

Рысбеков Т.З., Ломоносов И.М.

ПСИХОЛОГИЯ И ЭТИКА ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ



Уральск - 2008

Министерство образования и науки Республики Казахстан
Западно-Казахстанский государственный университет им.М.Утемисова

Т.З.Рысбеков, И.М.Ломоносов

Психология и этика делового общения

Учебное пособие

Уральск - 2008

Рецензенты:

Мухамбетжанова А.М. – доктор педагогических наук, профессор
Абузяров Р.А. – доктор педагогических наук, профессор

Авторы:

Рысбеков Т.З. – доктор исторических наук, профессор
Ломоносов И.М. – директор Регионального центра переподготовки и
повышения квалификации госслужащих, кандидат педагогических наук

Психология и этика делового общения. Учебное пособие. – Уралск:
Издательский центр и СМИ, ЗКГУ им.М.Утемисова, 2008г. – 366 стр.

*Рекомендовано РУМС МОН РК к изданию в качестве учебного пособия для
студентов высших учебных заведений. Протокол №6 от 25.12.2008г.*

В учебном пособии рассматриваются наиболее распространенные в практике формы делового общения как традиционные, так и появившиеся в последние годы. Несомненным его достоинством является насыщенность практической части коммуникативными приемами и процедурами.

Цель пособия – способствовать формированию у госслужащих и всех деловых людей соответствующих психологических и нравственных качеств как необходимого условия эффективной повседневной деятельности и поведения.

Книга, безусловно, окажется полезной и будет востребована не только госслужащими, студентами, но и действующими практиками: юристами и психологами, бизнесменами и менеджерами, экономистами и всеми, кто по роду своих занятий постоянно вступает в деловое общение, кто хочет добиться успеха в жизни, обрести уверенность в общении на работе и за ее пределами.

ПРЕДИСЛОВИЕ

*«Руководство - это способность
побудить другого человека делать то,
что нужно, когда и как нужно,
так как будто он сам этого захотел»*

Д. Эйзенхауэр

Успех проводимых в Казахстане реформ во многом определяется уровнем компетентности государственных служащих, обеспечивающих реализацию стратегических задач государства. На кадры, работающие в органах власти, сегодня возлагается особая ответственность за перемены в жизни общества. Именно от их непосредственной деятельности зависят темпы социально-экономического развития региона.

В Послании Президента народу Казахстана укрепление государственной службы, повышение профессионального мастерства государственных служащих обозначено в числе важнейших приоритетов государства. Поставлена задача совершенствования административных услуг государства, повышения профессионального уровня государственного аппарата.

Система государственной службы нуждается в высококвалифицированных и высоконравственных людях, являющихся проводниками государственной политики.

«Без современных менеджеров, мыслящих широко, масштабно, по-новому, - говорится в Послании Главы государства, - мы не сможем создать инновационную экономику».

Одной из специфических особенностей профессиональной деятельности госслужащих является многообразие и сложность решаемых ими задач: быстро изменяющиеся политические, социально-экономические условия требуют от них умения принимать ответственные решения в нестандартных ситуациях, при дефиците времени и информации, адекватно действовать в условиях кризиса и неопределенности, находить оптимальные управленческие решения.

В отечественной психологии довольно мало работ, посвященных государственной службе и государственным служащим, даже несмотря на то, что люди, находящиеся на службе у государства, представляют собой социальную группу,

которая играет значительную роль в жизнедеятельности общества. Новизна и сложность задач, решаемых современным чиновником, рождает немало проблем, которые усугубляют недостатки в работе органов государственной службы.

Деловое общение является одной из главных частей любой совместной деятельности людей и от эффективности этого общения во многом зависят успехи и неудачи общего дела.

Как свидетельствует отечественный и мировой опыт успешному управлению зачастую препятствует недостаточно развитая коммуникативная и психологическая компетентность менеджеров, низкий профессиональный уровень их делового общения.

Люди на государственной службе, не достаточно компетентные в области этики и психологии делового общения, не способны найти достойный выход в экстремальной ситуации и своими действиями увеличивают число проблем. У любого управленца есть необходимость в изучении основ деловой коммуникации, так как в процессе работы эти люди постоянно сталкиваются с проблемами деловых и межличностных отношений. В этой связи возникает насущная необходимость в активном изучении психологических аспектов управленческого труда, в выявлении оптимальных нравственно-психологических черт личности руководителя, обеспечивающих максимальный эффект в процессе управления коллективом, в определении подходящих типов руководителей и их влияния на производительную деятельность людей.

Разумное использование человеческого фактора, то есть учет личностных, социально-психологических, мотивационных особенностей людей, может способствовать получению значительного экономического эффекта.

Знания по психологии и этике необходимы руководителям для того, чтобы найти подход к каждому подчиненному, раскрыть неиспользованные резервы человеческой психики и, не прибегая к мерам принуждения, создать атмосферу, благоприятную для максимального самовыражения людей, их эффективной совместной деятельности. Важнейшим компонентом психологической подготовки менеджеров является знание психологических особенностей процесса собственной деятельности и уровня своей коммуникативной компетенции.

Деятельность современного управленца является довольно разноплановой. Он ответственен за выполнение всех

управленческих функции, к которым относятся: анализ внутренней и внешней среды, компетентные решения в процессе управленческого, стратегического и тактического планирования, мотивация людей, регулирование и координирование трудового процесса, контроль, управление персоналом. Для выполнения всех этих функций необходимо хорошее знание психологии управления, общей и социальной психологии, а также психологии труда.

Овладение основами деловой коммуникации позволит специалистам эффективно взаимодействовать с деловыми партнерами, а это снизит риск неблагоприятных последствий решений при ведении переговоров и консультировании, проведении деловых совещаний и собраний. Использование рациональных программ делового общения, адекватных коммуникативному намерению специалистов, позволит служащим завоевать доверие людей.

Руководителям и специалистам по госслужбе необходимо знание специфики разнообразных форм деловой коммуникации: целей и ожидаемого результата, организации пространственной среды и коммуникативных средств.

Данное пособие построено таким образом, чтобы каждый желающий мог последовательно освоить необходимые знания и с помощью самомаркетинга выявить свой управленческий потенциал. Для этого в нем рассмотрен широкий круг практических задач по деловому общению руководителя с учетом психофизиологических особенностей и личностных свойств людей, организации работ и окружающих условий, принятых норм и культурных традиций, видов общения и используемых средств. Фактически это пособие является справочником по вопросам: что? как? где? когда? и зачем? - нужно делать руководителю в деловом общении при различных обстоятельствах.

В книге представлены не только коммуникативные средства (вербальные и невербальные), но и приемы, методики, технологии делового общения – беседы, деловые совещания, собрания, встречи и презентации.

Книга состоит из шести глав.

В первой главе рассматриваются теоретические аспекты курса, связанные с предметом, задачами и особенностями психологии общения. Дается психологическая классификация видов общения. Особое внимание уделяется основным сторонам

общения – перцептивной, коммуникативной и интрактивной. Специальный раздел посвящен стилям общения.

Во второй главе рассматриваются вопросы социально-психологической компетенции менеджера, основные функции делового общения. Особое внимание уделяется таким формам деловой коммуникации, как деловая беседа, деловое совещание. В главе рассматриваются основные стили деловой коммуникации.

Третья глава посвящена невербальным средствам в деловой коммуникации. Специальные разделы в ней посвящены кенесике (жесты, мимика, пантомимика), проксемике (место и время общения), пара – экстралингвистике (тональность, тембр голоса, громкость, паузы), визуальному общению (контакт глаз) и таксике (прикосновения).

В четвертой главе показана роль физиогномики для менеджеров разных категорий с точки зрения понимания психологии внутреннего мира партнеров по общению.

В пятой главе рассматриваются основные принципы деловых отношений, психологические приемы влияния на партнера. Особое внимание в главе уделяется внешнему облику делового человека.

Шестая глава посвящена типоведению в психологии и менеджменте. Каждому деловому человеку для успешной деятельности нужна информация о деловом партнере, посетителе, клиенте, потребителе, коллеге. Это информация складывается из сведений: каков характер, привычки, цели, личные особенности, каковы намерения и ожидание того, с кем придется иметь дело. Знание психологии личности партнера помогут менеджеру достаточно ясно понять степень его надежности, способности к соглашению, компромиссу, а также уровень его готовности к коллективной работе. Иначе говоря, именно эти сведения позволят определить насколько эффективными могут быть деловые отношения с конкретным человеком. Психологическая компетентность при исполнении государственной службы позволит более адекватно воспринимать других людей, классифицировать их психотипы, прогнозировать действия.

Осведомленность в разнообразии психотипов потенциальных партнеров по общению даст возможность определить не только стратегию коммуникативного процесса, но и тактику своего поведения в ходе взаимодействия. В главе

«Типология в психологии и менеджменте» дается описание различных психотипов партнеров по общению. Ознакомившись с этим разделом пособия, читатель научится не только адекватно оценивать своих собеседников, но и получит навыки оказывать на них психологическое воздействие.

Особое внимание в настоящем учебнике уделено вопросам профессионального подбора специалистов и руководителей по социальным признакам, а также формированию управленческих команд с использованием интра- и интертипных отношений.

В данном учебном пособии достаточно полно освещены достижения отечественной и зарубежной науки. Кроме того, в нем отражен более, чем тридцатилетний опыт преподавания этой дисциплины руководителям и специалистам различных отраслей народного хозяйства, студентам вузов, государственным служащим.

- Социальное общение преследует цели расширения и укрепления межличностных контактов, установления и развития интерперсональных отношений, личностного роста индивида.

По содержанию общение бывает формальным и неформальным.

Формальное общение - это контакт людей, определяемый их служебным и социальным статусом. При формальном общении отсутствует стремление учитывать личностные особенности контактера. В процессе общения используются привычные маски вежливости, строгости, безразличия, участливости, то есть набор выражений лица, жестов, стандартных фраз, позволяющих скрыть отношение к собеседнику. В некоторых ситуациях контакт масок необходим для того, чтобы не вступать в личный контакт.

Формально-ролевое общение – это формальный контакт, в котором регламентированы и содержание, и средства социальными ролями партнеров: врач и пациент, милиционер и нарушитель правил дорожного движения, контролер и пассажиры автобуса и т.д.

Среди видов общения можно выделить также деловое, личностное, инструментальное, светское, манипулятивное, примитивное, межличностное.

Деловое общение – это коммуникативный контакт, на основе совместной деятельности. Оно направлено на согласование и объединение усилий людей с целью налаживания отношений и достижения общего результата.

Его содержанием является предмет занятости люди, а не те проблемы, которые затрагивают их внутренний мир.

Личностное общение, напротив, сосредоточено в основном на психологических проблемах внутреннего характера, а также на тех интересах и потребностях, которые глубоко и интимно затрагивают личность человека. Оно дает возможность определить цель и смысл жизни, характер отношения к значимому человеку, к тому, что происходит вокруг, и в конечном счете приводит разрешению какого-либо внутреннего конфликта.

Безличностное общение складывается между людьми, у которых взаимоотношения определяются лишь теми ролями, которые они выполняют, т.е. без учета особенностей их выполнения.

Интимно-личностные отношения возникают при условии

общности ценностных ориентиров партнеров, пониманием мыслей и чувств друг друга. Высшая форма интимно-личностного общения – дружба и любовь.

Инструментальным можно назвать контакт, который не является самоцелью, а преследует какую-то иную цель, кроме получения удовлетворения от самого акта общения.

Светское общение – это коммуникативный контакт, определяемый формальной вежливостью. Особенность этого контакта заключается в том, что люди, общаясь друг с другом, говорят не то, что думают, а то, что положено говорить в подобных случаях. Их точки зрения на тот или иной вопрос не имеют никакого значения и не определяют характера коммуникаций. Светское общение носит ритуализированный характер.

Примитивное общение – это коммуникативный контакт, участники которого оценивают другого человека как нужный или мешающий объект. Если он нужен, то активно вступают в контакт с ним; если мешает, то оттолкнут или позволят себе в его адрес агрессивные грубые реплики. После того, как желаемый результат достигнут, интерес к собеседнику, как правило, утрачивается.

Манипулятивное общение направлено на извлечение односторонней выгоды от собеседника с использованием разных приемов воздействия на партнера. Это может быть: лесть, запугивание, обман, демонстрация доброты, демонстрации силы – в зависимости от особенностей личности собеседника. При этом ставится цель – добиться контроля над поведением и мыслями другого человека. В манипулятивном процессе партнёр по общению воспринимается не как личность, а как носитель определенных, «нужных» манипулятору свойств и качеств.

Межличностное общение – это контакт между людьми, который характеризуется взаимопониманием, и в его основе лежит доверие к личности собеседника. При этом общении можно затронуть любую тему и не обязательно прибегать к помощи слов. Такое общение возможно в тех случаях, когда каждый участник знает личность собеседника, его интересы, убеждения, может предвидеть его реакцию.

Важнейшей чертой межличностного общения является эмоциональная основа. Чувства могут сыграть при контакте сближающую или разделяющую роль.

Общение между людьми в деловом процессе чрезвычайно

разнообразно по своим формам. Существует прямое и косвенное общение, непосредственное и опосредованное. При этом под **прямым общением** понимается естественный контакт "лицом к лицу" при помощи вербальных (речевых) и невербальных средств (жесты, мимика, пантомимика), когда информация лично передается одним из его участников другому.

Косвенное общение характеризуется включением в коммуникации "дополнительного" участника как посредника, через которого происходит передача информации.

Непосредственное общение осуществляется с помощью естественных органов, данных живому существу природой: руки, голова, туловище, голосовые связки и т. п. Непосредственное общение является исторически первичной формой общения людей друг с другом, на его основе на более поздних этапах развития цивилизации возникают различные виды опосредствованного общения.

Опосредствованное (то есть посредством чего-либо) **общение** может рассматриваться как неполный психологический контакт при помощи письменных или технических устройств, затрудняющих или отдаляющих во времени получение обратной связи между участниками общения. Опосредствованное общение связано с использованием специальных средств и орудий для организации общения и обмена информацией. Это или природные предметы (палка, брошенный камень, след на земле и т. д.), или культурные средства (знаковые системы, записи символов на различных носителях, печать, радио, телевидение и т. д.).

1.2 Стороны общения. Коммуникативная сторона общения

В структуре общения выделяются три взаимосвязанные стороны: коммуникативная, интерактивная и перцептивная.

Отмечают, что люди при общении одновременно могут решать разные задачи: обмениваться информацией и демонстрировать отношения друг к другу, оказывать взаимное влияние.

Коммуникативная сторона делового контакта состоит во взаимном обмене информацией между партнерами по общению, передаче и приеме знаний, идей.

Коммуникация в современных условиях является основной жизнеобеспечения каждой организации. Известно, что 63%

английских, 73% американских, 85% японских руководителей определяют коммуникацию как главное условие на пути достижения эффективности их организаций, причем сами руководители тратят на нее от 50 до 90% своего времени. Благодаря коммуникативным контактам осуществляется сбор и анализ информации как внутри предприятия, так и за его пределами, обеспечивается необходимый уровень взаимодействия с деловыми партнерами, конкурирующими фирмами, потребителями, поставщиками, клиентами.

Для передачи информации можно использовать вербальные (выраженные словами) и невербальные (мимика, пантомима, жестикуляция, дистанцирование, пространственный рисунок, интонирование и др.) средства. Все средства распределяются на функциональные аспекты:

- Проксемика;
- Такесика;
- Паралингвистика;
- Экстралингвистика;
- Ольфактория.

Для продуктивной коммуникации необходимо, чтобы человек, направляющий информацию (коммуникатор), и человек, принимающий её (реципиент), говорили на одном языке, понимали друг друга.

Коммуникативный акт имеет определенную структуру, которую ученый Лассуэлл отразил в качестве модели коммуникативного процесса.

Модель Лассуэлла включает пять элементов:

- КТО? (передает сообщение) - коммуникатор;
- ЧТО? (передается) - сообщение (текст);
- КАК? (осуществляется передача) - канал;
- КОМУ? (направлено сообщение) - аудитория;
- С КАКИМ ЭФФЕКТОМ? - эффективность.

Цель отправителя заключается в том, чтобы оказать на получателя определенное психологическое воздействие. Получателю необходимо декодировать сообщение и осуществлять обратную связь с отправителем. В случае несоблюдения этого правила возникают коммуникативные барьеры.

Коммуникативная сторона предполагает умение устанавливать психологический контакт с учетом особенностей коммуникативного воздействия. Она отличается

аргументированностью, логичностью и адекватностью ситуации общения, эффективностью использования вербальных и невербальных средств общения. Сообщение может создать или изменить отношение людей к предмету коммуникации. Американский ученый Д.Клаппер заметил, что средства массовой коммуникации часто воздействуют на человека не прямо, а через сложную многоступенчатую систему различных обстоятельств и причин, которые он назвал "факторами-посредниками". В их число он включает:

- предрасположенность человека к восприятию той или иной информации (идей, знаний, норм, ценностей);

- принадлежность человека к какой-либо социальной группе с ее нравственными, политическими, экологическими и другими ценностями и нормами;

- межличностный характер распространения содержания массовых коммуникаций, то есть тиражирование разными людьми сообщений, полученных из разных источников;

- влияние лидеров мнений, то есть социально активных людей, на распространение и оценку информации.

Он отмечает также, что причиной эффекта, производимого на аудиторию, является не сама продукция, демонстрируемая средствами массовой коммуникации, а те установки, мнения и позиции, которые были сформированы у слушателей еще до коммуникации.

Специалисты выделяют три основных типа результатов коммуникации:

- а) изменение в знаниях;

- б) изменение установок, то есть изменение относительно устойчивых представлений аудитории;

- в) изменение поведения получателя информации.

1.3 Интерактивная сторона общения

Интерактивная сторона общения как межличностного взаимодействия представляет собой совокупность связей и взаимовлияний коммуникантов, складывающихся в их совместной деятельности.

Л.И. Уманский выделяет три модели организации совместной деятельности:

1. Каждый участник делает свое дело независимо от других;

2. Общая задача выполняется непосредственно каждым участником;

3. Одновременное взаимодействие каждого участника со всеми остальным.

Психологическое взаимодействие людей, это поведение при контакте, целью которого являются изменение мотивов, установок, позиций и взглядов. Данное взаимодействие присутствует практически в каждом контакте, но оно может носить временный или устойчивый характер.

Степень и формы психологического взаимопонимания определяется целями и мотивами человека. Обычно деловой человек вступает во взаимодействие с другими людьми со следующими мотивами:

- максимизация общего выигрыша (мотив кооперации);
- максимизация собственного выигрыша (индивидуализм);
- максимизация относительного выигрыша (конкуренция);
- максимизация выигрыша другого (альтруизм);
- минимизация выигрыша другого (агрессия);
- минимизация различий в выигрышах (равенство).

При этом выделяются следующие виды взаимодействия:

- кооперация и соперничество;
- согласие и конфликт;
- приспособление и оппозиция.

Сотрудничество предполагает постановку и совместное обсуждение проблем, также поиск взаимовыгодных и взаимоприемлемых решений.

Конкуренция – это, напротив, противодействие, навязывание конкуренту своего видения ситуации, предпочтительного для себя решения.

Компромисс – это нахождение решения путем взаимных уступок.

Приспособление предполагает уступку партнеру, принятие его позиции.

Нельзя представить себе общение всегда и при всех обстоятельствах гладко протекающим и лишенным внутренних противоречий. В некоторых ситуациях обнаруживается антагонизм позиций, отражающий наличие взаимоисключающих ценностей, задач и целей, что иногда оборачивается взаимной враждебностью. В результате возникает межличностный конфликт. Социальная значимость конфликта различна и зависит от ценностей, лежащих в основе межличностных отношений.

Для того чтобы общение было плодотворным, необходимо соблюдать следующие условия:

- равенство психологических позиций социальных субъектов, независимо от их социального статуса;

- равенство в признании активной коммуникативной роли друг друга;
- равенство и психологическая взаимная поддержка.

Спецификой взаимодействия является то, что каждый его участник сохраняет свою автономность и может обеспечивать саморегуляцию своих коммуникативных действий.

Психология выделяет следующие приемы воздействия человека на человека:

Заражение – бессознательное подвержение человека определенному психическому состоянию, проявляющемуся через передачу эмоционального отношения, построения установок. Чем выше уровень развития личности, тем меньше она подвержена заражению.

Внушение – целенаправленное, бездоказательное, эмоционально-волевое воздействие на человека, осуществляемое в словесной форме и рассчитанное на восприятие без критики. Эффект внушения зависит от возрастных особенностей людей, эмоционального состояния, авторитета внушающего.

Убеждение – интеллектуальное, аргументированное воздействие на личность, основанное на обращении к разуму. Эффект убеждения зависит от интеллектуальных способностей личности, силы аргументов, особенностей характеров участников общения.

Подражание – воспроизведение поведение партнера по общению или группы людей наиболее ярко проявляющееся в подростковом возрасте.

