризис жизни, критический момент и поворотный пункт жизненного пути.

Внутренней необходимостью жизни личности является реализация своего пути, своего жизненного замысла. Психологическим "органом", проводящим замысел сквозь неизбежные трудности и сложности мира, является воля. Воля – это орудие преодоления "умноженных" друг на друга сил трудности и сложности. Когда перед лицом событий, охватывающих важнейшие жизненные отношения человека, воля оказывается бессильной, возникает специфическая для этой плоскости жизнедеятельности критическая ситуация - кризис.

Кризисные ситуации, таким образом, различаются по степени оставляемой ими возможности реализации внутренней необходимости жизни. Кризис первого рода может серьезно затруднять и осложнять реализацию жизненного замысла, однако при нем все еще сохраняется возможность восстановления прерванного кризисом хода жизни. Это испытание, из которого человек может выйти сохранившим в существенном свой жизненный замысел, и удостоверившим свою самотождественность. Ситуация второго рода, собственно кризис, делает реализацию жизненного замысла невозможной. Результат переживания этой невозможности – метаморфоза личности, перерождение ее, принятие нового замысла жизни, новых ценностей, новой жизненной стратегии, нового образа-Я. [13]

4.4. Позитивная составляющая критической ситуации

Любая критическая ситуация содержит как негативный, так и позитивный компонент. Негативная составляющая заключается в том, что для личности, находящейся в критической ситуации, характерна загруженность неразрешенными проблемами, чувство безнадежности, беспомощности, переживание жизни как «тупика». Но переживание психотравмирующей ситуации – это не только «угроза катастрофы», но и возможность изменения, перехода на новую ступень развития личности, источник силы и в этом его позитивный аспект. Таким образом, характер этих ситуаций описывается как трансформирующий, так как он одновременно несет не только отказ от старых, привычных способов бытия, но также поиск и совершенствование новых.

Проблема выхода из экстремальных ситуаций напрямую связана с утратой прежних смыслов и нахождением и обретением новых жизненных смыслов. Значимость этого процесса заключается в переосмыслении содержания смысла жизни, пересмотр ответа на вопрос «зачем жить?». Для

человека процесс переживания ситуации психической нагрузки является психологическим механизмом выживания в экстремальной ситуации, когда базовые установки картины мира приходится менять или наоборот, отстаивать вопреки давлению неблагоприятных обстоятельств и жизненных событий.

Сумев пережить экстремальную ситуацию и найдя новый позитивный смысл жизни, человек не только избавляется от страданий и горя, но также открывает для себя возможность реализовать себя в чем-то, что ранее не было доступно. Пережив экстремальную ситуацию, человек может приобрести опыт и понимание того, что тяжелые жизненные обстоятельства несут не только боль, но и просветление: позволяют открыть для себя высшие духовные ценности – заботу, любовь, сострадание; помогают взглянуть на жизнь по-новому. В случае успешного переживания экстремальной ситуации у большинства происходит возрастание степени осмысленности жизни, целеустремленности, самостоятельности в принятии решений и ответственности за них, удовлетворенности самореализацией. Динамика социально-психологических характеристик личности в экстремальной ситуации обусловлена представлениями субъекта об экстремальной ситуации.

Выделяется три основных типа представлений об экстремальной ситуации:

- «экстремальная ситуация – угроза, опасность»;
- «экстремальная ситуация – приключение»;
- «экстремальная ситуация – испытание».

Субъекты, различающиеся по типу представлений об экстремальной ситуации, характеризуются особенностями самооценивания, различной степенью выраженности параметров осмысленности жизни и различными предпочтениями в выборе стратегий преодоления. Для лиц, представляющих экстремальную ситуацию как приключение, характерно разнонаправленное, дисгармоничное изменение частных самооценок, возрастание самоуважения

и доминантности, и удовлетворенности самореализацией. Для лиц, представляющих экстремальную ситуацию как угрозу, опасность, характерно разнонаправленное, дисгармоничное изменение частных самооценок, снижение самоуважения, развитие тревожности, повышение степени выраженности целеустремленности. Для лиц, представляющих экстремальную ситуацию как испытание, характерно повышение самооценок по всем параметрам, повышение степени выраженности целеустремленности, удовлетворенности самореализацией.