Совместная деятельность и общение протекают в условиях социального контроля на основе социальных норм, принятых в обществе образцов поведения, регламентирующих взаимодействие и взаимоотношения людей и образующих специфическую систему. Их нарушение включает механизмы социального контроля, обеспечивающего коррекцию поведения, отклоняющегося от нормы. О существовании и принятии норм поведения свидетельствует однозначное реагирование окружающих на поступок кого-либо, отличающийся от поведения всех остальных. Диапазон социальных норм чрезвычайно широк: от образцов поведения, отвечающего требованиям трудовой дисциплины, воинского долга, патриотизма до правил вежливости.

Интерактивная сторона общения характеризуется:

- уместностью принятых управленческих решений;

- четким распределением обязанностей среди сотрудников;
- умелым разрешением конфликтов.

Позитивный результат общения невозможен без взаимопонимания, которое зависит от адекватности восприятия собеседниками друг друга.

1.4 Перцептивная сторона общения

Перцепция – процесс восприятия, способствующий взаимопониманию участников общения. Перцептивная сторона общения включает:

- познание своего места и поведения в процессе;
- познание и понимание собеседника;
- прогнозирование поведения партнера по общению.

На основе внешней стороны поведения мы как бы «читаем» другого человека, расшифровываем значение его внешних данных.

Социальная перцепция предполагает восприятие не только физических характеристик объекта, но и поведенческих характеристик, то есть формирование представления о его намерениях, мыслях, способностях, эмоциях, установках и т.д.

Познание людьми друг друга основано на анализе поступков, действий партнера по отношению, их эмоционального состояния. Восприятие партнера осуществляется главным образом путем сравнения его с собой, своими эталонами, мотивами, установками. Таким образом, познавая другого, человек осознает себя.

Обучаясь сенсорной остроте, надо освоить три шага:

- фиксация изменений в поведении человека;
- различение паттернов, то есть повторяющихся моментов в поведении человека;
- калибровка, то есть узнавание определенного состояния человека по его невербальным сигналам.

Для достижения эффективности взаимодействия в процессе общения важно целостное восприятие внешнего облика и поведения другого человека, его понимание и оценка. Оно может быть адекватным и (или) искаженным из-за приписывания личности некоторых индивидуальных особенностей партнера и отсутствия навыков общения, а также умения «читать» характер или намерения других по элементам физиогномики или невербальным сигналам. Как правило, на формирование мнения о другом человеке сильно влияет первое впечатление о нем. В

последующих контактах люди в большинстве случаев «играют» необходимые роли, надевают «маски» в соответствии с ситуацией.

Психологи выделяют следующие механизмы межличностной перцепции:

1. Идентификация (отождествление) - это способ познания другого человека, при котором предположение о его внутреннем состоянии строится на основе попыток поставить себя на его место, т.е. способ уподобления себя ему.

2. Эмпатия – это эмоциональное сопереживание другому человеку. Иными словами, это способность правильно представить себе, что происходит в душе другого человека.

3. Аттракция (привлечение) представляет собой форму познания другого человека, основанную на формировании устойчивого позитивного чувства к нему. В данном случае понимание партнера по общению возникает благодаря формированию привязанности к нему, дружескому или более глубокому интимно- личностному отношению.

4. Рефлексия – осознание человеком того, как он воспринимается партнером по общению.

Каузальная атрибуция – механизм объяснения поступков и чувств другого человека в условиях дефицита информации.

Изучая процесс восприятия, социальные психологи отметили некоторые типичные искажения представлений о другом человеке, которые должен знать и учитывать руководитель. К их числу относится эффект ореола. Он проявляется в приписывании человеку, о котором имеется благоприятное мнение, положительных оценок и тех качеств, которые в данный момент не наблюдаются. И, наоборот, если общее впечатление о человеке отрицательное, то даже хорошие его поступки истолковываются как негативные. Под влиянием эффекта ореола руководитель может не заметить хорошее начало у "постоянного нарушителя", а у весьма благополучного человека - признаки эгоизма и т. д.

Эффект стереотипизации состоит в том, что суждение о человеке выносится на основании своего ограниченного опыта или устоявшегося мнения других. Стереотипизация упрощает процесс познания другого человека, но в то же время она приводит к возникновению предубеждения, которое создает не только неправильное впечатление у того или иного работника о человеке, но и плохое мнение о нем.

Эффект первичности и новизны заключается в том, что

первое впечатление о человеке сильнее, чем последующие, поэтому и велика роль первого появления работника в коллективе. Исправление первоначального впечатления о человеке требует длительного его познания и совершается с трудом.

Установление психологического контакта переходит в следующий этап делового общения, который называется ориентация. Ориентация позволяет определить стратегию и тактику разговора, в ходе которого следует обсуждение проблемы и принятие решения. На этом этапе в процессе изучения людей, руководитель должен понять цели и мотивы их поведения, их переживания, установки, состояние, ожидание похвалы, поддержки и внимания от окружающих.

Адекватность восприятия и понимания работником поставленных перед ним целей зависит от его социально-перцептивных умений и качеств, являющихся основой наблюдательности любого руководителя. Женщины превосходят своих коллег мужчин по наблюдательности. Они полнее и глубже понимают интеллектуальные и волевые качества, а также черты характера, выражающие отношение человека к другим людям и к самому себе. Мужчины же лучше видят те черты характера, которые выражают отношение к труду, общественной работе.

Средства общения в процессе труда можно определить как способы кодирования, передачи, переработки информации, передаваемой от одного человека другому.

Средства общения делятся на речевые и невербальные.

Главным средством общения является язык. Психологи утверждают, чтобы понять человека надо знать личностный смысл используемых им знаков. Язык является естественным речевым средством общения.

Кроме слов, в общении используются жесты, позы, мимические движения, манеры собеседников которые относятся к невербальным средствам. Более 65% информации человек получает через невербальные средства общения.

1.5 Стили общения

В деловой коммуникации различают следующие стили взаимодействия партнеров:

- 1) творчески – продуктивный;
- 2) подавляющий;
- 3) дистанционный;

4) прагматически – деловой;

5) популистский и зангрывающий, превентивный, а также дружеский;

Выбор стиля зависит от нескольких факторов:

1) статуса человека;

2) целей, задач и коммуникативных намерений;

3) особенностей, складывающихся во время общения, от ситуаций взаимодействия, индивидуальных особенностей участников;

4) нравственно-этических и ценностных установок.

Глава 2

ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ

2.1 Понятия делового общения и его характеристики

Деловое общение – это особая форма взаимодействия людей в процессе определенного вида трудовой деятельности, которая содействует установлению нормальной морально психологической атмосферы труда и отношений партнерства между руководителями и подчиненными, между коллегами. Деловое общение создает условия для продуктивного сотрудничества людей при достижении определенного результата, решении конкретной проблемы или реализации определенной цели.

Содержание делового общения определяется социально значимой совместностью действий, пониманием и принятием каждым участником целей, задач и специфики этой деятельности, своей роли и своих возможностей по ее реализации. В процессе делового общения происходит обмен деятельностью, информацией и опытом.

Деловое общение условно можно разделить на прямое (непосредственный контакт) и косвенное (когда между партнерами существует пространственно - временная дистанция). Прямое деловое общение обладает большей результативностью, силой эмоционального воздействия и внушения, чем косвенное. В нем непосредственно действуют социально-психологические механизмы, о которых мы говорили ранее.

В деловое общение, в отличие от дружеского, вступают по необходимости. При этом контакт с одними деловыми партнерами проходит легко, с иными же лишь интересы дела заставляют продолжать отношения. Между тем ощущение дискомфорта, барьеров общения не способствует плодотворным деловым контактам и может привести к конфликтам. Если личные особенности партнеров препятствуют коммуникации, то возникает необходимость преодоления различного рода личностных барьеров в общении.

В целом деловое общение отличается от обычного (неформального) тем, что в его процессе ставятся цели и конкретные задачи, которые требуют своего решения. В деловом

общении мы не можем прекратить взаимодействие с партнером (по крайней мере, без потерь для обеих сторон). В обычном дружеском общении конкретные задачи не ставятся и определенные цели не преследуются. Такое общение можно прекратить в любой момент.

Цель делового общения – организация и оптимизация того или иного вида производственной, научной, учебной и других видов деятельности. Помимо общей цели делового общения, в нем можно выделить и личные цели, реализуемые участниками:

- стремление к личной безопасности в процессе социальной деятельности, что часто проявляется в уходе от ответственности;
- стремление к повышению своего жизненного уровня;
- стремление к власти, т.е. стремление расширить круг своих полномочий, продвигнуться вверх по служебной лестнице, избавиться от бремени иерархического контроля;
- стремление повысить свой престиж, что часто сочетается со стремлением укрепить престиж занимаемой должности и самой организации.

Кроме целей, в деловой коммуникации предметом общения является деятельность, и поэтому партнер по общению всегда выступает как личность, значимая для другого.

Деловое общение позволяет лучше понимать то, что требуют рыночные, новые социально-экономические отношения, видеть широкий круг сложных общественных взаимосвязей. В большинстве своем деловые отношения закрепляются должностными инструкциями, а значит, они могут быть официальными и неофициальными.

Важнейшая особенность делового общения состоит в том, что нужно уметь строить отношения с разными людьми, добиваясь максимальной эффективности деловых контактов. Для эффективного делового общения необходима коммуникативная компетентность менеджеров – способность устанавливать и поддерживать необходимые контакты с другими людьми.

2.2 Социально-психологическая компетентность менеджера

Под социально - психологической компетенцией понимают:

- способность понимать самого себя, которая предполагает знание о собственных возможностях в сфере общения;
- способность понимать других людей, предполагающая понимание мотивов, целей партнеров по общению;

- способность понимать взаимоотношения людей помогает адекватно воспринимать ситуацию, складывающуюся в процессе общения, и обладать знаниями о барьерах во взаимопонимании людей;

- способность прогнозировать события;
- умение сформировать свой личный авторитет и свой стиль;
- умение влиять на людей;
- умение организовать взаимодействие подчиненных.

При деловом общении происходит взаимовлияние партнеров, заключающееся в процессе непрерывного взаимного приспособления друг к другу и к изменениям в отношениях. Для координирования этого процесса важно использовать аргументированность, правильный и всесторонний анализ информации, полученной из печати, радио, телевидения и других источников, а также осуществлять отбор и обобщение необходимых фактов и событий, создавать и формулировать собственную информацию, интересующую собеседника. В этом общении реализуется состязание умов, программ, проектов, положений.

Знания являются важнейшим компонентом делового общения. Их широта и глубина, объем и качество обеспечивают гибкость и самостоятельность мышления, переход на более высокий уровень развития менеджера.

Внутренние документы или письма, направляемые за пределы учреждения, должны быть изложены хорошим языком, а все имена собственные переданы без ошибок. Нельзя употреблять бранных слов. Даже если вы всего лишь приводите слова другого человека, окружающими они будут восприняты как часть вашего собственного лексикона.

Деловой уровень общения в значительной степени характеризуется тем, что отношение к человеку преломляется через его деловые качества, отвечающие требованиям совместной деятельности. Партнера по деловому контакту интересует прежде всего то, насколько мы можем быть ему полезны. Но при прочих равных условиях он предпочтет того, кто ему симпатичнее, с кем ему приятно общаться.

2.3 Функции общения

Е.В. Руденский в книге «Основы психотехнологии общения менеджера» выделяет следующие функции общения:

- **Инструментальная функция** – характеризует общение как социальный механизм управления и передачи необходимой информации;

- **Интегративная функция** – является средством объединения деловых партнеров, специалистов и исполнителей для

совместного коммуникативного процесса, а именно решения задач, генерирования идей, выработки совместного договора и пр.

- **Функция самовыражения** позволяет самовыразиться и самоутвердиться, продемонстрировать личностный, интеллектуальный и психологический потенциал.

- **Трансляционная функция** выступает как функция способов деятельности, оценок, мнений, суждений и пр.

- **Функция социального контроля** позволяет регламентировать поведение и деятельность, а в некоторых случаях (например, когда речь идет о коммерческой тайне) и речевые акции участников делового взаимодействия.

- **Функция социализации** обеспечивает развитие навыков культуры делового общения, делового этика. Она предполагает взаимодействие, в соответствии с принятыми в обществе нормами и правилами.

- **Экспрессивная функция** позволяет деловым партнерам выразить и понять эмоциональные переживания друг друга, выражающиеся чаще невербальными средствами.

Деловая коммуникация будет эффективной при следующих условиях:

- Каждый работник четко знает свои права и обязанности и неукоснительно им следует.

- Все сотрудники придерживаются субординации и правил делового этикета.

- Сотрудники соблюдают законы, правовые нормы, следуют регламенту учреждения.

- Проблемные вопросы решаются с помощью диалога.

2.4 Формы деловой коммуникации

Деловая коммуникация реализуется в трех основных коммуникативных формах:

- монологической, в которой преобладают коммуникативные действия- высказывания личности как субъекта – организатора процесса слушания для других субъектов;

- диалогической, в которой субъекты взаимодействуют и взаимно активны;

- полилогической, организующей многостороннее общение, которое чаще всего носит характер своеобразной борьбы за овладение коммуникативной инициативой.

Деловое общение реализуется в различных формах:

- деловая беседа;
- деловые переговоры;
- деловые совещания;
- публичные выступления;
- прием посетителей и гостей;
- участие в презентациях и выставках;
- работа с документами и др.

Каждая из этих форм общения предъявляет специфические требования к участвующим в них. Вместе с тем есть нечто общее, что объединяет все эти формы делового общения, главным образом стремление тем или иным способом разрешить конкретные деловые проблемы. В своей совокупности перечисленные формы составляют основу управленческого труда руководителя.

2.5 Вербальные средства коммуникации

*Словом можно убить,
словом можно спасти,
словом можно полки
за собой повести*
А. Шеффер

Коммуникативная компетенция необходима для каждого делового человека, особенно публичного деятеля, государственного служащего, учителя, врача, юриста. От неё зависит не только эффективность взаимодействия с другими людьми, конструктивность принимаемых решений, но и карьера специалиста, его имидж. Из всех средств передачи информации речь – самое универсальное средство, так как она позволяет точнее всего передавать смысл сообщения. Деловая беседа, речь на совещании, конференции, дискуссии, переговоры, заключение договоров – все это публичные выступления, которые требуют особых знаний и умений, прежде всего умения ясно и убедительно выразить свои мысли.

Публичное слово произносится на митингах, дипломатических встречах, мечетях и церквях, презентациях, на сходах граждан, сопровождает застолья и т.д. Каждый из этих жанров ораторского искусства имеет свою специфику. Но есть и общие закономерности любого выступления.

О коммуникативной компетенции оратора свидетельствуют следующие навыки:

- профессиональная наблюдательность;
- умение правильно воспринимать окружающую действительность, имеющуюся информацию;
- умение правильно оценить состояние аудитории и адекватно на него реагировать;
- умение анализировать информацию, выделять в ней главное и второстепенное, критически относиться к различным источникам информации;
- доброжелательность, открытость, искренность, обаяние, артистичность, а также трудолюбие, терпение, сильная воля и активный характер;
- умение установить и поддерживать контакт с аудиторией различными методическими средствами;
- умение вовремя закончить выступление, ответить на вопросы;
- одно из самых важных умений – это умение создавать ситуацию соразмышления с аудиторией;
- владение голосом, мимикой и жестами;
- умение управлять своим поведением, способность выражать свои эмоции и управлять ими;
- способность к взаимодействию.

Специалистами по общению подсчитано, что современный деловой человек за день произносит примерно 30 тысяч слов, или более 3 тысяч слов в час. Речевое (словесное) сообщение, как правило, сопровождается невербальным, помогающим осмыслить речевой текст.

Различают четыре вида речевой деятельности. Два из них участвуют в производстве текста (передача информации) – это говорение и написание, а другие два – в восприятии текста, заложенной в нем информации – это слушание и чтение.

В речевом общении участвуют двое и более людей. Общение с самим собой называется аутокоммуникацией и считается неадекватным, так как общение всегда предполагает партнера.

В зависимости от намерений коммуникантов возникают разнообразные речевые тексты, речевые конструкторы. Существуют следующие типы высказываний:

- | | |
|------------------------|------------------------|
| сообщение; | комплимент; |
| мнение, суждение; | предложение; |
| рекомендация, совет; | выводы, резюме; |
| критическое замечание; | вопросы, ответы и т.п. |

В любом тексте (письменном или устном) реализуется

система языка. Любой национальный язык представляет собой совокупность разнообразных явлений, таких как:

- литературный язык;
- просторечные слова и выражения;
- территориальные и социальные диалекты;
- жаргоны.

Литературный язык – это язык образцовый, его нормы считаются обязательными для носителей языка.

Просторечие может быть охарактеризовано как отклонение от литературной нормы. Указанные отклонения могут возникать по разным причинам, но главным образом определяются недостаточным владением литературным языком. Это язык малообразованных людей.

Территориальные диалекты (местные говоры) – устная разновидность языка ограниченного числа людей, живущих на одной территории.

Социальные диалекты – диалекты отдельных групп, порождаемые социальной, сословной, профессионально-производственной средой, возрастной неоднородностью общества.

Жаргон – это язык, которым общаются люди, занимающиеся запрещенной деятельностью.

Как средство общения язык обслуживает все сферы общественно-политической, профессионально-деловой, научной и культурной жизни. Язык – это система фонетических, лексических, грамматических единиц, являющаяся средством общения людей и выражения ими своих мыслей, чувств, желаний и намерений. В деловом взаимодействии используется официально-деловой стиль языка.

К основным функциям языка в процессе общения относятся:

- а) конструктивная (формулирование мыслей);
- б) коммуникативная (функция обмена информацией);
- в) эмотивная (выражение отношения говорящего к предмету речи и непосредственная эмоциональная реакция на ситуацию);
- г) интерактивная (воздействие на делового партнера).

2.6 Содержание делового общения

Как уже отмечалось, деловое общение – это предметно-целевая деятельность, а следовательно, содержание каждой коммуникативной формы зависит от коммуникативного намерения и ожидаемого результата. Каждая конкретная

профессиональная цель требует такого содержания коммуникации, которое позволит ее осуществить и добиться необходимых результатов. Если цель коммуникации - разъяснить что-либо, то содержание информации будет инструктивным (инструктаж), повествующим (консультация) или рассуждающим (комментарий). При необходимости опровержения чьих-то аргументов будут использованы тезисы, доказательства, контраргументы, критические высказывания. Кроме того, на содержание деловой коммуникации могут влиять и особенности складывающейся ситуации и личностный потенциал партнера.

2.7 Стили деловой коммуникации

В риторике выделяются различные стили речи: официально-деловой, публицистический, научный.

Официально-деловой стиль речи обусловлен практическими требованиями жизни и профессиональной деятельности. Он обслуживает сферу правовых, управленческих, социальных отношений и реализуется как в письменной форме (деловая переписка, нормативные акты, делопроизводство и пр.), так и в устной (сход граждан, отчетный доклад на собрании, выступление на деловом совещании, служебный диалог, например, речь следователя или судьи во время допроса или беседа налогового инспектора с руководителем предприятия, и т. п.).

В официально-деловом стиле различаются три подстиля:

- законодательный;
- дипломатический;
- административно-канцелярский.

Каждый из перечисленных стилей имеет свою специфику, коммуникативные формы, речевые клише. Так, меморандум, нота, коммюнике используются в дипломатической коммуникации, расписка, справка, докладная записка, доверенность, приказ, распоряжение, заявление, характеристика, выписка из протокола - в канцелярском стиле, закон, статья, параграф, нормативный акт, предписание, повестка, указ, кодекс и пр. — в законодательном стиле.

Социально-деловой стиль требует предельной точности речи, которая достигается прежде всего использованием терминов, как широко распространенных, так и узкоспециальных. Термины чаще всего обозначают:

- а) наименование документов: постановление, уведомление, запрос, договор, контракт, акт и др.;
- б) наименование лиц по профессии, состоянию, выполняемой

функции, социальному положению: судья, менеджер по продажам, президент компании, следователь, психолог, свидетель, коммерческий директор и пр.;

в) процессуальные (экспертиза, допрос, выемка, аттестация и пр.) или профессиональные действия (информировать, сделать отчет, подготовить справку и т. п.).

Официально-деловой стиль требует объективности информации. В документах недопустимо выражение субъективного мнения лица, составляющего текст, употребление эмоционально окрашенной лексики.

Официальная сфера общения это повторяющиеся стандартные ситуации, четко ограниченный тематический круг деловой речи. Её определяет стандартизованность, проявляющаяся не только в выборе языковых средств, но и в стандартных формах документов (в них обязательны общепринятые формы изложения и определенное расположение структурно-композиционных частей).

Кроме того, официально-деловой стиль характеризуется компактностью изложения, краткостью, экономным использованием языковых средств.

Деловой человек должен быть знаком с "моделями" разных речевых жанров официально-делового стиля общения, например с правилами составления письма.

2.7.1 Жанры делового стиля: деловое письмо

Письмо может быть написано как от первого лица ("предлагаем", "просим"), так и от третьего ("фирма предлагает").

Цель письма - информировать и убедить адресата. Как правило, письмо составляется по одному конкретному вопросу.

Структура текста делового письма и речевые конструкции могут выглядеть следующим образом:

Структура текста	Речевые конструкции
1. <i>Заголовок</i>	
а) адрес отправителя, название фирмы, дата отправления письма.	Как правило, типизированные клише уже отпечатанные типографским способом на специальном бланке.
б) официальное обозначение адресата.	
2. <i>Обращение</i>	Называется должность адресата, фамилия, имя и отчество. Уважаемый...
Допустимо использование прилагательных: (в	

коммерческой переписке, когда не предполагается конкретное лицо, обращение не предусмотрено); стандартное обращение

3. *Основная часть*
а) повод для письма

б) конкретные предложения, просьбы, рекомендации или ответная реакция на предложения партнера:
аргументация согласия (несогласия),
выражение встречной просьбы или предложения

4. *Заключение*

а) выражение надежды на положительное решение вопроса, выражение признательности, предположения, что переписка будет продолжена, уверения в уважении и пр.

б) подпись - с указанием должности и звания.

(должность)... Дорогой... (к знакомому адресату)... Господа!

Рады сообщить Вам...
Информируем Вас о том...
Просим рассмотреть вопрос...
(подтвердить заказ, сообщить о решении...)

К сожалению, мы не можем принять... Со своей стороны, хотели бы попросить Вас...

Надеемся получить ответ в ближайшее время...

Ожидаем Вашего согласия... Заранее благодарны...

С уважением...

(Источник: Смелкова Э.С. Деловой человек: культура речевого общения. М., 1997)

Современные деловые люди, занимающиеся юридической практикой, менеджментом, экономикой, публик рилейшнз, должны уметь выступать и в публицистическом стиле, например речь акима на сходе граждан или речь бизнесмена на презентации фирмы. Деловым людям приходится работать с прессой, как устно - на пресс-конференции, так и письменно - статья (заметка) в газету, рецензия на профессиональную книгу, а также выступать с публичной лекцией или проводить беседу с потенциальными потребителями услуг. Все это жанры

публицистического стиля, который вбирает в себя языковые средства книжно-письменных стилей и разговорной речи, а также средства художественной речи.

2.7.2 Публицистический стиль (от лат. *publicus* - общественный) обслуживает сферу общественных отношений.

Речевое поведение в деловом взаимодействии ориентировано на определенную реакцию партнера. Для того, чтобы реакция была адекватной, необходимо соблюдать следующие правила:

- быть уверенным в себе, иметь личные цели и ценности;
- владеть предметом коммуникации, быть информированным и компетентным;
- проявлять искренний интерес к предмету речи и к партнеру;
- ценить свое и чужое время;
- быть мобильным, адаптивным и гибким.
- в каждом партнере уважать личность и право на свою точку зрения, на достижение позитивного результата;
- иметь установку на взаимопонимание, конструктивное сотрудничество, а не на соперничество;
- стремиться увидеть проблему глазами партнера;
- уважительно относиться к суждениям, аргументам и контраргументам делового партнера;
- уметь внимательно выслушивать партнера.

Для соблюдения этого правила необходимо:

- соблюдать постулат релевантности (уместности);
- говорить по существу вопроса, обсуждаемой проблемы;
- говорить именно то, что важно в данной ситуации;
- соотносить отбор и предъявление информации с запросом и ожиданиями делового партнера, что особенно важно при составлении деловых бумаг, обладать конструктивной способностью;
- уметь отбирать нужную в данный момент информацию;
- говорить в меру, то есть ровно столько, сколько необходимо для достижения желаемого результата;
- предъявлять правдивую и проверенную информацию;
- выстраивать доказательства последовательно и аргументировано;
- не высказывать вслух то, на что нет достаточных оснований.

Менеджер должен соблюдать языковую нормативность деловой речи, то есть:

- говорить короткими фразами, четко формулируя мысль;
- при употреблении многозначных слов и терминов объяснять партнеру, в каком смысле они использованы, чтобы нельзя было понять неправильно;
- использовать речевые клише в соответствии с нормативными правилами официально-делового стиля;
- следить за сигналами тела, не допускать неконгруэнтности (несовпадения слов и невербальных сигналов), которая ведет к подозрительности и непониманию.

Деловой коммуникации свойственна регламентируемость, то есть подчинение установленным правилам и ограничениям.

Это следующие правила:

- «писанные»: протокол, в том числе дипломатический, инструкции и договорные обязательства, зафиксированные в соответствующих документах;
- «неписанные»: деловой этикет и культура общения, позволяющие демонстрировать приятный имидж, чувствовать себя в любой деловой ситуации, будь то презентация или дипломатический прием, переговоры или деловая встреча на территории партнера, уверенно и непринужденно, а также избегать насмешек со стороны окружающих.

Таким образом, соблюдение этих правил и реализация их в практике делового взаимодействия позволит каждому из партнеров соответствовать имиджу делового человека и достигать желаемых результатов на основе кооперации и сотрудничества.

Голос является самым сильным инструментом убеждения. Выразительность голоса воспринимается партнером не столько разумом, сколько чувством. Ваш голос вызывает симпатию или антипатию. Монотонность речи часто является причиной неудачи в деловой коммуникации.

Многие люди своим деловым успехом и продвижением вверх по служебной лестнице в немалой степени обязаны именно голосу. Голос во время деловых контактов важен так же, как внешность и манеры поведения. Это тот инструмент, с помощью которого доносится сообщение до клиентов или деловых партнеров. Вы можете с помощью голоса привлечь клиентов на свою сторону, убедить в чем-то, усыпить или очаровать, а можете и оттолкнуть. Человеческий голос — очень могущественный инструмент. Но в то же время может оказаться ахиллесовой пятой вашего имиджа.

Сознание того, что у вас хороший голос, придаст вам уверенность и позволит заключать выгодные сделки.

Правильная четкая артикуляция и произношение — неизменный атрибут делового имиджа менеджера, работающего в постоянном контакте с клиентами. Если вы проглатываете некоторые буквы или звуки, если у вас есть проблемы с произношением и артикуляцией, вашу речь будет трудно понять, и собеседнику понадобится много сил, чтобы выслушать вас и еще больше сил, чтобы попытаться восполнить пробелы. В деловом общении совершенно неприемлемо говорить слишком быстро, срезая часть гласных и согласных звуков. Ухо собеседника не уловит того, что вы пытаетесь сказать, и смысл сказанного просто потеряется. Замедлить речь совсем несложно — нужно только четко артикулировать, произносить все слоги и звуки.

Избегайте манерной артикуляции, так как слишком правильное произношение раздражает, звуки получаются помпезными и скучными. Не старайтесь блеснуть в общении употреблением незнакомых слов, если не знаете как их правильно произносить.

2.8 Характеристики голоса

Голос приятный в деловом общении:

1. мелодичный,
2. уверенный,
3. спокойный,
4. дружеский,
5. приятный,
6. доверительный,
7. хорошо модулируемый,
8. низкого тембра,
9. властный,
10. теплый,
11. выразительный,
12. эмоциональный,
13. естественный,
14. богатый оттенками,
15. доброжелательный,
16. звучный,
17. заботливый,
18. управляемый.

Голос неприятный для делового общения:

1. монотонный,
2. неуверенный,
3. слишком громкий,
4. слишком тихий,
5. резкий, скрипучий,
6. бесцветный,
7. саркастический,
8. гнусавый,
9. хриплый,
10. дрожащий,
11. пронзительный,
12. плаксивый,
13. робкий,
14. отрывистый,
15. помпезный,
16. напряженный.

2.9 Публичное выступление

2.9.1 Условия эффективности публичного выступления

«Не умеющий держать речь карьеры не сделает»

Наполеон

Поскольку руководитель – говорящее управленческое лицо, он должен уметь выступать перед аудиторией. Существует мнение о том, что слова человека, его речь отражают его интеллект, т.е. на основе умения говорить в обществе создается определенный вербальный имидж. Вербальный имидж – это мнение, формируемое в процессе речевого общения. В.О. Ключевский говорил: «Уметь разборчиво писать – первое правило вежливости». Мы добавим: «Уметь хорошо говорить – залог общественного успеха». Теоретики предлагают способы формирования вербального имиджа: «разговаривать, а не говорить», «говорить то, что хотят услышать», «провоцировать улыбку», использовать нормированную речь, одобряемую обществом.

Если существуют проблемы с речью, вызывающие барьеры в речевом общении (например, неумение ясно и четко излагать мысли в беседе), то следует избегать экспромтов в устной речи, необходимо тщательно готовиться к встрече с собеседником. Для руководителя любого звена важно «спроектировать» эффект «социального эха» своего выступления.

От выступающего требуется, чтобы его сообщение было.

во-первых, четким и кратким; во-вторых, существенна и сама манера изложения информации. Манера речи должна быть легко доступной. Надо говорить с людьми на привычном для них языке. Простота и ясность речи тесно связаны между собой. Умелое формулирование и логическая последовательность основных тезисов, правильность употребления лексического материала, забота о понятности научных терминов и малоизвестных иностранных слов (если без них нельзя обойтись), смысловая «прозрачность», грамматическая точность синтаксического строя выступления, обращение для большей убедительности к пословицам поговоркам и другим средствам речевой изобразительности, то есть то, что обеспечивает ясность мысли выступающего, во многом обуславливает и доступность для аудитории, естественность и простоту изложения публичного выступления.

Ясность речи, предполагает такую логико-композиционную структуру и стилистическую организацию устного выступления, которая обеспечивает максимально полное восприятие слушателями его содержания при условии учета ораторами уровня подготовленности аудитории. Наряду с этим, выступление должно соответствовать таким критериям: содержательности, точности в формулировании мысли, стилистическому оформлению выразительности.

Следующим моментом в действиях выступающего является адресность сообщения. Многие ораторы вольно или невольно игнорируют слушателей, глядя в сторону или на пол, утрачивают контакт с аудиторией. Информация должна идти к конкретному адресату. Уместны в этой связи слова Д. Карнеги: «Говорите со слушателями так, как будто вы ожидаете, что они сейчас встанут и будут отвечать вам. Вообразите себе, что кто-то задал вам вопрос и что вы отвечаете на него.....».

Важным условием эффективного делового выступления является акцентирование критических моментов, болевых точек. Концентрируйте внимание на болевых точка, покажите знание реальной жизни: о чём переживают люди, чего хотят добиться.

Оперативно улавливайте пожелания аудитории. Не говорите только то, что вам хочется. Иногда надо затронуть тему, которая для этой аудитории наиболее актуальна.

Любим импонирует, когда им цитируют не учебник, а собственные мысли. Умейте обнажать технологию своего мышления, чтобы окружающие могли следить за тем, как вы соображаете.

Выстраивайте версии логично и аргументировано. Сегодня недостаточно жаловаться и критиковать, аудитория ждёт вариантов решения наших проблем в экономике.

В выступлении определяйте приоритетные «зоны внимания» людей, чтобы из всего круга поднимаемых вами проблем было понятно, какие самые продуктивные.

Добивайтесь поддержки аудиторией ваших рассуждений. Нужно говорить теми словами, которые понятны данной аудитории, чтобы слушатели не чувствовали себя безграмотными.

Делайте комплименты слушателям. Например, поблагодарите их за интеллектуальное сотрудничество и понимание. Это умиротворяет почти всех, и чем вы ярче звучали, тем высказанная признательность больше расположит присутствующих к общению с вами.

Живое слово обычно вызывает различную реакцию: понимание, одобрение или, наоборот, непонимание, несогласие. Безразличие – тоже своего рода реакция. Отклик на свои слова выступающий читает по выражению лиц, позам, репликам. Он в свою очередь реагирует на настроение аудитории.

Своеобразие речи состоит в том, что она воздействует на слушателей не только словами, использованными при построении фразы, но и тем, как эти слова сказаны (интонация, сила, высота звука и пр.)

На слушателей действует также обстановка, в которой произносится речь: наличие или отсутствие свежего воздуха, освещение, технические средства, личность самого оратора, его внешний вид и многое другое.

Живое слово воздействует через структуру и способ его произнесения.

Речь, как компонент делового общения, должна обладать качествами хорошего собеседования и при этом отличаться не только убедительной, но и красноречивой, доказательной, логичной, продуманной, красивой.

Слишком большое количество конкретных деталей может создать впечатление, что выступающий красуется перед слушателями, щеголяя своими знаниями. Подчеркнуто уважительное отношение, постоянное упоминание об интересах аудитории иногда ведут к обвинению оратора в заигрывании с аудиторией. Ясно, что и оратор, говорящий все время только о себе, тоже вряд ли вызовет симпатию слушателей.

Понимание вашего высказывания связано с конструкцией предложения. Длинные предложения затрудняют понимание, так как сложны и грамматически не ясны. Для их понимания партнеру нужно больше сосредоточенности и внимания. Кроме того, они затрудняют понимание вопроса, смысл часто теряется в придаточных предложениях.

Без способности организовывать мысль посредством слова человек не мог бы рассуждать и развиваться в организованное социальное существо.

Существует полная взаимозависимость психики и речи. Не только побуждения, которые вызывают и направляют речь, но и ее влияние на слушателя и самого оратора столь же глубоки, как человеческий характер и мысль.

2.10 Формы деловой коммуникации

2.10.1 Деловая беседа

Деловая беседа является самой распространенной и чаще всего применяется формы в деловом общении. Под деловой беседой понимают речевое общение между собеседниками, которые имеют необходимые полномочия от своих организаций и фирм для установления деловых отношений, разрешения деловых проблем или выработки конструктивного подхода к их решению. Деловая беседа является наиболее эффективной, зачастую единственной возможностью убедить собеседника в обоснованности вашей позиции с тем, чтобы он согласился с ней, заставить его принять ваши условия. Она активизирует интеллектуальные возможности ее участников для совместного поиска оптимального решения, доведение этого решения до заинтересованных лиц и в конечном счете для его реализации. Менеджер тратит на беседу от 50 до 90% своего времени, поэтому необходимо уметь извлекать из неё максимальную пользу.

Деловые беседы могут быть незапланированными и спланированными заранее. Запланированные беседы, как правило, тщательно готовятся, чтобы обеспечить благоприятный исход, в спонтанных же беседах на первое место часто выходит так называемый экспромт. Поэтому к беседам можно и нужно готовиться. Особенно тщательной подготовки требуют беседы, цель которых изменить мнение собеседника.

Хорошая беседа – это всегда продуманная проблема со своим вступлением, основным содержанием, часто содержащим

интригу с завязкой и развязкой и заключением. Эти элементы беседы можно так же обозначить как начало и установление контакта между партнерами, сбор необходимых фактов или обмен информацией, обсуждение, а часто и оказание какого-то воздействия на собеседника.

Многообразие видов управленческой деятельности предполагает и разнохарактерность ситуаций общения. Тем не менее можно выделить некоторые типовые, частотные ситуации: прием на работу, дисциплинарная беседа, разбор производственного или личного конфликта, увольнение с работы, снижение продаж, повышение тарифов, стимулы к труду.

В зависимости от назначения беседы могут иметь такие цели:

- налаживание или закрепление хороших отношений с деловым партнером;
 - стимулирование работника, делового партнера, клиента к определенным действиям;
 - обеспечение коллективного сотрудничества в рамках отдела, фирмы, между организациями;
 - обеспечение лучшего взаимопонимания;
 - контроль и координирование уже начатых мероприятий, акций;
 - обмен информацией;
 - поддержание деловых контактов с партнерами во внешней среде;
 - поиски, выдвижение и оперативная разработка новых идей и замыслов;
 - стимулирование движения человеческой мысли в новых направлениях.
- У деловой беседы есть несколько преимуществ в сравнении с принятием индивидуального решения управляющим:
- возможность дифференцированного подхода к проблеме с учетом разных точек зрения партнеров, целей, значимости, конкретной ситуации;
 - повышение информированности, компетентности управляющего за счет новых данных, возражений, критических оценок, предложений по проблеме;
 - критическая «проверка на прочность» вашего предварительного решения;
 - быстрота реагирования с обеих сторон на разные точки зрения по теме беседы;
 - создание климата сотрудничества, причастности

подчиненных к выработке и принятию решения.

Беседы широко применяются при изучении и оценке личности. С помощью беседы выявляются и оцениваются:

- отношение человека к определенным фактам, явлениям, конкретным личностям;
- уровень развития: общеобразовательный, культурный, профессиональный, индивидуальный;
- мировоззрение, понимание моральных и правовых норм, правил поведения, отношение к ним;
- волевые качества личности, характер;
- тип высшей нервной деятельности (темперамент), соотношение торможения и возбуждения. Способы и степень реакции на отдельные, специально даваемые в ходе беседы раздражители.

Цель беседы может быть поставлена как проблема (пригласить сотрудников к выработке конкретного решения), а также как прием и передача информации.

Деловая беседа состоит из следующих фаз:

- 1) подготовка и беседа;
- 2) начало беседы: вступление в контакт ;
- 3) постановка проблемы и передача информации;
- 4) аргументирование;
- 5) опровержение доводов собеседника;
- 6) анализ альтернатив, поиск оптимального или компромиссного варианта, либо конфронтация участников;
- 7) принятие решения;
- 8) выход из контакта;
- 9) оценка результатов беседы.

Необходимо стремиться придерживаться этой структуры, хотя это не всегда возможно.

Подготовка к беседе

Прежде чем проводить деловую беседу, необходимо ответить на ряд вопросов:

- зачем? (цель проведения);
- кто? с кем?, для кого? (контингент участников);
- как долго? (регламент);
- как? (коммуникативные средства реализации намерений);
- где? (организация пространственной среды);
- какой? что «на выходе»? (ожидаемый результат);
- можно ли решить вопрос без проведения беседы?

При подготовке к беседе рекомендуется изучить будущего

собеседника. Какое положение он занимает? Как он к вам относится? Что он за человек? Каковы его намерения? Неплохо знать основные моменты биографии собеседника, круг его личных интересов, включая любимое занятие, хобби.

С учетом цели темы, профессиональных и личностных качеств собеседника намечается общая установка беседы и ее содержание.

Отбираются наиболее веские аргументы для защиты своей позиции, наиболее подходящая стратегия и тактика общения, а также прогнозируется возможный исход беседы, оценивается, насколько этот исход вас устраивает.

Время, предназначенное для встречи, должно быть освобождено от других дел. На это время нельзя назначать другие встречи и заставлять приглашенных ожидать в приемной. Не принято затягивать встречу сверх отведенного для нее времени, если, конечно, это не связано с решением важного вопроса.

2.10.1.1 Фазовая динамика беседы

Любая беседа имеет свое развитие или динамику, то есть имеет начало, середину и конец. Она может быть короткой или длинной по времени.

Полноценная беседа должна пройти в своем развитии все этапы (или фазы). На каждой фазе беседы решаются свои задачи. Фазы зависят друг от друга.

Первую фазу беседы «контакт» по праву считают «мостом» между нами и собеседником. К сожалению, на практике эта фаза часто полностью или частично отсутствует.

Цель этой фазы – создание благоприятных для беседы отношений.

На фазе «контакт» решаются следующие задачи:

- установить эмоциональный контакт с собеседником;
- создать атмосферу для беседы;
- привлечь внимание партнера;
- пробудить интерес к теме разговора;
- «перехватить» инициативу, если это возможно.

Существует большое количество способов как начать деловое общение в зависимости от психологического состояния партнера, в зависимости от того, как он вошел, какая у него осанка, взгляд, интонации первых фраз.

Для проведения эффективной беседы надо уметь быстро оценить психологическое состояние партнера, его

расположенность к общению и, исходя из этого, строить стратегию беседы.

От наличия контакта в значительной степени зависит атмосфера общения, достоверность получаемой нами информации, возможность договориться с партнером, его способность понять нас и, в конечном счете, успешное разрешение проблемы и взаимная удовлетворенность общением.

Собеседники, как правило, наиболее внимательно выслушивают начало разговора, практически первые два-три предложения. Именно здесь часто складывается то самое «первое впечатление», которое (хотя и является нередко не совсем верным) сильно влияет на результат всего разговора.

Нередко деловые беседы заканчиваются, так и не успев начаться. Опыт убеждает: причина этого заключается как в незначительности первых фраз, так и в их категоричности, вынуждающих собеседника сразу же занять оборонительную позицию.

Существуют такие способы начала беседы, которые закрывают путь к успеху или сильно затрудняют его достижение.

Всегда следует избегать проявления неуверенности в себе, в необходимости встречи, извинений.

Негативные примеры: «Извините, если я помешал...», «Я бы хотел еще раз услышать...», «Пожалуйста, если у вас есть время меня выслушать...».

- проявление неуважения, пренебрежение к партнеру, даже в мягкой форме, «Я проходил случайно и заскочил к вам...», «У меня на этот счет другое мнение...».

- не следует первыми же вопросами вынуждать собеседника занимать оборонительную, агрессивную позицию.

«Самоубийственным» началом разговора считается излишняя почтительность, демонстрация полной зависимости от партнера, подобострастие. Не годятся также проявления панибратства, фамильярный тон, демонстрация своих преимуществ, высокомерие и т.п.

Не нужно обижать партнера, обращая внимание на его ошибки и неточности. Это может вызвать только раздражение.