Вопросы для самоконтроля:

1. Что вызывает психическую напряженность?
2. Чем определяется переживание психической напряженности?
3. Виды психической напряженности?
4. От каких факторов зависит успешное переживание экстремальности?
5. Чем характеризуется поведение человека в состоянии тревоги?
6. Как влияют на оценивание критической ситуации факторы её вызывающие?
7. Что понимают под критической ситуацией?
8. Особенности переживания стресса?
9. Особенности переживания фрустрации?
10. Особенности переживания конфликта?
11. Особенности переживания кризиса?
12. Что является положительным результатом в проживании экстремальной ситуации?

ЛИТЕРАТУРА

1. Аверин А.Н. Социальная информация и ее роль в управлении: Учеб. пособие. – М., 1985. – 310 с.
2. Александровский Ю.А., Лобастов О.С., Спивак Л.И., Щукин Б.П. Психогении в экстремальных условиях. – М.: Медицина, 1991. – 96 с.
3. Аллан Пиз. Язык телодвижений. Издательство: Ай Кью, 1992. – 264 с.
4. Андреева Г.М. Социальная психология. – М.: Аспект Пресс, 1996. – 180 с.
5. Андрианов В.И. и др. Шпионские штучки и устройства для защиты объектов и информации: справочное пособие. – СПб: «Лань», 1996. – 272 с.
6. Анцыферова Л.И. Психология повседневности: жизненный мир личности и «техники» ее бытия // Психологический журнал, 1993. – № 2.
7. Береговой Г.Т., Жданов О.И. О стилях поведения операторов в экстремальных условиях деятельности // Психологический журнал, 1992. – №2. – С.49 - 53.
8. Бодров В. А. Информационный стресс: Учебное пособие для вузов. – М.: ПЕР СЭ, 2000. – 352 с.
9. Бодров В.А., Обознов А.А. Система психической регуляции стрессоустойчивости человека-оператора // Психологический журнал, 2000. – № 4. – С.32 - 40.
10. Бородин И.А Основы психологии корпоративной безопасности. – М.: Высшая школа психологии, 2004. – 160 с.
11. Боттом Н.Г., Галатти Р.Р. Экономическая разведка и контрразведка: практическое пособие. – Новосибирск: "Диамант", 1994. – 416 с.
12. Василюк Ф.Е. Жизненный мир и кризис: Типологический анализ критических ситуаций // Психологический журнал, 1995. – №3. – 101 с.
13. Василюк Ф.Е. Психология переживаний: Анализ преодоления критических ситуаций. – М.: МГУ, 1984. – 200 с.

14. Гарифуллин Р.Р. Психология блефа, манипуляций, иллюзий. – М.: АСТ, 2007. – 222 с.
15. Гаркави Л.Х., Квакина Е.Б., Уколова М.А. Адаптационные реакции и резистентность организма. – Ростов-на-Дону: РГУ, 1979. – 128 с.
16. Гордеев М. Н. Гипноз: Практическое руководство. 3-е изд. – М. Изд-во Института Психотерапии, 2005. – 240 с.
17. Горелов И.Н. Невербальные компоненты коммуникации. – М., 1980. – 112 с.
18. Гришина Н. В. Психология конфликта. – СПб: Питер, 2000. – 180 с.
19. Дизель П.М., Раньян У. М-К. Поведение человека в организации. – М, 1993. – 180 с.
20. Дикая Л.Г. Особенности регуляции функциональных состояний оператора в процессе адаптации к особым условиям // Психологические проблемы деятельности в особых условиях. – М.: Наука, 1985. – С. 63 - 90
21. Доронин А.И. Бизнес-разведка. – 2-е изд., перераб. и доп. – М.: Издательство «Ось-89», 2003. – 384 с.
22. Дьяченко М.И., Кандыбович Л.А., Пономоренко В.А. Готовность к деятельности в напряженных ситуациях: Психологический аспект. – Минск: Университетское, 1985. – 206 с.
23. Еремин Б.Л. Выбор путей преодоления конфликтов // Реформа. №1, 1997. – 166 с.
24. Зигерт В., Ланг Л. Руководить без конфликтов. – М., 1990. – 180 с.
25. Карвасарский Б.Д. (общая редакция) Психотерапевтическая энциклопедия. – СПб.: «Питер Ком», 1998. – 752с.
26. Келли.Г. Процесс каузальной атрибуции. Современная зарубежная социальная психология. Тексты. // Под ред. Г.М.Андреевой, Н.Н.Богомоловой, Л.А.Петровской. – М.: Изд-во МГУ, 1984. – 290 с.
27. Кречмер Э. Строение тела и характер. – М.: Педагог.-Пресс, 1995. – 607 с.