Приемы установления контакта

- Приветствие;
- улыбка;
- обращение по имени, отчеству;

- проявление дружеского расположения;
- подчеркивание значимости собеседника для вас, проявление уважения к нему.

Необходимо подчеркивать, что есть у вас общего с собеседником, например сходство интересов, мнений или воспоминание о прошлом. Обязательно нужно проявлять уважение к его точке зрения, позиции. Нужно предоставить ему возможность почувствовать свое превосходство над вами.

В начале беседы приоритетными должны быть интересы собеседника. Каждый из нас поглощен своими проблемами и неохотно отвлекается на заботы других. Наиболее надежный способ заинтересовать собеседника – начать говорить с ним о том, что его волнует. Если собеседник заговаривает о своих проблемах и заботах, нужно дать ему возможность высказаться, не торопиться переходить к своему делу.

Поскольку в каждом из нас заложено желание получить признание собственной ценности, необходимо тактично подчеркнуть какие – то качества собеседника, искренне похвалить его. Повести разговор нужно таким образом, чтобы собеседник сам высказал то, чтобы вы хотели от него услышать.

Чтобы партнер быстрее и лучше «включился» в разговор, рекомендуется первые фразы построить так, чтобы сразу мобилизовать все каналы восприятия, так как с первого взгляда определить приоритетный канал восприятия партнера невозможно. Например: «Рад встрече с вами»; «Приятно, что вы нашли время...» (воздействие на кинестетический канал); «Я давно слышал о вашей работе» или «Мне *говорили*, что у вас...»; «Приятно было услышать ваше приглашение» (аудиальный и кинестетический); «Я *вижу*, что у вас сейчас...»; «Приятно *видеть*, что...» (визуальный и кинестетический). Подобные фразы воспринимаются как вежливые, приглашающие к общению, но они к тому же помогают нам завладеть вниманием партнера, так как его «любимый» канал восприятия непременно «отзовется»!

Для этого может быть полезно в самом начале:

- поговорить об ожиданиях и опасениях партнера; признать нормальность владеющих им чувств и выразить наше понимание партнера, если он слишком взвинчен для разумного обсуждения его проблемы;
- проинформировать, что ему стоит ожидать от процесса нашего взаимодействия;

- сказать, что мы собираемся делать, и что мы ожидаем от него, например, в ходе нынешней или вашей следующей встречи;
- одобрить усилия, уже предпринятые партнером, и его желание разрешить проблему, сделать некоторые высказывания побудительного характера.

Для установления и укрепления контакта с партнером важно показать заинтересованность в том, что он говорит, и уважение к нему самому.

При встрече с незнакомым на нас влияют стереотипные представления о психическом складе людей с определенным типом внешности, манерой одеваться, их похожесть на наших приятных или неприятных знакомых и т.д. Если мы не отнесемся к таким предубеждениям с разумной критикой, то она может значительно исказить реальную картину. Мы часто склонны делать преждевременные выводы: «Я с первого взгляда понял, что это за человек!». При такой установке впоследствии будет подкрепляться и восприниматься только та информация, которая подтверждает первое впечатление, а остальная отсеется, покажется малозначимой и недостоверной. Нам обычно нравятся люди похожие на нас. Часто мы «проецируем» на своих собеседников собственные мотивы и представления о жизни и предполагаем, что они разделяют их с нами.

В практической деятельности часто встречаются ситуации, когда необходимо любыми средствами расположить к себе нелюбезного собеседника. Д. Карнеги, в частности, советует: «Лучший способ расположить к себе человека — это максимальный интерес и внимание к нему». По нашему мнению, Карнеги правильно считает, что, чем чаще человеку в разговоре с другими людьми представляется возможность начать свою фразу с «Я», то есть «Я чувствую», «Я считаю», «Я думаю» и т.п., тем лучше он будет относиться к собеседнику.

Важно уметь задавать вопросы собеседнику и слушать его. Вопросы являются регламентаторами беседы. Если необходимо более подробно узнать суть проблемы и ее детали, то целесообразно задавать вопросы открытого типа: Что? Где? Когда? Как? Зачем?, на которые невозможно ответить односложно. Если собеседник страдает излишней разговорчивостью, говорит сбивчиво, упуская главное, то помогут вопросы закрытого типа: Должен ли? Был ли? Имеется ли? Будет ли? Они предполагают односложный ответ. Из практики известно, что чем длиннее вопрос, тем короче ответ на него, и наоборот.

Остроумное или шутливое замечание, сказанное вовремя, поможет разрядить обстановку. Но если вы не уверены, что умеете шутить, лучше не шутите. Хорошо бы вызвать смех, но не показаться при этом смешным. Если же шутка касается вас, ни в коем случае нельзя допустить, чтобы ваше лицо приняло обиженное выражение. Самая лучшая реакция — ответить такой же шуткой. Но если вы не в состоянии это сделать, выход есть: посмеяться над собой вместе с собеседником. Научитесь на свои неудачи смотреть с юмором.

Контактер должен быть предупредительным с собеседником, научиться спокойно воспринимать неприятие своих идей, ни в коем случае не допускать при этом какого-либо раздражения.

Эффективные приемы начала беседы

Существует множество способов начать деловую беседу. К наиболее перспективным можно отнести следующие приемы:

- **Метод снятия напряжения** позволяет установить тесный контакт с собеседником. Несколько теплых слов позволяют создать в самом начале беседы доброжелательную атмосферу. Compliments, шутка, вызвавшая смех, способствуют созданию дружественной обстановки.

- **Метод «зацепки»** позволяет кратко изложить ситуацию или проблему, увязав ее с содержанием беседы, и использовать эту «зацепку» как исходную точку для проведения запланированной беседы. Метод зацепки может заключаться в кратком изложении проблемы. В этих целях также можно с успехом использовать и описание какого-то небольшого события, сравнение, личные впечатления, анекдотичный случай или нестандартный вопрос.

- **Метод стимулирования игры воображения** предполагает постановку в начале множества вопросов по ряду проблем, которые должны в ней рассматриваться. Его цель - пробудить интерес к беседе. Этот метод дает хорошие результаты, когда деловой партнер обладает чувством оптимизма и трезвым взглядом на ситуацию.

- **Метод прямого подхода** означает непосредственный переход к делу, без вступления. Он используется для кратковременных контактов, когда проблема партнера ограничена временем и требует немедленного решения.

Ясные, сжатые и содержательные вступительные фразы, обращение к собеседнику по имени-отчеству, проявление уважения к личности собеседника, внимание к его интересам, обращение за советом в сочетании с собственным достойным внешним видом (имеют значение одежда, поза, выражение лица, интонация голоса) способствуют созданию благоприятной атмосферы для беседы.

Основное требование к началу беседы заключается в использовании так называемого «Вы - подхода», то есть умения человека, ведущего беседу, поставить себя на место собеседника, чтобы лучше его понять.

Правильное начало беседы предполагает:

- точное описание целей беседы;
- взаимное представление собеседников;
- название темы;
- представление лица, ведущего беседу;
- объявление последовательности рассмотрения вопросов.

Тон беседы должен быть нейтральным. Нельзя начинать беседу с отказа или утверждения невозможности решить проблему. Обычно это вызывает обратную реакцию и ведет к возникновению конфликтной ситуации. Даже если ответ по сути отрицательный, руководитель обязан тактично подвести собеседника к этому выводу, убедительно и аргументировано показать невозможность принятия положительного решения по объективным причинам.

Большую часть времени разговора необходимо смотреть в лицо собеседника, стараться не перебивать, не заниматься посторонними делами, не отвлекаться на телефонные звонки. Если собеседник проявляет выраженное самомнение, склонность к спорам, высказывает в резкой форме несправедливые упреки, необходимо набраться терпения и не отвечать агрессивно. Важно помнить, что спор увеличивает трудности.

Люди, владеющие развитыми коммуникативными умениями, с первой минуты встречи начинают «присоединение» к собеседнику – к ритму его дыхания, темпу, громкости речи, к репрезентативной системе собеседника через использование слов соответствующей (визуальной, аудиальной либо кинестетической) системы.

Фаза передача информации собеседника - вторая фаза деловой беседы. Она логически продолжает начало беседы и одновременно является переходом к фазе аргументации. Цель этой части беседы заключается в решении следующих задач:

1. Сбор специальной информации по проблемам.
2. Выявление мотивов и целей собеседника.
3. Передача запланированной информации.
4. Формирование основ для аргументации.
5. Анализ и проверка позиции собеседника.

Убедившись в том, что собеседник готов к обсуждению интересующего вас вопроса, можно приступать к изложению сути своего предложения – информированию.

Эта фаза состоит из следующих этапов:

- информирование собеседника;
- постановка вопросов;
- слушание собеседника;
- наблюдение за реакцией.

По проблемам передачи информации собеседнику в ходе беседы можно сделать следующие рекомендации:

1. При передаче информации необходимо говорить на понятном для партнера языке, учитывая его мотивы, уровень его информированности и образованности. Использование «языка» собеседника сводит к минимуму потери, возникающие в процессе разговорного общения.

2. При изложении информации:

- увязывать факты и детали, избегать двусмысленности и недосказанности;
- максимально использовать наглядные пособия, схемы, таблицы;
- повторять основные положения и мысли, что способствует лучшему восприятию;
- использовать элемент внезапности, который представляет собой продуманную, но неожиданную и необычную для собеседника увязку информации и фактов;
- установить разумный объем информации, что позволит избежать вам занудливости, которая вызывает усталость, скуку, раздражение собеседника;
- использовать определенную долю юмора, а порой и иронии, что может быть уместно, когда нужно высказывать не очень приятные для собеседника соображения или парировать его «выпады»;
- постоянно направлять к реализации основных задач беседы, что способствует логичности и целеустремленности изложения;
- выдерживать гибкий ритм беседы и изложения, предусматривать своеобразные «взлеты» и «спады», которые используются для передышки и осмысления информации

собеседником, но к концу беседы полезно попытаться повысить ее интенсивность;

- добивайтесь предельной краткости в изложении своих позиций;

- если встреча с собеседником не первая, то необходимо помнить об изменениях, которые произошли с тех пор;

- нужно обращаться к партнеру за советом независимо от его статуса (подчиненный, коллега, клиент).

Партнер во время беседы должен стать оппонентом или слушателем. Здесь необходима взаимная доброжелательность, а при определенной тематике беседы, например при поиске новых направлений и обсуждении новых идей, целесообразна критика, что позволит более конструктивное решение по итогам беседы.

При проведении встречи и беседы важно учитывать не только их стратегию и тактику, но и обращать внимание на речь и стиль изложения. Тембр, интонация, четкость произношения, громкость голоса – это факты, которые психологически воздействуют на собеседника, вызывают у него уважение, симпатию к вам или, напротив, негативные эмоции. Нужно быть осторожными с употреблением иностранных слов и выражений. Употребление непонятных собеседнику слов – не лучший способ показать свою эрудицию и образованность. Это не только не способствует лучшему взаимопониманию, но и вызывает раздражение.

Беседу необходимо вести спокойно, не повышая голоса и не показывая своего раздражения, даже тогда, когда для этого есть основания. Горячность, торопливость – плохие помощники в беседе.

Для успешности проведения беседы следует соблюдать следующие правила:

- Быстрее проговаривайте маловажные и не обладающие информационной значимостью фразы.

- Выделяйте голосом существенные моменты в содержании в соответствии с выполняемой ими функцией: слова, понятия, части предложений, предложения.

- Подумайте, какие слова следует выделить ударением, в зависимости от ваших намерений.

- По возможности периодически поддерживайте визуальный контакт со слушателями.

Будьте внимательны и предупредительны к собеседнику, цените его аргументы, даже если они слабы. Специалисты

полагают, что ничто так отрицательно не влияет на атмосферу деловой беседы, как презрительный жест, означающий, что одна сторона отбрасывает аргументы другой без малейших усилий вникнуть в их содержание.

Рассказывая, необходимо периодически делать паузы, чтобы собеседник мог задать вопрос. Вопросы надо выслушивать очень внимательно, не перебивая. Уточняющие вопросы партнера свидетельствуют о том, что разговор его заинтересовал. В любом случае свои ответы рекомендуем предварять удостоверяющими замечаниями типа: «Это очень удачный вопрос», «Я рад, что задали мне именно этот вопрос», «То, что вы задаете этот вопрос говорит, что наше предложение вас заинтересовало».

В ходе беседы нужно стремиться перейти от монолога к диалогу. Для этого рекомендуется вместо того, чтобы давать чему-либо оценку, применить соответствующую тактику вопросов. В беседе могут быть использованы самые различные вопросы. Если с интересующим лицом налажен хороший личный контакт, то ему можно ставить прямые вопросы: в случае, когда это делать нецелесообразно, прибегают к косвенному обсуждению высказывания. Для уточнения уже имеющихся данных могут быть использованы вопросы, требующие ответа «да» и «нет».

Не следует начинать разговор с тех вопросов, по которым вы расходитесь во мнениях. Необходимо, чтобы собеседник с самого начала ответил утвердительно, удерживайте его (насколько возможно) от слова «нет». Если человек дал отрицательный ответ, его самолюбие требует, чтобы он оставался верен сказанному; ему нужно время для понимания того, что его «нет» было неразумным.

Для проверки искренности высказываний собеседника иногда можно ставить уточняющие вопросы, используя специфические термины. Здесь очень важна предварительная подготовка вопросов, которая избавляет от неловкого молчания или неуверенности при формулировке вопросов на случай, если сразу не удастся получить требуемую информацию. Во всех случаях наиболее информационными являются вопросы: «кто?», «где?», «что?», «почему?» и т.д. Однако частое их употребление порождает у собеседника нежелательную реакцию.

Конкретные и частые вопросы всегда побуждают защитные механизмы человека, и собеседник подсознательно может замкнуться.

«Вы - подход» предполагает использование конструкций

типа: «Ваша проблема заключается в том...», «Вам будет интересно узнать...», «Как Вы знаете», «Если Вы используете эти возможности, то...». Такой подход дает собеседнику почувствовать, что его уважают и ценят как специалиста. Подобными приемами в деловом общении часто пользуются зарубежные специалисты и, как правило, добиваются успеха.

Первые вопросы должны быть короткими, интересными, но не дискуссионными. Следите, чтобы ваши вопросы содержали слова «почему», «когда», «как» - это исключает односложные ответы партнера типа «да», «нет».

Существует пять основных групп вопросов.

«Закрытые вопросы» — это вопросы, на которые можно ответить «да» или «нет». Они ведут к созданию напряженной атмосферы беседы, поскольку резко сужают «пространство для маневра» у собеседника. В постановке таких вопросов кроется опасность того, что у собеседника складывается впечатление, что его допрашивают. Центр тяжести беседы смещается в сторону задающего вопросы, вследствие этого собеседник лишается возможности высказать свое мнение. «Закрытые вопросы» рекомендуется задавать не тогда, когда нужно получить информацию, а только в тех случаях, когда надо ускорить получение согласия или подтверждения ранее достигнутой договоренности.

«Открытые вопросы» — это вопросы, на которые нельзя ответить «да» или «нет» и которые требуют какого-либо объяснения. Они обычно начинаются со слов: «что», «кто», «как», «сколько», «почему», «каково ваше мнение».

С помощью вопросов этого типа вы позволяете своему собеседнику маневрировать, а беседе перейти от монолога к диалогу. Собеседник имеет возможность без подготовки, по своему усмотрению, выбрать ту информацию, которую он хочет сообщить. Это выводит его из состояния замкнутости и сдержанности.

Такие вопросы задаются тогда, когда нужны дополнительные сведения или когда необходимо выяснить реальные мотивы и позицию собеседника. Опасность заключается в том, что можно вообще потерять контроль за ходом беседы.

Риторические вопросы служат для более глубокого рассмотрения проблем. На эти вопросы не даются прямые ответы, так как их цель — вызвать новые вопросы и указать на нерешенные проблемы или обеспечить поддержку позиции говорящего со стороны участников беседы путем молчаливого

одобрения. Например, «Можем ли мы считать подобные явления нормальными?», «Мы ведь придерживаемся единого мнения по данному вопросу?»

«Переломные вопросы» удерживают беседу в строго установленном направлении или поднимают новые проблемы. Они задаются в тех случаях, когда уже получена достаточная информация по одной проблеме и нужно переключиться на другую, или же когда вы почувствовали сопротивление собеседника и пытаетесь его преодолеть. Если собеседник отвечает на такие вопросы, то ответы обычно позволяют выявить уязвимые места его позиции. Например: «Как вы считаете, нужно ли..?», «Как в действительности у вас происходит..?», «Как вы представляете себе..?»

Вопросы для обдумывания вынуждают собеседника размышлять, тщательно обдумывать и комментировать то, что было сказано. Ему предоставляется возможность внести поправки в изложенную позицию. В результате чего создается благоприятная атмосфера на основе общего подхода к проблеме.

Примеры таких вопросов: «Считаете ли вы, что...?», «Правильно ли я понял ваше сообщение (мнение) о том, что...?»

Перед тем, как задавать вопросы присутствующим, нужно поставить себя на их место и задуматься над тем, что может их заинтересовать, с чем бы они согласились, а с чем — нет. Например: «Могу ли я в связи с этим задать Вам несколько вопросов?»

На следующем этапе, когда расширяются границы областей передачи информации и производится обмен мнениями, следует задавать преимущественно «открытые вопросы».

После этого наступает этап проверки полученной информации. Здесь преобладают риторические вопросы и вопросы для обдумывания.

В конце беседы, намечая новое направление информирования, лучше использовать переломные вопросы.

Чего вы добиваетесь, задавая эти вопросы? Вы избегаете или существенно снижаете вероятность «беседы - ссоры». Ведь любое утверждение (особенно не подкрепленное фактами) вызывает у собеседника дух противоречия и контраргументы в закрытой или открытой форме. Если же вы своим утверждениям придаете форму вопроса, то тем самым смягчите или нейтрализуете желание собеседника противоречить.

Важное условие успешного ведения беседы —

исключительное внимание к партнеру. Если вы покажетесь ему заинтересованным слушателем, то станете приятны. Он будет доволен присутствием терпеливого и сочувствующего ему собеседника, который молча слушает, пока тот выскажет свои проблемы и исчерпает все эмоции. Еще лучше сопровождать речь партнера репликами типа: «Да!», «Понимаю вас...», «Это интересно...», «Приятно это слышать...» и т. д. Такая реакция является приглашением высказаться свободно и непринужденно. Она помогает выразить одобрение, интерес и понимание. Можно проявить стремление получить дополнительные факты и прояснить позицию человека: «Пожалуйста, уточните это...», «Не повторите ли еще раз?», «Не объясните ли вы это?». Помогают сближению следующие фразы: «Как я понял вас...», «Вы можете поправить меня, если я ошибаюсь...», «Другими словами, вы считаете...» и т. д.

Для успеха в беседе нужно наблюдать за реакцией собеседника, особенно за невербальными сигналами (жестами, мимикой) и соответственно гибко менять свое поведение (скорость, сложность изложения информации и т. п.). Например, заметив произвольный жест собеседника «потирание лба, переносицы», «сведения бровей», лучше замедлить темп речи и еще раз ясно повторить ключевую информацию, поскольку собеседник явно испытывает затруднение в осмыслении обильной либо сложно изложенной информации. Если собеседник касается кончика носа, кривит губами, начинает смотреть в сторону, то, вероятно, ваша информация вызвала у него сомнения или даже раздражение; если собеседник начинает потирать подбородок, то это произвольный сигнал, что он готов принять какое-то решение. Если у вас есть опасения, что это решение может не соответствовать вашим планам, то лучше невербально отсрочить принятие его решения (например, подайте ему в руки какой-то документ, бумагу, чтобы прервать его «потирание подбородка»).

Умение слушать собеседника - необходимое условие для успешного ведения беседы. Для него это проявление внимания к нему как к личности, уважение его. Установлено, что только чуть более 10% людей умеют спокойно выслушивать собеседника. Чтобы развить умение слушать необходимо:

- сдерживать себя в попытке прервать собеседника
 - дать ему время высказаться свободно и не торопясь.
- Фаза аргументации** – наиболее трудный этап беседы,

поскольку требует больших знаний, концентрации внимания, присутствия духа, напористости и корректности высказываний. Она естественно переплетается с фазой передачи информации, здесь формируется предварительное мнение, занимается определенной позицией по данной проблеме как с вашей стороны, так и со стороны собеседника, и в то же время еще есть возможность попытаться изменить нежелательный ход беседы.

Аргументация – это обоснование предложения с целью склонить к нему партнера. Продумываются доводы, очередность их подачи, способы убеждения. Полезно предусмотреть, какие возражения могут быть у партнера, и подготовиться их нейтрализовать.

Нужно продумать свое поведение, если:

1) собеседник полностью согласится с представленными аргументами;

2) сделает вид, что согласился;

3) никак не прореагирует;

4) перейдет на повышенный тон.

Для достижения аргументации важно:

- Оперировать ясными, точными и убедительными понятиями, так как убедительность можно легко «потопить» в море слов и аргументов, особенно если они неясны и неточны. Аргументы должны быть достоверными для собеседника.

- Способ и темп аргументации должны соответствовать особенностям темперамента собеседника: лишь холерики и сангвиники способны воспринять высокий темп и объем аргументов, но и у них доводы и доказательства, разъясненные по отдельности, намного эффективнее достигают цели, чем если их преподнести все вместе и сразу. Излишняя убедительность вызывает отпор со стороны собеседника, особенно если у него «агрессивная натура».

Очередность приводимых аргументов влияет на их убедительность. Наиболее убедителен следующий порядок аргументов: сильные – средние – один самый сильный. Слабыми аргументами вообще не рекомендуется пользоваться, поскольку они приносят вред, а не пользу. Сила (слабость) аргументов должна определяться не с точки зрения выступающего, а с точки зрения лица, принимающего решение.

- Аргументы следует встраивать в логику рассуждений партнера.

- Используйте в качестве аргументов только те, что

принимает ваш оппонент. Не путайте факты и мнения.

- Руководствуйтесь законом демонстрации равенства и уважения. Подавайте аргументы, демонстрируя уважение к оппоненту и его позиции. Помните, что «друга» убедить легче, чем «врага».

- Руководствуйтесь законом авторитета. Ссылки на авторитет, известный вашему оппоненту и воспринимаемый им тоже как авторитет, усиливают ваши возможности.

Стоит учитывать, что о некоторых наших трудностях собеседник мог узнать из других источников, и умолчание о них может подорвать его доверие. Говоря на эту тему, лучше сначала перечислять преимущества, а уже потом – недостатки своего предложения. Начальная информация запоминается ярче, к тому же, если собеседник с самого начала разочаруется в предложении, то дальше уже просто не будет слушать. Получив согласие в главном, потом уже можно постепенно подводить его к согласию в мелочах.

При организации аргументации лучше избегать преувеличений и не вполне достоверных для собеседника аргументов: это подорвет его доверие. Если вы видите, что какие-то доводы не убеждают собеседника, не стоит повторять их снова и снова. Эффективнее использовать только те аргументы, которые им принимаются. Убеждая надо не просто перечислять факты, а говорить о преимуществах или последствиях, интересных для собеседника.

Доводы и доказательства лучше преподносить не все сразу, а разъяснять по отдельности – это эффективнее. Не нужно перегружать свою речь большим количеством примеров: три-четыре ярких аргумента скорее достигнут цели, чем множество средних. Примеры и сравнения действенны только в том случае, если они связаны с личным опытом собеседника, понятны ему. Сравнения должны быть убедительными, но без преувеличений или крайностей, что поставит под сомнение все рассуждения.

Термины и доводы должны быть понятны собеседнику, иначе они не только не достигнут цели, но вызовут раздражение и нарушат контакт. Убедительность высказываний не должна переходить в давление, так как иначе вызовет отпор у собеседника.

Вести аргументацию нужно корректно по отношению к собеседнику, т.к. это окажется намного выгоднее для вас, особенно при длительных контактах.

Нужно всегда открыто признавать правоту собеседника, когда он прав, даже если это может иметь для вас неблагоприятные последствия.

Старайтесь оперировать только теми аргументами, которые приняты собеседниками. При этом нужно стараться избегать пустых фраз, избегать неделовых выражений и формулировок, затрудняющих аргументирование и понимание.

Нужно попытаться как можно нагляднее изложить собеседнику свои доказательства, идеи и соображения.

Существуют методы аргументации, которые помогают более эффективно доводить свое мнение до собеседника и достигать цели. Так, например, фундаментальный метод состоит в приведении фактов, цифр, документов, подтверждающих убедительность точки зрения. Голословные утверждения вряд ли вызовут достаточное доверие.

Метод сравнения состоит в проведении аналогий с другими ситуациями, где ваш тип решения оказывался наилучшим или не срабатывал подход вашего оппонента. Эти ситуации могут быть совершенно из другой области, но иметь принципиальное сходство с вашим случаем. Важно, конечно, оценить способность партнера к пониманию этой общности и переносу на данную ситуацию.

Метод сравнения фактически является особой формой метода извлечения выводов. Когда сравнения подобраны удачно, они придают выступлению исключительную яркость и убедительность. При контраргументации, когда ваш собеседник приводит какое-то сравнение, нужно попытаться рассмотреть это сравнение критически, если возможно, доказать его шаткость.

Метод противоречия является оборонительным и основан на выявлении противоречий в аргументации противника.

Метод извлечения выводов основывается на точной аргументации, которая приводится постепенно, шаг за шагом.

Извлечение выводов состоит в прослеживании последствий развития событий по тому или другому сценарию, при этом показываются положительные перспективы вашего предложения. Это может быть сделано более эффективно при активном привлечении партнера к рассуждениям.

Ставший в настоящее время популярным метод «Да. Но...» (метод "бутерброда") предполагает, прежде всего, отказ от спора с партнером, признание его аргументов. После этого производится показ слабых сторон его позиции, дополнительных

сложностей и аспектов, делающих его предложение нецелесообразным. Распространенность этого метода иногда мешает его эффективности, так как слыша начальные слова, партнер уже ожидает подвоха. Тем не менее, нередко этот прием срабатывает.

Эффективным, хотя и непростым, является метод «бумеранга», особенно, если применить его остроумно. В соответствии со своим названием он означает обращение аргументов оппонента против его собственной точки зрения. Часто этот метод не имеет силы доказательства, но оказывает сильное эмоциональное воздействие.

Иногда позиция собеседника базируется на том, что он придает большое значение чему-то, что, по-вашему, не заслуживает столь большого внимания. Возможно, вам не удастся опровергнуть этот факт, но вы можете отказать ему в значимости, применив метод игнорирования. Для этого вы констатируете и анализируете существующую иерархию значимостей.

Часто и с успехом применяется метод кусков. Например, вам не удастся опровергнуть многие сильные стороны позиции оппонента. Однако вы можете расчленить ее на несколько составляющих: те, что не вызывают сомнения, и сомнительные, т.е. явно не вызывающие доверия. При этом целесообразно нацелить свою аргументацию на опровержение самых слабых аспектов, что подрывает доверие к позиции в целом. Этот метод срабатывает даже в случаях, кажущихся безнадежными.

Эффективность метода видимой поддержки опирается на психологические закономерности. Он состоит в том, что вы не только не оспариваете аргументы партнера, но и приводите дополнительные доводы в пользу его зрения. В результате у него складывается впечатление, что вы добросовестны, прекрасно разбираетесь в проблеме (лучше его), серьезно подходите к вопросу. Поэтому когда вы после этого приводите доводы против точки зрения оппонента, они звучат для него очень убедительно.

Есть и другие логические способы аргументации, которые могут быть использованы с высокой эффективностью. Однако, по меткому наблюдению, «невозможно убедить логикой того, кто не хочет, чтобы его убедили».

Спекулятивные методы аргументации

Необходимо упомянуть также о спекулятивных методах аргументации. Эти методы можно даже назвать обычными уловками, и их, конечно, не стоит применять. Но знать эти

методы и различать, когда их применяют ваши партнеры, все же следует:

- **Техника преувеличения** состоит в обобщении и любого рода преувеличении, а также составлении преждевременных выводов.

- **Техника анекдота.** Одно остроумное или шутовское замечание, сказанное вовремя, может полностью разрушить даже тщательно построенную аргументацию.

- **Техника использования авторитета** состоит в цитировании известных авторов. Слушателям обычно достаточно упоминания одного известного имени, чтобы принять какую-либо позицию.

- **Техника дискредитации партнера.** Если нельзя опровергнуть суть вопроса, то по меньшей мере нужно поставить под сомнение личность собеседника.

- **Техника изоляции** основывается на «выдергивании» отдельных фраз из выступления, их изоляции и преподнесении в урезанном виде с тем, чтобы они имели значение, совершенно противоположное первоначальному.

- **Техника изменения направления** заключается в том, что собеседник не атакует ваши аргументы, а переходит к другому вопросу, который по существу не имеет отношения к предмету дискуссии.

- **Техника введения в заблуждение** основывается на сообщении путаной информации. Собеседник сознательно или неосознанно переходит к дискуссии на определенную тему, которая легко может перерасти в ссору.

- **Техника отсрочки.** Ее целью является затягивание дискуссии. Собеседник употребляет ничего не значащие слова, задает отработанные вопросы и требует разъяснения по мелочам, чтобы выиграть время для раздумий.

- **Техника апелляции.** Собеседник выступает не как деловой человек и специалист, а взывает к сочувствию. Путем воздействия на чувства он ловко обходит нерешенные деловые вопросы.

- **Очередность перечисления преимуществ и недостатков.** Решающее влияние на формирование позиции партнера оказывает начальная информация, т.е. во время аргументации сначала перечисляются преимущества, а потом недостатки. Обратная очередность, т.е. сначала перечисляются недостатки, а потом преимущества, неудобна.

- **Установление места и времени встречи** для деловой

беседы может осуществляться по-разному в зависимости от установок — позиций участников. Позиция «сверху» реализуется примерно так: «Я жду Вас в 16 часов у себя в кабинете», но на «чужой территории» осуществление такой позиции затруднено. Позиция «снизу» осуществляется как просьба: «Мне желательно с Вами посоветоваться, когда и куда мне подъехать?». Позиция «на равных» звучит примерно так: «Нам бы надо поговорить. Давайте согласуем место и время нашей встречи».

Шансы на успешный исход деловой встречи возрастут, если придерживаться следующих рекомендаций:

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

Добивайтесь оптимальной краткости в изложении мыслей, даже если требуется начать издалека.

Обосновывайте свои суждения. Чем убедительней доказательства, тем быстрее согласится с вами оппонент. Не употребляйте слов с двойным значением и тем более фраз, которые можно неверно истолковать.

Фаза аргументации при необходимости постепенно переходит в фазу опровержения доводов собеседника.

Задачи этого этапа:

- разграничение отдельных возражений по субъектам, объектам, месту, времени и последствиям;
- приемлемое объяснение высказанных возражений, замечаний, сомнений;
- нейтрализация замечаний собеседника.

Этот этап порой играет решающую роль в беседе. Если на ваши доводы последовали возражения оппонента, то: а) выслушивайте сразу несколько возражений; собеседник раздражается, если его перебивают, да еще на самом главном; б) не спешите с ответом, пока не поймете суть возражения; в) выясните, действительно ли возражения вызваны разными точками зрения или, может быть, вы неточно сформулировали суть вопроса; г) вопросы задавайте так, чтобы собеседник оказался перед необходимостью выбора между двумя вариантами ответа.

Важно оперативно осуществлять анализ замечаний и их настоящей причины, выбирать подходящий прием «нейтрализации» замечаний. Замечания обычно возникают как защитная реакция, разыгрывание роли, несогласие, тактические

раздумья. Чаще всего в качестве замечаний выступают:

- оговорки, предрассудки, иронические замечания, желание показать себя;

- ироничные (ехидные) замечания являются следствием плохого настроения собеседника, а иногда и его желания проверить вашу выдержку и терпение;

- замечание, указывающее на стремление к получению информации, является доказательством заинтересованности вашего собеседника и наличия недостатков в передаче информации;

- многие замечания можно объяснить стремлением собеседника высказать собственное мнение. Он хочет показать, что не поддался вашему влиянию или что в данном вопросе он максимально беспристрастен.

Существуют так называемые невысказанные замечания – это такие замечания, которые собеседник не успевает, не хочет или не смеет высказать, поэтому вы должны сами их выявить и нейтрализовать.

Часто причиной замечаний может быть антипатия, неприятное впечатление после первой встречи. При возникновении предубеждений никакие контрдоказательства не помогут, так как позиция собеседника имеет под собой эмоциональную основу.

Объективные замечания – это замечания, которые собеседник высказывает для того, чтобы развеять свои сомнения, то есть замечания, на которые он вполне искренне, без всяких уловок, хочет получить ответ, чтобы выработать собственное мнение. Замечания собеседника означают, что он вас активно слушает, следит за вашим выступлением, тщательно проверяет вашу аргументацию и все обдумывает. Поэтому замечания и доводы собеседника не следует воспринимать как препятствия в ходе беседы, наоборот, они облегчают беседу.

При нейтрализации замечаний необходима убедительная надежность изложения, с целью вызвать сомнения и снять сопротивление партнера.

Важно оперативно осуществлять анализ замечаний и их настоящей причины, выбрать подходящий прием «нейтрализации» замечаний (это могут быть ссылки на авторитеты, цитаты, переформулировка, условное согласие, одобрение + уничтожение, сравнения, сократовский метод через поиск частного сходства и согласия собеседников по отдельным вопросам к достижению полного согласия, «эластичная оборона»,

отсрочка). Доказательство бессмысленности замечаний или эмоциональные реакции партнеров, как правило, приводят не к нейтрализации возражений, а к росту конфронтации.

Наиболее велики шансы на благоприятный исход беседы в том случае, если партнеры владеют навыками слушания и стремятся осуществить анализ различных точек зрения. Нейтрализация замечаний зависит от того, как прореагирует на ваши аргументы партнер. Если партнер не реагирует на доводы или только делает вид, что согласен с ними, можно применить специальные приемы, вызывающие собеседника на откровенность.

1. Узнать об отношении партнера к вашим аргументам можно, прямо спросив его: «Что вы думаете по этому поводу?» или «Какой вывод вы делаете из всего, мною сказанного?» и т.п. Подобные вопросы называют ориентационными, так как они позволяют ориентироваться во взглядах партнера. Если вы поняли, что партнера ваши аргументы не убедили, нужно, подумав, найти более убедительные для него или более вразумительно повторить уже сказанное.

2. Помогают вызвать на откровенность провокационные вопросы. Конечно, такого рода вопросы, содержащие вызов, подстрекательство, задают лишь в крайних случаях, предпочитая открытый, хотя и малопривлекательный разговор опасному молчанию партнера.

Существуют следующие приемы опровержения доказательств: локализация, анализ замечаний, определение настоящей причины, выбор техники, выбор метода, оперативное опровержение замечаний, признание правоты партнера, тон ответа и др.

Локализация замечаний. Для успешной локализации замечаний нужно, прежде всего, ответить себе на следующие вопросы: «Что за этим кроется?» и «Какое значение имеет сделанное замечание для вашего собеседника?» Тон ответа всегда должен быть спокойным и дружеским, даже если замечания носят язвительный или иронический характер. Раздражительный тон существенно затруднит задачу убедить вашего собеседника.

Признание правоты. Если вы заметили, что замечания и возражения собеседника являются лишь стремлением подчеркнуть свой престиж, то очень выгодно почаще признавать правоту собеседника. Например: «Это интересный подход к

проблеме, который я, честно говоря, упустил из виду. Конечно же, принимая решение, мы его обязательно учтем!». После молчаливого согласия собеседника беседу следует продолжить по намеченному плану.

Причина: эти замечания – симптом последней, часто тщетной попытки собеседника отсрочить принятие решения. Эта попытка скорее делается для очистки и успокоения совести.

Тактика: вместо того чтобы прямо отвечать на подобные замечания, целесообразно привлечь еще один косвенный аргумент в пользу предложенного решения и после этого быстро перейти к принятию решения.

«Сжатие» нескольких замечаний. Воздействие нескольких замечаний и возражений существенно снижается, если на них отвечать «одним махом», то есть одной фразой, сконцентрировав в ней все существенное и избегая бесконечных дискуссий.

Одобрение + уничтожение. Этот метод применяется против объективных и коррективных замечаний, которые вы сначала принимаете, а потом нейтрализуете, повторно разъясняя собеседнику значение, преимущества и особенности предложенного вами решения. Пример: «Вы совершенно правы. Это имеет ряд недостатков. Но, с другой стороны, здесь есть и свои преимущества, а именно...»

Эластичная оборона применяется в тех случаях, когда ваш собеседник засыпает вас замечаниями и возражениями в недовольном тоне. В такой ситуации лучше не отвечать на замечания, а следить за тем, чтобы не оборвалась нить беседы. Когда впоследствии собеседник вернется к своим замечаниям, а это произойдет обязательно, они уже утратят свою актуальность.

Сравнение. Часто бывает, что замечание легче всего нейтрализовать с помощью сравнений, вместо того чтобы прямо отвечать на него. Сравнения могут приводиться из области, которую ваш собеседник знает и из которой он может привести примеры из собственного опыта.

Метод «да — но» заключается в том, что вы до определенного момента соглашаетесь с собеседником для того, чтобы у него пропало желание противоречить вам и подготовить его к контраргументации. Пример: «Вы совершенно правы. Но учли ли Вы, что..?»

Доказательство бессмысленности. Если все ваши ответы на замечания собеседника указывают на его несостоятельность, вы можете подтолкнуть собеседника к тому, чтобы он признал

бессмысленность своего замечания. Но это нужно делать очень тактично и только тогда, когда действительно необходимо.

Отсрочка. Практика показывает, что замечание утрачивает свое значение по мере удаления беседы от того момента, когда оно было высказано. Но наряду с этим можно обращаться к собеседнику сразу же после высказанного замечания. Пример: «Позвольте вернуться к этому вопросу позднее». Этот метод применяется только тогда, когда сделанное замечание мешает дальнейшему ведению беседы или же полностью ее блокирует.

Теперь рассмотрим два наиболее важных тактических вопроса: как лучше всего высказывать свои замечания собеседнику и когда отвечать на его замечания.

При опровержении замечаний рекомендуется соблюдение следующих правил:

- не вести разговор запальчиво; возражая, сохранять благожелательный тон;
- подчеркивать свое согласие там, где это возможно;
- не задерживаться на возражении, которое трудно опровергнуть, рассмотреть другие, а потом вернуться к этому;
- хороший эффект дает ссылка на репутацию других фирм.

Важно сохранить благожелательность и спокойствие, если собеседник, возражая, перейдет на повышенный тон. Ведь возражение – это проявление заинтересованности.

Преобразуйте возражение в вопрос, например, услышав: «Ко мне уже обращались с подобными предложениями!», вы любезно спрашиваете: «Вас интересует, чем мое предложение отличается от подобных?». Таким образом можно преобразовать возражение в довод.

Фаза поиска приемлемого или оптимального решения

Фазы поиска приемлемого или оптимального решения, а затем принятия окончательного решения могут осуществляться либо в стиле сотрудничества, равноправия и взаимной ответственности, либо в форме авторитарного принятия решения одним из партнеров и добровольным либо вынужденным согласием, подчинением другого.

Цель этой фазы – достижение согласованного с собеседником решения.

Задачи фазы:

- подытоживание аргументов, призванных и одобренных вашим собеседником;

- нейтрализация негативных моментов в заключении;
- закрепление и подтверждение того, что достигнуто;
- достижение основной, или в самом неблагоприятном случае, запасной (альтернативной), цели;
- обеспечение благоприятной атмосферы в конце беседы, независимо от наличия или отсутствия взаимопонимания;
- стимулирование собеседника к выполнению намеченных действий;
- поддержание (в случае необходимости) в дальнейшем контактов с собеседниками и их коллегами.

Решение этих задач, конечно, требует определенной логики и формы завершения деловой беседы. В связи с окончанием беседы свободно обращайтесь к собеседнику с вопросом, согласен ли он с вашей точкой зрения. Во всех случаях ждите, чтобы собеседник сам согласился с вашими доводами.

Всегда оставляйте в запасе один сильный аргумент, подтверждающий ваш тезис, на тот случай, если собеседник в момент принятия решения начнет колебаться.

Опытные деловые люди не допускают неожиданностей в конце деловой беседы. У них всегда в запасе есть отличный аргумент, с помощью которого они могут успешно завершить беседу, добившись своей цели. Например: «Да, я забыл добавить, в случае неудачи, мы все расходы берем на себя».

Достижению договоренности способствует цепочка вопросов, на которые собеседник скорее всего ответит «да». Такие вопросы называются подтверждающими. Это вопрос типа: «Наверное, вы тоже рады тому, что....», «Я не ошибаюсь, полагая, что вы считаете» и т.п. Существует правило Сократа, согласно которому после нескольких ответов «да» редко произносят «нет». Подтверждающие вопросы настраивают партнера на положительное отношение к вашему предложению. И все же вопросы, непосредственно подводящие собеседника к принятию решения, не должны предполагать однозначного ответа. Что, если партнер все же скажет «нет»? Изменить его решение потом будет очень сложно. Поэтому рекомендуется последние вопросы формулировать так, чтобы они давали возможность развернутого ответа (*открытые вопросы*), настраивали на сотрудничество. Например, вместо «Вы согласны с моими условиями?» лучше спросить: «На какие условия вы согласны?» или «Как скоро это возможно?» На этом этапе беседы особенно важно проявить хладнокровие и

выдержку. Если разговор проходит в благожелательной атмосфере, к договоренности вы придете.

Если собеседнику трудно принять окончательное решение можно ненавязчиво его к этому «подтолкнуть». Пользуйтесь достоверными аргументами, так как лучше, если собеседник примет решение сейчас, чем потом. Но если перед вами флегматик не раздражайтесь медлительностью принятия решения или вовсе откладыванием его, назначением новой встречи (попытки эмоционально или логически «давить» на флегматика с целью ускорить принятие решения часто безуспешны). Помните, что с помощью полуправды и «тонких манипуляций» можно вынудить собеседника на какое-то решение, но нельзя создать корректных деловых отношений.