28. Лабунская В.А. Экспрессия человека: Общение и межличностное познание. – Ростов-на-Дону, 1999. – 240 с.
29. Ладанов И. Д., Жариков Е., Руководитель и умение убеждать. – Изд.: "Профиздат", Москва, 1988. – 300 с.
30. Лебедев В.И. Личность в экстремальных условиях существования. – М.: Политиздат, 1989. – 304 с.
31. Лебедев В.И. Психогенные факторы некоторых измененных условий существования // Вопросы психологии, 1979. – №5. – С.62-71.
32. Лебедев В.И. Этапы психической адаптации в измененных условиях существования // Вопросы психологии, 1980. – №4. - С.50-59.
33. Леонтьев А.Н. Проблемы развития психики. – М., 1972. – 539 с.
34. Линдемманн Э. Клиника острого горя // Психология эмоций. Тексты / Под ред. В.К. Вилюнаса, Ю.Б. Гиппенрейтер. – М.: Изд-во Моск. ун-та, 1984. – 219 с.
35. Липпман У. Общественное мнение / Пер. с англ. Т.В. Барчуновой. – М.: Институт Фонда «Общественное мнение», 2004. – 384 с.
36. Майерс Д., Социальная психология. – Изд.: "Питер", 1999. – 688 с.
37. Мироничев С.М. Коммерческая разведка и контрразведка, или промышленный шпионаж в России и методы борьбы с ним. – М.: «Смираб электроникс», 1995. – 216 с.
38. Миронова Л.Н. Цветоведение. – Минск: «Высшая школа», 1984. – 286 с.
39. Ниренберг Дж. Гений переговоров. – Минск, 1997. – 512 с.
40. Пийт Т., Раудсепп М. Новые и старые книги по психологии среды // Человек в социальной и физической среде. – Таллин, 1983. – 186 с.
41. Поршнев Б.Ф. Социальная психология и история. Изд. 2-е, доп. и испр. – М., 1979. – 399 с.
42. Принцип активизации в социальной работе // Под ред. Ф. Парслоу. – М.: Аспект Пресс, 1997. – 180 с.

43. Психологические проблемы деятельности в особых условиях. – М.: Наука, 1985. – 190 с.
44. Рид У. Дж. Проблемно-ориентированный подход // Энциклопедия социальной работы. В 3-х т. / Под ред. Л.Э. Кунельского и М.С. Мацковского. – М.: Центр общечеловеческих ценностей. Т. 2. 1994, – 334 с.
45. Ричард Бэндлер, Джон Гриндер. Рефрейминг: ориентация личности с помощью речевых стратегий. Перев. с англ. – Воронеж: НПО "МОДЭК", 1995. – 256 с.
46. Ронин Р. Своя разведка: Вербовка, психотехники, технические средства. – Минск: «Харвест», 1997. – 240 с.
47. Сидоренко Е. В. Психология влияния и противостояния – Изд. «Дело», Москва, 1995. – 325 с
48. Смирнов Б.А., Долгополова Е.В. Психология деятельности в экстремальных ситуациях. Х.: Изд-во Гуманитарный центр, 2007. – 276 с.
49. Смирнов В.Н. Психология управления персоналом в экстремальных условиях. М.: Издат. Центр «Академия», 2007. – 256 с.
50. Смирнова Н.И. Невербальные аспекты коммуникации. М, 1973. – 180 с.
51. Столяренко Л.Д. Психология управления 4-е изд. - Ростов н/Д: Феникс, 2007. - 507 с.
52. Тарабрина Н.В. и др. Психофизиологическая реактивность у ликвидаторов аварии на ЧАЭС // Психологический журнал, 1996. – №2. – С.30-45.
53. Тарабрина Н.В., Лазебная Е.О. Синдром посттравматических стрессовых нарушений: современное состояние и проблемы // Психологический журнал, 1992. – №2. – С.14-29.
54. Таранов П.С.
55. Франкл В. Сказать жизни «Да!»: психолог в концлагере. – М.: Альпина Нон-фикшн, 2009. – 239 с.
56. Хант Ч., Зартарьян В. Информация – основа успеха: разведка на службе вашего предприятия. – Киев: "Укрзакордонвизасервис", 1992. – 160 с.

57. Чалдини Р. Психология влияния. 4-е изд., перераб. и доп. – СПб.: Питер, 2001 – 288 с.
58. Шапкин С.А., Дикая Л.Г. Деятельность в особых условиях: компонентный анализ структуры и стратегии адаптации // Психологический журнал, 1996. – №1. – С.19-34.
59. Яскевич В.И. Секьюрити: Организационные основы безопасности фирмы. М.: «Ось-89», 2005 – 218 с.