- Спросите: «Быть может, у вас осталось последнее возражение или сомнение? Я готов ответить». Такая постановка вопроса заставляет нерешительного партнера скачать «нет» и затем принять ваше предложение,

- Дайте совет воспользоваться предложением немедленно, так как в противном случае будут потеряны определенные преимущества.

- Подведите итог всему сказанному, отметив те преимущества, которые получит партнер, если воспользуется вашим предложением, и что он упустит, отказавшись от него.

- Ведите разговор так, будто согласие уже получено. (Этот прием связан с некоторым риском, но весьма эффективен в общении с партнером, не склонным к психологической позиции Родителя.)

- Задайте *альтернативный* вопрос, дающий собеседнику возможность выбора (но не более трех вариантов). Например: «Сколько времени вам понадобится для подготовки документов: две недели, десять дней, а быть может, всего неделя?»

- Не сдавайтесь слишком легко на милость собеседника до тех пор, пока либо не испробуете все возможные методы форсирования, либо пока собеседник несколько раз отчетливо не повторит «нет».

- Следите за поведением собеседника, чтобы вовремя понять, что беседа подходит к концу. Закончите беседу в нужный момент.

- Достигнув цели, прощайтесь с собеседником. Как только будет принято решение, поблагодарите собеседника, поздравьте его с разумным решением.

- Достигнутую договоренность необходимо зафиксировать.

Убедившись, что собеседник настроен положительно, предложите ему рассмотреть и подписать подготовленный документ или самому сформулировать вариант договора. Зафиксировать договоренность можно и в устной форме. Главное, чтобы она прозвучала не только из ваших уст. Тогда партнер будет чувствовать больше ответственности за выполнение совместной договоренности.

Фиксация договоренности и выход из контакта – заключительный «аккорд».

Заключительная фаза беседы

К заключительной части тоже нужно подготовиться, так как при любом исходе разговора следует оставить о себе хорошее впечатление, чтобы у партнера не пропало желание сотрудничать с вами сейчас или в дальнейшем.

Продумайте свои последние слова:

- 1) в случае успеха;
- 2) при компромиссном решении вопроса;
- 3) при неудаче.

«Эффект края» свидетельствует о том, что особенно хорошо запоминаются начало и конец любого события, - неудачное начало и скомканная концовка снижают общее впечатление и подрывают авторитет менеджера.

Завершающую часть беседы можно начать, например, с таких фраз: "давайте подведем итоги...", "мы подошли к концу нашей беседы...", "таким образом, в результате состоявшейся беседы можно сделать следующие выводы..." Окончание беседы, как и ее начало, требует особого внимания. Конец обычно запоминается лучше всего, так как последние слова оказывают наиболее длительное действие на собеседника. В этой связи менеджерам рекомендуется записывать и заучивать наизусть несколько последних предложений или хотя бы одно заключительное. Опытные деловые люди обычно обдумывают заранее две или три группы заключительных предложений, чтобы потом в зависимости от хода беседы решить, какие из них - более мягкие или более жесткие по форме - произнести.

Если даже достичь договоренности не удалось, необходимо, сохраняя самообладание, довести беседу до конца, то есть красиво выйти из контакта.

Если договоренность достигнута, не следует злоупотреблять расположением и временем партнера. На заключительном этапе беседы противопоказан разговор на общие темы – это может «забить» информацию по делу.

Оставить о себе хорошее впечатление, красиво расстаться

необходимо при любом результате разговора. Хорошо воспитанный, владеющий культурой общения человек умеет попрощаться так, чтобы с ним захотелось встретиться снова.

Итоги беседы должны быть резюмированы, полезно даже сделать записи о сути решения в рабочий блокнот в присутствии партнера (или даже составить официальный протокол решения). Полезно установить конкретные сроки, способ информирования друг друга о результатах намеченных действий. Поблагодарите собеседника, поздравьте его с достигнутым решением. Выход из контакта осуществляется вначале невербально – изменяется поза, человек отводит глаза, встает – и завершается речевым прощанием «До свидания», «До встречи», «Всего доброго» и т.д.

Самоанализ итогов и хода встречи позволяет осознать допущенные просчеты, накопить полезный опыт на будущее, наметить дальнейшую тактику общения.

Анализ можно провести по следующей схеме:

- какие действия способствовали успеху (неуспеху);
- какие возникали трудности, как эти трудности преодолевались;
- что не было учтено при подготовке к беседе;
- какие возникли неожиданности в ходе ведения переговоров;
- какие принципы ведения переговоров возможно и нужно использовать на других переговорах.

Ответьте на следующие вопросы:

- Последовательно ли велась основная линия в беседе?
- Не навязывали ли вы собеседнику свои аргументы при выработке окончательного решения?
- Основательны ли были ваши замечания и возражения?
- Учитывалась ли позиция и настроение собеседника?
- Удалось ли быть корректным на всем протяжении беседы?
- Добились ли максимальной полезности состоявшегося делового разговора для бизнеса, для фирмы, для взаимоотношений?
- Если нет, то почему это произошло?
- Как следует в дальнейшем строить взаимодействия с данным партнером?

2.11 Совещание

Деловое совещание – разновидность управленческого общения. Под совещанием понимается такой вид

управленческой деятельности, когда определенное количество участников собирается в заранее оговоренном месте в обусловленное время для обсуждения и принятия решений по заранее поставленным вопросам, требующим коллективного осмысления.

Участники совещания - коммуникативный лидер (например, руководитель подразделения, отдела или один из ведущих сотрудников, которому поручено подготовить и провести совещание) и специалисты, в чьей компетенции находится данная проблема, или те, кому придется ее решать.

Совещание — один из самых дорогостоящих видов управленческой деятельности, так как помимо затрат материальных средств нужны большие затраты времени руководителей и участников совещания. Но, в современном менеджменте и бизнесе без них просто не обойтись, так как этот вид управленческой деятельности способствует выработке и принятию наилучших решений.

Участие в такой коллективной форме управления, как совещание, способствует развитию деловых качеств работника, росту его компетентности в процессе взаимного обмена мнениями, накоплению им навыков творческого решения управленческих задач. Деловое совещание обеспечивает возможность для руководителя проявить свои организаторские способности, умение убеждать и другие качества. Участие в деловом совещании создает благоприятные условия для непосредственного общения руководителя с подчиненными и, следовательно, влияния на них.

Таким образом, проведение деловых совещаний — неотъемлемая часть жизни руководителя. И в свою очередь способствует улучшению взаимоотношений и сотрудничества между отдельными подразделениями. Управление при коллективной работе носит более непосредственный и целенаправленный характер, в результате чего вся управленческая система используется более эффективно. Участники делового совещания в процессе совместной работы обучаются мыслить в соответствии с интересами коллектива, подходить к обсуждаемой проблеме с учетом последствий.

Теория менеджмента предлагает выделять следующие типы совещаний: оперативное, инструктивное проблемное, итоговое.

Кроме того, по стилю и с позиций этико-организационных подходов проведения совещания разделяются на следующие типы:

Диктаторские — их ведет и обладает фактическим правом голоса лишь руководитель, остальным участникам

предоставляется право лишь задавать вопросы, но отнюдь не высказывать собственное мнение;

Автократические — основываются на вопросах руководителя к участникам и их ответах на них: здесь нет широкой дискуссии, возможен лишь диалог. На автократических совещаниях право выступления и право принятия решения имеет только руководитель. Участники же таких совещаний должны слушать и отвечать на вопросы, задаваемые руководителем. Подобного рода совещания проводятся в том случае, когда руководитель должен дать указания или проинформировать своих подчиненных.

Сегрегативные совещания: доклад обсуждают только выбранные руководителем участники, остальные лишь слушают и принимают к сведению. У свободного совещания нет определенной повестки дня. Оно может проводиться без председательствующего. Такое совещание сводится к обмену мнениями. Решения по ним не фиксируются. Свободное совещание проводится, как правило, в форме беседы или разговора.

Инструктивное совещание созывается с целью довести до определенного круга работников уже принятые решения, передачи распоряжений по управленческой вертикали или горизонтали. Если его задача заключается в обмене информацией и постановке очередных задач по ходу текущей работы, то в совещании должны участвовать лишь руководители подразделений. На таком заседании следует коротко рассказать о положении дел, в каждом подразделении организации. Затем необходимо сообщить о ходе выполнения решений, принятых на предыдущем совещании, четко сформулировать задачи на будущее. Количество участников в этом случае равно количеству исполнителей выработанного решения. Время проведения определяется либо регламентом (планом) работы фирмы, либо руководителем по мере поступления или накопления новой информации. Оно проводится по схеме сообщения, подписания с уточнением задач, сроков и конкретных исполнителей поручений, их ответственности. Оглашая инструкцию или приказ, руководитель должен дать необходимые обоснования для такого решения, убедить сотрудников в качественном выполнении даваемых поручений, чтобы по возможности избежать психологического ощущения «колесика и винтика» у участников такого совещания.

Оперативное (диспетчерское) **совещание** (планерка) созывается для получения информации о текущем состоянии дел по схеме вертикального распределения информации. Такие совещания обычно заранее планируются еженедельно в конкретный день недели. Целесообразно планерки проводить с утра. Это позволяет участникам прогнозировать самостоятельную деятельность. Внеплановые или слишком частые «оперативки» малоэффективны, отвлекают людей от их прямых обязанностей. Руководителю следует избрать оптимальный вариант частоты и продолжительности оперативных совещаний. Оперативные совещания не должны быть затяжными. Задачей таких совещаний является получение руководителем информации о текущем состоянии дел на производстве. В противоположность инструктивному оперативное совещание обеспечивает передачу информации снизу вверх по схеме управления. Получив от участников совещания оперативную информацию, руководитель выявляет наличие «узких» мест, причины отставания и сбоев, здесь же принимает необходимые решения, дает поручения, определяя сроки их выполнения. На оперативном совещании не делают докладов. Главная цель – выявить те проблемы производства, на решение которых должны быть направлены главные усилия коллектива.

Основной же разновидностью совещаний являются **проблемные совещания**. Их суть можно определить как организационный и целенаправленный обмен мнениями между управляющим и сотрудниками по возникшей проблеме и принятие коллективного решения. Совместное обсуждение ситуации имеет свои плюсы для сторон. Управляющий, обобщая мнения, суждения и оценивая интересы, использует знания и опыт сотрудников для принятия верного решения по ситуации. У сотрудников появляется дополнительный стимул для качественной работы при исполнении решения, в выработке которого они сами участвовали.

Целью проблемного совещания является поиск лучшего управленческого решения по обсуждаемой проблеме. Решения на таком совещании обычно формулируются в результате дискуссии и принимаются после голосования.

Такое совещание проводится по следующей схеме:

- доклады;
- вопросы к докладчикам;

- дискуссия;
- выработка решения.

Если участники совещания заранее получили обсуждаемый материал, успели изучить его, то совещание можно проводить без доклада, сразу начиная с вопросов к докладчикам. Участники проблемного совещания могут высказывать и отстаивать свою точку зрения, такое совещание повышает чувство ответственности работников за принимаемые решения.

Приняв решение о проведении проблемного совещания, управляющий определяет круг лиц, которые будут участвовать в нем. Обсуждение имеет «критическую массу» участников. Недостаточность здесь также вредна, как и избыточность. В первом случае не будет выявлено все многообразие возможных решений. Во втором – есть опасность «размывания» действительно конструктивных решений. Есть люди, которые стремятся лишь заявить о себе, продемонстрировать собственную значимость, и эти люди обязательно уведут обсуждение с практического русла в области общих рассуждений, домыслов, а то и постараются свести свое выступление к личному интересу или к «любимому коньку». В обсуждение привлекаются те, кто непосредственно будет исполнять решение: кто располагает специальными знаниями и навыками, кто имеет опыт в решении подобных проблем, умеет вести плодотворную дискуссию.

Определяя время (например, за месяц до совещания), управленец должен учитывать, что к дискуссии надо подготовиться всем участникам совещания. Руководитель определяет тему обсуждения и предлагает участникам подготовить свои решения. Эти предложения могут быть составлены в письменном виде. Таким образом формируется пакет предложений, на что требуется известное время.

Надо решить, кто и как будет излагать суть дела, каковы стадии в процедуре обсуждения, какая наглядная информация требуется (схемы, статистика, графики, данные прессы, экспертные оценки и т.п.). Возможно назначение экспертной комиссии, которая изучает суть вопроса и готовит справку и свой проект решения. В этом случае сроки подготовки совещания расширяются. Определяя повестку дня, целесообразно подготовить регламент обсуждения каждого вопроса. При этом лучше, если вопросов будет один или два-три. Перегрузка повестки дня лишает совещание эффективности.

Дискуссионные совещания – это свободный обмен

мнениями и выработка общего решения. Право принимать решение в его окончательной формулировке, как правило, остается за руководителем. Задача таких совещаний — генерирование новых идей в результате коллективной творческой работы.

Основной элемент совещания — дискуссия по решаемым вопросам, главная цель которой — поиск истины. Дискуссия эффективна только в том случае, если она проводится с соблюдением этически ориентированных норм поведения людей в процессе делового общения. М. Браим отмечает, что в дискуссии необходимо уважительное отношение к чужому мнению, даже если оно на первый взгляд кажется абсурдным. Чтобы понять чужое мнение, в первую очередь, необходимо набраться терпения, мобилизовать внимание и выслушать его; необходимо поддерживать одного предмета спора. Нельзя превращать дискуссию в конфликт. В споре нужно искать точки сближения мнений и суждений, стремиться к поиску общих решений. Это не означает отказа от своего мнения при уверенности в своей правоте, однако подвергать сомнению правоту своей позиции полезно. В любой самой острой дискуссии нельзя использовать бранные слова и безапелляционные заявления (это неверно, это ерунда, глупости говорите, и т. д.), а ирония и сарказм, хотя и допускаются, но должны употребляться, не оскорбляя и не унижая оппонентов. Главное оружие в дискуссии — факты и их добросовестная интерпретация. Признавайте свою неправоту; проявляйте благородство: если оппоненты потерпели поражение в дискуссии, дайте им возможность спасти свою репутацию, не злорадствуйте по поводу их поражения.

К совещанию как типу делового общения примыкают такие модели обсуждения, как «круглый стол», «мозговой штурм» («мозговая атака») и командная деловая игра.

Цель круглого стола — определиться в идеях и мнениях относительно обсуждаемой проблемы или спорного положения. При этом круглый стол является демократичной формой общения, так как все участники и их позиции равны и никто из дискутирующих не может быть выше других. В результате такого обсуждения рождается лишь взаимная информированность о позициях участников, а не решение с обязывающими пунктами, сроками и исполнителями. Ключевыми фразами участников обсуждения могут быть:

Я хотел бы обратить внимание на такую сторону проблемы...

Мне думается, что проблема гораздо глубже..

Я полагаю, что нам следует идти другим путем...

Метод **мозгового штурма** предполагает разделение всех участников процедуры на две группы: генерации идей и группу оценки. Первая группа «выдает» идеи, вторая отбирает ценное и нужное. В группу генерации идей подбираются разные по образованию, специальности, возрасту, опыту работы, но примерно одинаковые по рангу специалисты. Им предлагается высказывать первые пришедшие в голову решения. Группой руководит председатель, играющий роль дирижера, не допускающего взаимной критики, насмешек и т.п. Идеи поступают в группу оценки, в которой должны быть более опытные специалисты. Группа оценки отбирает самые интересные и перспективные предложения и на их основе формулирует новую задачу, которая опять предлагается группе генерации идей. Этапы подготовки к мозговой атаке:

До «мозговой атаки»

1. Определите свою цель. Что вы хотели бы получить в результате.
2. Выберите несколько участников (5—8 человек).
3. Смените обстановку (подальше от ситуации обычных дискуссий, совещаний).
4. Создайте неофициальную атмосферу (место отдыха, а не работы, без галстуков и «господин директор, позвольте»).
5. Изберите ведущего.

Во время «мозговой атаки»

1. Посадите участников рядом; материалы по проблеме должны быть перед ними. Участники сидят полукругом, лицом к доске, где сформулирована проблема.
2. Выясните основополагающее правило: выдвигаются все возможные, даже «сумасшедшие» идеи, никакая идея не подвергается критике.
3. Цель ясна — выдвинуть как можно больше идей.
4. Записывайте идеи так, чтобы всем было видно.

После «мозговой атаки»

1. Выделите самые многообещающие идеи, которые можно развить. Отметьте те, которые большинство считает лучшими.
2. Придумайте пути улучшения перспективных идей. «Что мне больше всего нравится в этой идее, так это...». «Не станет ли

идея лучше, если...?»

3. Определите время оценки идей и принятия решения. Составьте список выбранных и усовершенствованных идей и определите время для их решения (18, 37).

Практическое развитие перспективных идей или разрешение проблемной ситуации может быть дано также и в командной деловой игре.

Творческое совещание. Использование новых идей в разработке перспективных направлений деятельности. Существует и ряд других классификаций совещаний, в том числе по сфере применения в науке — конференции, семинары, симпозиумы, заседания ученых советов; в политике — съезды партий, пленумы, митинги, сходы граждан.

2.11.1 Подготовка совещания

Длительные малоэффективные совещания, являются, как правило, результатом неудовлетворительной подготовки и низкого уровня их проведения. Деловое совещание это сложная технологическая управленческая операция, требующая тщательной подготовки.

Для того чтобы максимально эффективно использовать время, отведенное на совещание, нужно продумать шаг за шагом его организацию и решить поставленные задачи.

Работа по подготовке совещания начинается с определения его цели. Затем намечается повестка дня, определяются состав участников, день, время и место проведения совещания.

Прежде всего, готовится к совещанию сам руководитель. Важна готовность не только самого доклада, но и проектов решений, а также выступлений.

Деловое совещание — один из высокоэффективных, но трудоемких методов. Совещание должно проводиться только тогда, когда оно действительно необходимо, когда иной путь выработки определенных решений будет более длителен и менее результативен; излишне частое проведение совещаний говорит о слабости руководства или об его административной трусости, а также о бесполезной растрате служебного времени сотрудников.

Всякое совещание требует тщательной подготовки. Чем лучше проведена подготовка совещания, тем меньше времени затрачивается на его проведение.

Часто проводимые внеплановые совещания выбивают людей из рабочего ритма, снижают культуру делового общения, вносят

сумятицу в заранее спланированные сотрудниками мероприятия. Поэтому злоупотреблять такого рода оперативными встречами не следует.

Цель совещания – это описание требуемого результата, оптимального решения, проблемы, желательного итога работы. Возможные и прочие варианты целей - предварительный обмен мнениями, подготовка рекомендаций для принятия решения.

Тема совещания – это предмет обсуждения. Чем более точно и в нужном направлении сформулирован предмет обсуждения, тем больше шансов получить нужный результат. Тема должна быть актуальной и значимой для каждого участника.

На обсуждение нужно выносить только те вопросы, которые не удастся решить в рабочем порядке.

Повестка совещания – это письменный документ, нередко рассылаемый заранее участникам совещания и включающий в себя следующую информацию:

- тема;
- цель;
- перечень обсуждаемых вопросов;
- время начала и окончания совещания;
- место, проведение;
- фамилии докладчиков и содокладчиков.

На совещании с насыщенной повесткой дня наблюдается более четкий и деловой ритм работы, люди более собраны, тратят меньше времени на выступление.

Однако следует помнить, что чрезмерно большая повестка дня также не рациональна.

Заранее разосланная, хорошо продуманная повестка совещания дает возможность участникам лучше подготовиться это повысить, их отдачу на самом совещании.

На совещание следует приглашать только тех сотрудников, которые действительно необходимы, то есть тех, которые должны действительно реализовать полученную здесь информацию и тех, мнение которых необходимо для принятия решения.

Оптимальное число участников совместных обсуждений 5-7 человек. Увеличение количества приглашенных резко снижает средний коэффициент участия присутствующих, одновременно удлиняя совещание. Целесообразно количество приглашенных свести к минимуму. Лучше всего, когда при разнородной повестке совещания состав его участников является переменным:

лицам, чьи вопросы обсуждены, разрешается покидать совещание.

Предварительное оповещение участников с перелачей им повестки дня – важный элемент подготовки совещания. В качестве приложения к повестке могут рассылаться проекты решений. Немаловажное значение имеет также подготовка помещения для совещания (хорошая звукоизоляция, нормальная температура воздуха, удобная для работы мебель, вентиляция и т.п.). Нарушение санитарно-гигиенического режима может значительно снизить эффективность совещания.

Рекомендуется во время совещания рассаживать его участников таким образом, чтобы люди видели глаза, лицо, мимику, жесты друг друга. Это способствует наилучшему восприятию информации. Однако когда речь идет о внутрифирменных совещаниях, рекомендуют позаботиться о совместимости персонала.

Психологами установлено, что при прочих равных условиях чаще начинают конфликтовать люди, сидящие друг против друга, и реже – те, которые сидят рядом. Организатор совещания, зная характеры и другие психологические особенности приглашенных, может, не привлекая внимания к этому, посадить участников так, чтобы не оказались напротив друг друга те, кто может сорваться и помешать рассмотрению вопроса.

Подготовка к совещанию заканчивается созданием проекта решения. Намечаются возможные варианты решения. Удобней устраивать совещание в конце рабочего дня, если только проблема не требует немедленного решения или больших усилий участников. Такой выбор времени определяется стремлением не нарушать рабочий день участников принятия группового решения.

2.11.2 Проведение совещания

Начинать совещание следует в точно назначенное время, независимо от того, сколько человек еще не подошло.

Активность участников совещания зависит от руководителя и обеспечивается хорошей подготовкой совещания.

Совещание должно быть предельно кратким: затянутое заседание вызывает у его участников потерю интереса к рассматриваемым вопросам и «отторжение» даже той информации, которая до этого вызывала интерес. Состояние выключения внимания у многих людей продолжается примерно

60 минут.

Если совещание продолжается без перерыва 2 часа, то более 90% участников настолько устанут, что согласны на любое решение, лишь бы побыстрее закончить заседание. Таким образом, оптимальная продолжительность совещания без перерыва – не более 1 часа. Если обстоятельства дела требуют более длительной работы, следует обязательно предусмотреть перерывы.

Заслуживает внимания японская кольцевая система принятия решений – кингесё. Она заключается в следующем. Если руководителю требуется обсудить со специалистами какой-либо вопрос, например новый порядок ведения дела, то он не должен спешить созывать совещание. Вначале подготавливается проект новшества, который поочередно передается специалистам по списку, составляемому руководителем. При этом каждый должен, например, в однодневный срок рассмотреть предлагаемое новшество и дать свои замечания в письменном виде. Таким образом, если в списке шесть человек, то проект решения с замечаниями возвратится к руководителю через шесть дней. После этого принимается решение о необходимости совещания и составе его участников. Как правило, приглашаются лишь те, чье мнение руководителю не совсем ясно. Такое совещание проходит быстро и эффективно, так как в нем участвует мало людей, все они заранее знают, о чем пойдет речь, потому что ознакомились с проектом решения. По этой причине указанный список составляется по принципу возрастания уровня компетентности специалистов в данном вопросе. Такой метод позволяет сократить число плановых совещаний на 20-30%.

Совещание должно проходить в атмосфере искренности и откровенности, взаимного уважения, принципиальности и деловитости: главная его задача – искать и находить оптимальные пути решения возникших проблем. Порядок выступлений должен быть таким, при котором их очередность будет обратной авторитету и положению выступающего: тогда над участниками с более низким статусом не будет довлеть уже высказанное суждение более авторитетных коллег. Каждый участник должен обязательно высказаться. Ясно, что этого можно добиться при сравнительно небольшом количестве совещающихся. Но если присутствующий ни разу не высказался, нужен ли он на совещании?.

Соблюдение процедуры нормализует ход совещания.

Начинаться и заканчиваться оно должно в строго назначенное время, чтобы не подрывать доверия к руководителю и к готовившим его. Одна из задач руководителя – предварительно согласовать, а затем не позволять нарушать регламент выступлений.

Совещание, как правило, начинается с вступительного слова руководителя, в котором он формулирует цели и задачи предстоящей работы. Выступление должно быть четко и лаконично представить всю имеющуюся информацию по данному вопросу, обратить внимание на пробелы (недостаток информации), которые должны иметь в виду участники, указать возможные решения.

Успех делового совещания во многом зависит от качества подготовки основного сообщения. Докладчик должен дать объективную информацию. Если по обсуждаемому вопросу существует несколько точек зрения, необходимо дать анализ каждой и выделить наиболее оптимальную. Деловитость и продуктивность последующего обсуждения зависит от квалификационных и психологических качеств участников и ведущего совещание.

Руководитель должен регулировать направленность, деловитость выступлений. Для этого следует не допускать отклонений в сторону, затягивания выступлений, стимулируя конкретность, наличие содержательного анализа и реальных предложений. Если начало обсуждения выявило неподготовленность вопроса, то необходимо решительно снимать его с обсуждения и высказать замечание готовившему вопрос.

Выступления некоторых участников могут отличаться излишней категоричностью, безапелляционностью в отношении как своих предложений, так и предложений, исходящих от других. Такой тон может нанести серьезный ущерб дискуссии, перевести ее в борьбу честолюбий. Поэтому руководитель должен следить, чтобы выступления были корректны; с этой целью можно регулировать их очередность. Руководитель внимательно следит за ходом совещания, контролирует содержание выступлений, делает необходимые записи, короткими репликами акцентирует внимание присутствующих на наиболее ценных предложениях выступающих.

Порядок работы может быть различным. Если на обсуждение выносятся заранее подготовленные предложения, то

они доводятся до присутствующих, после чего обсуждаются. Если это не сделано, то предлагается вносить предложения, а уж затем их обсуждать. Можно заранее полностью подготовить тексты выступлений, можно ограничиться тезисами. При необходимости целесообразно использовать видео- и аудиосредства. Очень хорошо при обсуждении наиболее важных вопросов заранее подготовить текст и раздать его участникам заседания.

Не нужно затягивать выступления. Они должны быть динамичными, конструктивными, конкретными. Если монологи не даются, то следует ограничиться коротким выступлением. Основное внимание лучше уделять заключительной фазе совещания, руководитель должен взять на себя обобщение и выводы по выступлениям его участников.

Не стоит в выступлении охватывать большой круг вопросов. Достаточно остановиться на кардинальной, основополагающей идее, но ее нужно изложить убедительно, доказательно, доходчиво. В ходе выступления необходимо контролировать себя и аудиторию. При первых признаках ослабления внимания со стороны присутствующих целесообразно использовать известные приемы для его мобилизации. Даже при самой тщательной подготовке совещания вы не добьетесь успеха, если не будете контролировать дискуссию. Для этого возможно применение следующих приемов:

- для сохранения единства участников совещания разрядить обстановку в конфликтной ситуации;
- не принимать чью-то сторону до окончательного подведения итогов;

- защищать того, кто имеет меньше опыта, работает недавно;

Для мобилизации участников совещания:

- не расслабляться самому и не давать выключаться из работы другим;

- избегать повторов;

- не оставлять без внимания даже самое незначительное предложение, если оно хоть как-то поможет делу.

Для создания нормальной психологической атмосферы на совещании недопустимы: недоброжелательный тон (особенно со стороны руководителя), категорические, не допускающие возражений суждения, острые реплики - т.е. все то, что может задевать чувство собственного достоинства выступающего или вызвать нежелание говорить истину.

Ведущий строго следит за тем, чтобы соблюдались этические

нормы. Это особенно важно на совещаниях, где преобладают работники с высоким уровнем общей культуры и образования. При этом следует иметь в виду, что каждый приглашенный на совещание не должен чувствовать себя фоном для остальных, а выступать сам.

Выступающим надо придерживаться следующих правил:

- стараться говорить медленно и негромко;
- обращаться не непосредственно к своему оппоненту, а ко всей аудитории благодаря чему автоматически возникает деловая и спокойная атмосфера.

Выполнение этих условий дает возможность управлять дискуссией, выяснять новые важные данные, заставить участников совещания занять более четкую позицию по тому или иному вопросу.

Открытая и плодотворная дискуссия возможна лишь в атмосфере непринужденности. Разрядить накалившуюся атмосферу лучше всего шуткой, полезно все время сохранять спокойный и дружелюбный тон.

Одно из важнейших требований к руководителю совещания – не навязывать с самого начала свою позицию остальным участникам. Нужно помнить, что должность придает словам руководителя особый вес, и те из присутствующих, кто придерживается противоположных взглядов на проблему, могут не решиться их высказать.

Нарушения регламента так же, как и опоздания на совещание, вызывающие его задержку, являются значительно более серьезными служебными проступками, чем опоздание на работу. Если опоздавший на работу укоротил лишь свой рабочий день, то здесь он отнял рабочее время у всех присутствующих и нанес большой ущерб производству.

Ответственным этапом является фиксирование процесса обсуждения вопросов, вынесенных на совещание, т.е. протоколирование. Протокол – это организационно-распорядительный документ, фиксирующий ход обсуждения вопросов и принятия решений на собраниях, совещаниях. Протокол, который, как правило, ведет секретарь во время совещания в краткой и сжатой форме, содержит резюме принятого решения.

В конце совещания следует кратко подвести его итоги, поблагодарить участников за высказанные конструктивные предложения, поставить задачи по реализации принятых

решений. Руководитель обязан проконтролировать его выполнение. По возможности следует определить повестку и сроки последующего делового совещания.

Важнейшим критерием совещания является отношение участников к его итогам. Важно чтобы у них не было чувства бесполезно затраченного времени, чтобы у каждого сложилось ясное понимание принятых решений и своей роли в их исполнении. По степени конкретности принимаемых решений можно судить о компетентности начальника, его управленческой культуре и его нравственной воспитанности.

Зарубежные менеджеры широко практикуют опыт делегирования полномочий по ведению совещания тем специалистам, кто наиболее компетентен по обсуждаемой проблеме. Во-первых, это способствует повышению ответственности за принимаемые решения у разных работников, а во-вторых, повышает активность участников по генерированию идей или конструктивных предложений. Замечено, что когда совещание ведет первый руководитель, да еще в привычном авторитарном стиле, то участники такого совещания стараются "не высываться", думают не столько о проблеме, сколько о самосохранении и зачастую "одобряют" решение, предлагаемое руководителем, не считая его эффективным из-за отсутствия выбора.

Как говорил Геродот, чтобы найти правильное решение, нужно знать - какие еще имеются. А чтобы из нескольких предложений выбрать лучшее, нужно осуществлять или экспертизу каждого (плюсы и минусы, возможность снятия проблемы, наличие потенциальных проблем при внедрении и пр.), или критику.

Глава 3

НЕВЕРБАЛЬНЫЕ СРЕДСТВА В ДЕЛОВОЙ КОММУНИКАЦИИ

3.1 Классификации невербальных средств общения

Эффективность делового взаимодействия определяется не только тем, как поняты слова собеседника, но и умением правильно интерпретировать невербальную информацию, т.е. «язык тела».

В социально-психологических исследованиях разработаны различные классификации невербальных средств общения.

Невербальные средства общения делятся на:

1) кинесические:

а) экспрессивно-выразительные движения (поза, мимика, походка);

б) визуальный контакт (направление движения, длина паузы, частота контакта);

2) просодические и экстралингвистические (интонация, громкость, тембр голоса, паузы, вздохи, смех, плач, кашель);

3) такесические (рукопожатие, поцелуй, похлопывание);

4) проксемические (ориентация, дистанция).

Психологи установили, что при взаимодействии людей 70-80% информации передается невербальным путем. Особенность языка телодвижений состоит в том, что его проявление обусловлено нашим подсознанием. Отсутствие возможности подделки подсознательных импульсов является основанием доверять этому языку больше, чем обычному.

Умение читать невербальное поведение собеседника безусловно способствует достижению взаимопонимания.

Личность не может полностью контролировать собственную мимику, жесты, телодвижение. Информацию о том, что собой представляет собеседник мы в 55% случаев получаем через его мимику, жесты. В 38% - через интонацию его голоса.

3.2 Жесты в деловом общении

Очень трудно произвести хорошее впечатление при отсутствии навыков искусного владения собственным телом. Наши жесты - телесное проявление эмоций и мыслей. Часто их называют духовными инструментами общения. Действительно

телодвижения передают много сведений о личности. В них проявляется состояние организма, эмоциональные реакции на происходящие события. Жесты позволяют судить о темпераменте личности, о его реакциях. В позе и движениях выражается социальный статус человека, многие черты его характера, степень его уверенности в себе, зажатость или раскованность, осторожность или порывистость.

Знание языка жестов и телодвижений способствует установлению обратной связи, позволяет лучше понять позицию собеседника, определить как встречено то, что мы говорим: с одобрением или враждебно, установить степень его готовности к сотрудничеству, его искренность.

Умение «считывать» жесты позволит распознавать затруднения, возникающие на уровне отношений в самом их зародыше: «перехватить» сигналы о них, перестроиться по ходу разговора, изменить тактику ведения беседы. Использование «языка тела» поможет произвести выгодное впечатление, повысить доступность своего изложения, убедительность речевой информации, сделает общение более доверительным.

С помощью жестов выражаются многие чувства или настроения – гнев, нетерпение, безразличие. Жест, сделанный во время паузы, может быть красноречивее слов.

Благодаря жесту можно меньше сказать, но в целом дать больше информации. Он как бы оберегает от излишней болтливости, делает мысли собеседника более понятными.

В позе и жестах проявляются культурные нормы, усвоенные человеком. Отсутствие навыков владения собственным телом, неумелое использование жестов приводит к хаотичности движения рук, излишней порывистости движений, это не способствует созданию положительного имиджа.

Человеку, занимающемуся публичной деятельностью, необходим постоянный контроль над своими жестами. Следует предупреждать и избавляться от ненужных и раздражающих жестов, помня о том, что они могут проявиться в неподходящий момент. К таким жестам относятся привычка барабанить или щелкать костяшками пальцев, тереть лоб. Такие привычки могут стать раздражающим фактором. Прикосновение к волосам, лицу или телу производят впечатление озабоченности и неуверенности.

Особенно важно знать язык невербальных компонентов общения политическим деятелям, госслужащим, юристам, бизнесменам.

В языке жестов, как и в речевом, есть слова, предложения, знаки препинания. Их правильное прочтение зависит от многих факторов, и прежде всего от конкретной ситуации, которая порождает использование того или иного жеста. Умение распознавать невербальный язык позволяет читать человека, как книгу.

По отношению к вам может проявляться заинтересованность, недоверие, критическая оценка, сомнение в том, что вы говорите, недовольство, отрицание или обратное отношение. Партнер может находиться в затруднительном положении или лгать. Он может прийти к положительному или отрицательному решению по интересующему вас вопросу. Обо всем этом расскажет положение его головы, корпуса, рук и ног, мимика.

Жесты весьма информативны. Например, они могут быть сигналом к окончанию встречи или свидетельствовать о заинтересованности в беседе.

Приступая к изучению языка телодвижений, следует помнить, что не во всех случаях между конкретной позой или жестом человека и его внутренним состоянием есть прямое соответствие.

Правила чтения жестов и поз сводятся к следующему:

- Поза и жесты человека могут быть обусловлены внешними обстоятельствами (холодно, неудобно сидеть и т.д.).

- Поза и жесты могут быть вызваны причинами, не связанными с настроением человека (болит живот, чешется нос и т.п.).

- Интерпретация поз и жестов зависит от личности того, кто интерпретирует.

Нередко один и тот же жест или поза разными людьми толкуется по-разному, а одно и то же толкование может вызвать различные эмоции. Это зависит от настроения, установки, психологического склада тех, кто наблюдает. Не всегда то, что человек предполагает, соответствует тому, что есть на самом деле. Одной из серьезных ошибок при изучении языка тела является стремление выделить один жест и рассматривать его изолированно. Каждый жест подобен одному слову, которое может иметь несколько значений.

При чтении жестов необходимо учитывать всю их совокупность и конгруэнтность вербальных и невербальных сигналов, а также контекст, в котором проявляются эти жесты.

Исследования в области невербалики показали, что существует прямая зависимость между социальным положением человека, его престижем и количеством жестов и телодвижений, которыми он пользуется.

Чем выше социально-экономическое положение человека, тем менее развита у него жестикуляция и беднее телодвижения. Быстрота некоторых жестов и их очевидность для глаза зависит от возраста. Развязные жесты не свидетельствуют о большой культуре. Но в отдельных случаях они могут быть вызваны смущением. Скупые жесты наблюдаются у спокойных, уравновешенных людей с флегматичным темпераментом. К такой жестикуляции обязывает и солидная должность. Бурная жестикуляция характерна для холериков. При эмоциональном возбуждении, смущении или беспокойстве у любого человека жесты иные, чем в спокойном состоянии.

Многочисленные исследования показали, что жесты поддаются классификации. Существуют разногласия по поводу того, являются ли некоторые жесты приобретенными и культурно обусловленными или генетическими. Многие психологи полагают, что большинство жестов невербального поведения являются приобретенными, значение многих движений и жестов культурно обусловлено.

В зависимости от функционального значения жесты делят на несколько типов:

- жесты символы;
- жесты иллюстраторы;
- жесты регуляторы;
- адаптивные жесты;
- эмоциональные жесты, жесты аффекторы.

Жесты-символы – общепринятые обозначения, своеобразные заменители слов или фраз в общении. Они используются для выражения физического и душевного состояния (например, в славянской культуре поднятый большой палец – «все отлично», указательный палец правой руки слева направо под подбородок – «сыт по горло»); регуляции межличностных отношений (жесты приветствия, прощения, извинения), оценки чего-либо. Например, сжатые вместе руки по манере рукопожатия на уровне груди означают во многих

случаях – «здравствуйте», а поднятые над головой – «до свидания».

Довольно распространенный сегодня во многих странах мира американский символ «ОК», означающий «все хорошо», «все в порядке» и передающийся с помощью большого и указательного пальцев, которые как бы образуют букву «О». Однако этот жест нельзя считать общепринятым. Например, во Франции он может означать ноль, а в Японии – деньги.

Другие жесты–символы еще в большей степени ограничены рамками той или иной культуры или местности, причем эта специфичность может проявляться двояко. К ним прибегают, когда не владеют языком, на котором говорит партнер, но все же стремятся объяснить, предполагая, что значение жестов–символов везде одинаково.

Жесты – иллюстраторы, используются для пояснения сказанного. С помощью такого жеста усиливаются те или иные посылы сообщения, ключевые моменты беседы. К ним относятся жесты сообщения: указатели («перст указующий»); пиктографы, т.е. образные картинные жесты («вот такого размера и конфигурации»); кинектографы, т.е. движения телом; жесты–биты («жесты – отмашки»); идеографы, т.е. своеобразные движения руками, соединяющие воображаемые предметы.

Обилие таких жестов не свидетельствует о высокой языковой культуре человека.

Регулирующие жесты показывают, как следует выполнить то или иное действия. Эти жесты, выражают отношение говорящего к чему-либо. К ним относят улыбку, кивок, направление взгляда, целенаправленные движения руками, рукопожатие.

Жесты–регуляторы позволяют поддержать беседу или указать на ее окончание. Например, частые кивки головой означают необходимость ускорить беседу, не отвлекаться на частности и пояснения, а медленные – показывают заинтересованность в беседе, согласие с партнером.

Адаптивные жесты появляются при волнении и затруднительных ситуациях.

Жесты–адапторы относятся к специфическим привычкам человека, они связаны с движениями рук. К ним относятся почесывание, подергивание отдельных частей тела, касание партнера, постукивание по столу, поправление очков, покусывание кончика ручки.

Эмоциональные жесты – связаны с эмоциональным состоянием, например жесты спортсменов в случае достижения успеха. Движения тела и мышцы лица в таких случаях выражают определенные эмоциональные состояния человека, его отношение к происходящему. В этой группе жесты открытости, беспокойства, недоверия, радости и др.

К ним относятся и микрожесты: движение глаз, покраснение щек, увеличенное количество миганий в минуту, подергивания губ и пр.

Кроме того, жесты можно интерпретировать на основании того внутреннего психологического содержания, которое стоит за ними и представляет наибольший интерес для лучшего понимания информации собеседника. Чаще всего рассматривают следующие группы жестов:

- открытость – ладони раскрыты и направлены вперед, расстегнутый пиджак;

- несогласие, защита – руки, скрещенные на груди, пальцы рук сжаты в кулаки;

- затруднение, неуверенность – потирание кончика носа или подбородка, пощипывание мочки уха, почесывание затылка и т.п.;

- скрытность – прикрывание глаз или рта рукой;

- сомнения, размышление – прикрывание рта рукой; кисть с выпрямленным указательным пальцем подбородок и щеку, кулак подпирает подбородок («поза мыслителя»).

Жесты уверенных в себе людей с чувством превосходства над другими;

- во время передачи информации локти не прижаты к туловищу;

- одна рука обхватывает другую в области ладони;

- руки лежат на краях кафедры, трибуны или стола – жест, выражающий территориальные права;

- разговаривая с кем-то, человек машинально дотрагивается до своей собственности (автомобиль и т.п.) – доминирование, превосходство;

- раскачивание на стуле;

- гордая прямая поза;

- закладывание рук за спину с захватом запястья.

Чтобы показать свое превосходство и уверенность, люди часто также закладывают руки «в замок» за спиной.

Два последних жеста следует отличать друг от друга. Жест «руки за спиной в замок» говорит о том, что человек расстроен и пытается взять себя в руки, тогда как «захват запястья» означает чувство превосходства над другими людьми.

«Шпалеобразное» положение рук характерно людям, уверенным в себе, занимающим руководящие должности, или людям с ограниченной жестикуляцией. Этот жест означает доверительность отношений, но выражает и некоторое самодовольство, уверенность в своей непогрешимости, эгоистичность или гордость.

Жестом уверенных в себе людей с чувством превосходства над другими является и жест «закладывание рук за голову». Многие собеседники раздражаются, когда кто-нибудь демонстрирует его перед ними.

К жестам доминирования относятся и жесты, связанные с выставлением больших пальцев напоказ, резкие взмахи сверху вниз.

Жесты готовности к действию:

- руки на бедрах, стоя или сидя;
- человек сидит на краю стула или кресла;
- опора на стол широко расставленными руками.

Эти жесты могут сигнализировать о желании закончить разговор или встречу и выражаются в подаче корпуса вперед, при этом обе руки лежат на коленях или держатся за боковые края стула. Если любой из этих жестов появляется во время разговора, то следует брать инициативу в свои руки и первым предложить закончить беседу. Это позволит вам сохранить психологическое преимущество и контролировать ситуацию.

Жесты открытости свидетельствуют об искренности личности, его доброжелательном настроении и желании говорить откровенно. К этой группе относятся жесты «раскрытые руки» и «расстегивание пиджака». Соглашение между собеседниками в расстегнутых пиджаках достигается чаще, чем между теми, кто оставался в застегнутых пиджаках. Когда становится ясно, что возможно позитивное решение обсуждаемого вопроса, сидящие расстегивают пиджаки и распрямляют ноги.

Жестами оценки человек сопровождает оценку информации. К ним относятся: почесывание подбородка, вытягивание указательного пальца вдоль щеки, вставание, прохаживание и др. Зачастую такие жесты предполагают критическую оценку другого.

Жесты размышления и оценки отражают состояние задумчивости и стремление найти решение проблемы. К ним относит жест «рука у щеки». Он свидетельствует о том, что собеседника что-то заинтересовало. На стадии принятия решения при обдумывании следующего хода используется жест «почесывание подбородка». Нередко этот жест означает негативную критическую оценку другого.

Жест «пощипывание переносицы», который обычно сочетается с закрытыми глазами, говорит о глубокой сосредоточенности и напряженных размышлениях.

К жестам, сопровождающим оценку полученной информации, относятся:

- поклон головы вбок;
- почесывание пальцем спинки носа (озабоченность, сомнение);
- манипуляции с очками (партнер протирает стекла очков или, сняв, подносит дужкой ко рту, создавая паузу для обдумывания услышанного);
- рука поглаживает шею – недовольство, отрицание, гнев.

Жесты и самоконтроля и самооценки:

- руки заведены за спину, и там одна сильно сжимает другую (человек расстроен и пытается взять себя в руки);
- скрещенные лодыжки и руки, вцепившиеся в подлокотники;
- грудь вперед – при высокой оценке самого себя;
- опущенные плечи – при невысокой самооценке.

К жестам расположения относится прикладывание руки к груди, прикосновение к собеседнику.

Жесты, свидетельствующие о желании преднамеренно затянуть время, обычно связаны с очками. Чтобы выиграть время, получить отсрочку или получить дополнительную информацию, собеседник медленно снимает очки, тщательно протирает стекло, покусывает дужку очков; часто этот жест является проявлением недоверия.

Жест «расхаживание» служит знаком того, что не следует спешить. Многие собеседники прибегают к этому жесту, пытаясь «протянуть время», чтобы разрешить сложную проблему или принять трудное решение.

Жесты несогласия обычно называют жестами вытеснения, поскольку они проявляются вследствие сдерживания своего мнения. Собираение несуществующих ворсинок с костюма является одним из таких жестов. Собеседник, собирающий

ворсинки, обычно сидит, отвернувшись от других, и смотрит в пол. Это наиболее популярный жест неодобрения.

Жесты несогласия:

- боковой взгляд;

- прикосновение к носу или легкое потирание его – чаще проявляется при наличии в переговорах или дискуссии контраргументов;

- ноги у сидящего направлены к выходу – желание уйти.

Жесты разочарования:

- почесывание затылка;

-ослабление воротничка;

- удары ногой по полу.

Жесты отрицания – отклоненный назад корпус, скрещенные руки, дотрагивание до кончика носа и др.

Жесты ожидания – потирание ладоней, медленное вытирание влажных ладоней о ткань.

Жесты скуки:

- постукивание по столу или по полу ногой, пощелкивание колпачком ручки;

- голова лежит в ладони, глаза полуприкрыты;

- машинальное рисование на бумаге;

- пустой взгляд или отсутствие какого-либо движения глаз.

Жесты повышенной психологической напряженности хорошо просматриваются в крепко сцепленных руках, сцепленных пальцах, характерным является интенсивное потирание рук, пальцев, пощипывание ладоней. К жестам напряженности относится манипулирование авторучкой, распрямление скрепок. Другой характерный жест – трогание спинки стула, прежде чем сесть.

Жест скрещенных рук, когда кисти обхватывают плечи (иногда кисти рук впиваются в плечи или бицепсы так крепко, что пальцы становятся белыми), обозначает сдерживание негативной реакции собеседника на вашу позицию по обсуждаемому вопросу. Этот прием используется, когда собеседники полемизируют, стремясь во что бы то ни стало убедить друг друга в правильности своей позиции. Нередко этот жест сопровождается холодным, чуть прищуренным взглядом и искусственной улыбкой. Такое выражение лица означает, что ваш собеседник на пределе, и если не принять оперативных мер, снижающих напряженность, то может произойти срыв.

В состоянии высокой психологической напряженности люди выражают недовольство, часто поворачивая лицо в сторону двери или окна.

О нервозности и дискомфорте партнера говорит – защитное поглаживание шеи ладонью, движение указательным пальцем, короткое дыхание.

О нервозности говорят и следующие жесты:

- частое покашливание, прочищение горла; легкое дрожание пальцев рук; вытирание пота со лба;
- руки прикрывают рот;
- локти ставятся на стол, образуя пирамиду (кисти рук расположены прямо перед ртом);
- интенсивная жестикуляция.

Жесты сомнения и неуверенности чаще всего связаны с потиранием указательным пальцем правой руки под мочкой уха или же боковой части шеи.

Прикосновение к носу также знак сомнения. Когда собеседнику бывает трудно ответить на ваш вопрос, он часто указательным пальцем начинает трогать нос.

Жесты неуверенности, раздражения:

- прижатые вплотную к бокам локти;
- ёрзание в кресле;
- переплетение пальцев рук и потирание больших пальцев один о другой;
- постукивание по столу пальцами;
- беспокойные движения кистей.

Для агрессивности характерны многие жесты, встречающиеся в состоянии повышенной психологической напряженности:

- «указующий перст», направленный на оппонента (психологи называют его маленькой шпагой);
- хлопанье дверью;
- швыряние очков или других предметов;
- поза на стуле «верхом»;
- руки в карманах, большие пальцы снаружи: у мужчин – амбициозность, у женщин – агрессивность;
- руки упираются в поясницу, ноги широко расставлены – демонстрация агрессии, в том числе сексуальной;
- сжатые кулаки.

Жесты подозрительности и скрытности свидетельствуют о недоверии к собеседнику, сомнении в его правоте, о желании что-

то утаить, скрыть. В этих случаях собеседник машинально прикрывает рот, потирает лоб, виски, подбородок.

Характерным жестом скрытности является:

- поворот корпуса в сторону от собеседника;
- «бегающий взгляд»;
- поворот ступней к выходу;
- скрещенные ноги;
- взгляд исподлобья;
- почесывание глаз.

Неискренность, рассогласованность между словами и жестами довольно частые явление в деловом общении. Деловому человеку необходимо научиться распознавать сигналы лжи.

Жест: лжи:

- учащается сердцебиение;
- появляется заикание или нервный кашель;
- партнер держится за какой-нибудь предмет (портфель, стул, дверцу автомобиля и пр.) или облокачивается на него;
- теряется контроль над тембром голоса, его тоном;
- происходит частое и (или) сильное сглатывание слюны;
- оттягивает воротник рубашки и интенсивно трет шею под ним; отводя взгляд вниз, сильно трет один глаз;
- периодически почесывает или потирает нос, особенно в процессе разговора;
- избегает взгляда собеседника или, наоборот, постоянно смотрит ему прямо в глаза, явно при этом переигрывая;
- у него наблюдается рассогласование между словами и жестами;
- улыбается чаще, чем требует ситуация;
- прикрывает рот рукой в процессе разговора, руки держит близко ко рту или горлу.

Закрытость имеет самые разнообразные невербальные проявления. Чаще всего она является признаком того, что собеседник чувствует опасность или угрозу.

Наиболее распространенным жестом этой группы является «поза Наполеона» руки, скрещенные на груди. Человек пытается спрятаться от неблагоприятной ситуации. Иногда этот жест может означать просто спокойствие и уверенность, но только в том случае, когда беседа не носит конфликтный характер. Если помимо скрещенных на груди рук собеседник еще сжимает пальцы в кулак, то это свидетельствует о его враждебности или наступательной позиции.

Посадка на стул «верхом» говорит о закрытости. Ноги тоже могут формировать защитные барьеры. О закрытости может говорить поза «нога на ногу». Человек закрыт для общения, если он сидит, откинувшись назад, увеличивая психологическую дистанцию.

Жесты и позы, свидетельствующие о нежелании слушать и стремлении закончить беседу, достаточно красноречивы. Если во время беседы ваш собеседник опускает веки, то это сигнал о том, что вы для него стали неинтересны или просто надоели, или же он чувствует свое превосходство над вами.

Жест «почесывание уха» свидетельствует о желании собеседника отгородиться от слов, которые он слышит. Другой жест, связанный с прикосновением к уху, потягивание мочки, говорит о том, что собеседник наслушался вдоволь и хочет высказаться сам.

В том случае, когда собеседник явно хочет быстрее закончить беседу, он незаметно поворачивается в сторону двери. Показателем такого желания является также жест, когда собеседник снимает очки и демонстративно откладывает их в сторону.

3.3 Походка

Походка человека – это манера передвижения, по которой довольно легко распознать характер человека. Она может дать информацию о человеке прежде, чем он заговорит. Бальзак назвал походку «физиономией тела».

Походка может быть уверенной, начальственной, упругой, спортивной, прыгающей, шаркающей, неуверенной, виноватой и т.д. Она сильно зависит от профессии человека, его культурного уровня. Психологи разных стран мира отмечают взаимосвязь походки, ширины шага при ходьбе также с определенными чертами характера и психическим состоянием человека. Особенно это характерно для женщин.

По походке можно узнать какие эмоции испытывает человек в данный момент: гнев, страдание, гордость, счастье. Самая тяжелая походка при гневе, самая легкая – при радости, вялая, угнетенная походка – при страданиях, самая большая длина шага – при гордости.

Походка во многом характеризует темперамент человека, его внутреннее состояние и настроение в данное время. Один человек идет с высоко поднятой головой, другой – с опущенной.

Экстраверты ходят энергично, опережая попутчика на несколько шагов. Они спешат, все время пытаются что-то и кого-то догнать. Интроверты ходят спокойно, на ходу обдумывают планы. Они самоуверенны, неспешны.

Походка отличается ритмом, скоростью, давлением на поверхность, величиной шага, эластичностью, естественностью, степенью напряженности тела, положением верхней части туловища и головы, движениями рук, темпом, положением носков ноги. Обычно неестественная походка появляется у человека в состоянии напряженности, скованности. Характер походки ассоциируются людьми с психологическим настроением, возрастом, полом. Существуют различные классификации походок.

Широкие шаги говорят об экстраверсии, предприимчивости, непринужденности, уверенности в себе, усердии и активной деятельности. Тот, кто ходит и длинными шагами, великодушен, заботится о своей чести, прилежен и исполнитель, всегда завершает порученное дело.

Быстрая и нервная походка характерна людям с увлекающейся натурой. Такие люди редко смотрят под ноги, рассматривая все, что попадает на пути.

Подчеркнуто широкая и медленная походка — желание выставиться напоказ, демонстрировать окружающим свою значимость, свою силу. Если при этом раскачивается верхняя часть туловища и активно двигаются руки, то это свидетельствует о том, что человек живет сегодняшним днем, целиком пребывает во власти своих инстинктов и не желает поддаваться чьему-либо влиянию.

Беспомощно вялая, «провисающая» походка с тяжелыми движениями свидетельствует о слабой воле, бессилии, вялости, усталости от жизни, болезни.

Передвижение человека зависит от того, к какой цели и как быстро он стремится.

Походка короткими шагами указывает на интроверсию. Она выдает личность вздорную, злопамятную. Обычно такие люди безответственны, скрытны, расчетливы, отличаются приспособленчеством. Такой человек как бы постоянно держит себя в руках.

Мелкие и быстрые шаги с нарушением ритмичности, указывают на взволнованность, боязливость, впечатлительность.

Подчеркнутый стук каблуков у женщины свидетельствует о её несдержанности, бесцеремонности.

Раскачивающаяся походка – доброта, лень, вальяжность. Такие люди могут наталкиваться на встречных, пытаются протиснуться в толпе.

Ритмическая походка – расслабленная форма приподнятого, но уравновешенного настроения. Это походка типична во время прогулок. Она свойственна человеку при небольшой целеустремленности, но хорошей воодушевленности. Она может свидетельствовать о радостном настроении.

Для высокомерных, самоуверенных наивных натур характерна сильная ритмическая походка, с усиленным движением бедер. Раскачивание при этом плеч в резонанс характеризует аффектных, самовлюбленных индивидов.

Если все тело раскачивается в ритме ходьбы, то такая походка свидетельствует о возбуждении, раздраженности, заносчивости.

Раскачивание бедер чаще наблюдается у девушек и молодых женщин как выражение кокетливости.

Нарушения в ритмичности (спотыкания, заминки) свидетельствуют о том, что личность находится в угнетенном состоянии, «не в своей тарелке». Такая походка характеризуется скованностью, отсутствием уверенности, замешательством, нехваткой внутренней свободы, внутренней раздвоенностью.

Ходьба с резко выпрямленной верхней частью туловища выражает надменность и высокомерие.

Равномерная походка (по типу строевого армейского шага) свидетельствует о волевой направленности, активности индивида, его целеустремленности, уверенности в себе.

Неестественно порывистая походка, подчеркнута большие и быстрые шаги, с размахиванием руками означают реальную или демонстрируемую активность. Обычно такие люди двигаются быстро, решительно, по сторонам не глядят, перед ними расступаются окружающие. Вероятнее всего это обладатели холерического темперамента.

Ровная, уверенная походка характерна для смелого человека, справедливого, решительного, настырного и упрямого. Эта личность любит спорт и может быть спортсменом. Кроме того, такой субъект прямолинеен в высказываниях, что приносит ему массу неприятностей в жизни.

Большой наклон вперед при ходьбе – признак честного, миролюбивого и доброжелательного человека.

Походка тихая, размеренная - у глубокомысленного, честолюбивого человека.

Расслабленная походка означает безразличие, отсутствие интереса, избегание принуждения и ответственности, недостаток самодисциплины, «снобизм». Те, кто держит руки в карманах, скорее всего критичны и скрытны, им нравится подавлять других людей. Нередко они находятся в угнетенном состоянии.

Спесивые и гордые, амбициозные люди при ходьбе дергаются всем телом, особенно плечами. Люди робкие, некоммуникабельные ходят носками вовнутрь.

Счастливые в любви женщины имеют легкую красивую походку.

Если человек ставит ноги пяткой внутрь, то это говорит о его внимании к окружающим - он все видит и слышит.

Походка на несгибающихся ногах – сила, энергичность.

Вялая, волочащаяся, медленная, безвольная походка может свидетельствовать о плохом настроении, об отсутствии цели. Обычно такие люди плавно огибают препятствия, пытаются их заранее разглядеть, очень осторожны, избегают сколько-нибудь высоких нагрузок. Как правило, представители такого темперамента не обладают достаточной самодисциплиной, нравственно не зрелы.

3.4 Осанка и поза

Осанка – это привычное положение корпуса и головы. Её функция придать фигуре человека привлекательный вид. Обычно выделяют прямую, сутуловатую, сгорбленную, вялую, гордую, бодрую осанку. По осанке судят, прежде всего, о физическом и духовном состоянии человека, о его настроении, о роде занятий, уверенности в себе или, наоборот, подавленности и растерянности.

Правильная осанка делает любого человека стройным. И, наоборот, вялая осанка производит впечатление расхлябанности и несобранности, смирения, покорности, угодничества. Осанка должна быть легкая, пружинистая.

Людам всех возрастов, мужчинам и женщинам, импонирует осанка, прямая, с развернутыми плечами и поднятой головой. Чем больше отклоняется человек от этой позы, горбясь,

развалившись на стуле, опираясь о стену, облокачиваясь о стол, тем ниже оценивают его собеседники.

Признаки хорошей осанки:

- выпрямленная спина и шея;
- высоко поднятая голова, линия подбородка горизонтальна;
- раскованный свободный вид.

Поза – это положение человеческого тела, типичное для данной культуры. В исследованиях по невербалике отмечается, что главное смысловое содержание позы состоит в размещении индивидом своего тела по отношению к собеседнику. Это размещение свидетельствует либо о закрытости, либо о расположенности к общению.

Позы участников беседы, как правило, отражают их субординацию. Поза оказывает, как данный человек воспринимает свой статус по отношению к статусу других присутствующих лиц. Лица с более высоким статусом принимают более непринужденные позы, чем их подчиненные. При этом особое значение приобретает психологическая субординация - стремление доминировать или подчиняться, что может и не совпадать со статусом.

На переговорах с партнером не следует принимать закрытые позы, так как они воспринимаются как позы недоверия, несогласия, противодействия, критики. Открытые позы, напротив, воспринимаются как позы доверия, согласия, доброжелательности. В такой позе находится человек, который чувствует себя хозяином.

Легко читаются позы раздумья, критичной оценки.

Если человек заинтересован в общении, он будет ориентироваться на собеседника и наклоняться в его сторону, если не очень заинтересован, наоборот, отклоняться в сторону и откидываться назад. Человек, желающий заявить о себе, будет стоять прямо, в напряженном состоянии, с развернутыми плечами, иногда упершись руками в бедра; человек же, которому не нужно подчеркивать свой статус и положение, будет расслаблен, спокоен, в свободной непринужденной позе.

Каждому человеку свойственна определенная поза и в положении стоя.

Человек, имеющий привычку опираться всей массой на одну ногу, а второй ногой только на каблук, непосредственный в общении, весельчак, любит компании, склонен навязывать свои взгляды окружающим. У некоторых такая поза является методом

маскировки собственной робости. Личность, которая обыкновенно стоит, скрестив ноги, опираясь всей массой на одну ногу, а вторую ставит на носок, неуверенна в себе. Она осторожна и подозрительна.

Поза, при которой ноги тесно сдвинуты так, что носки касаются один другого, обычно выражает покорность и боязнь, часто является признаком инфантильности или чрезмерной пустоты.

Поза – пятки вместе, носки врозь – характеризует делового человека, решительного, способного в нужный момент дать отпор; этот человек не полезет за словом в карман. На него можно положиться, хотя его излишняя нетерпимость усложняет жизнь, в первую очередь, ему самому.

Спортивная стойка – ноги на уровне плеч – говорит не о характере человека, а об усталости или равнодушии, безразличии.

Если, поворачиваясь или наклоняясь к партнеру, человек поворачивает только верхнюю часть туловища, то в деловом взаимодействии это может означать интерес, бесстрашие и открытость. Когда верхняя часть туловища, напротив, поворачивается в сторону от партнера, то это свидетельствует о незаинтересованности, желании уйти и прекратить общение.

Некоторые позы нельзя трактовать однозначно, так как они могут выражать противоречивые чувства.

Не менее выразительной может быть и посадка личности.

Закрытая посадка (ноги и ступни сомкнуты) свидетельствует о боязни контакта, недостатке уверенности в себе, педантичной корректности.

Когда верхняя часть тела немного наклонена вперед, это означает постоянную готовность к действиям, напряженность во всем теле. Эта поза типична для неуверенных, боязливых натур.

Беззаботно–открытая посадка (ноги широко расставлены) – недостаток дисциплины. В зависимости от того, насколько широко раздвинуты ноги, можно судить о степени воспитанности того, кто так сидит. Чем шире расставлены ноги, тем больше информации о равнодушно-примитивной бесцеремонности.

Скрещенные или прижатые друг к другу ноги свидетельствуют или о педантичной корректности, или о беспомощности.

Поза нога на ногу и сцепленные на коленях руки неуместны при официальных контактах.

Ноги, скрещенные в области щиколоток, производят впечатление меньшей замкнутости, чем ноги скрещенные в области колен.

Ноги, положенные одна на другую, - естественная самоуверенность, благодушное настроение, нет готовности к деятельности.

Посадка на кончике стула, с выпрямленной спиной, с полной обращенностью к партнеру означают высокую степень заинтересованности в предмете разговора.

Широкая удобная посадка на всю поверхность сидения, в равной степени широко, тяжело, уютно, с максимально удобной позицией ног и ступней, передает позитивное настроение, внутренний покой, и в то же время наивность и бесхитрость, пассивность и безразличие. Мускулатура в такой позе расслаблена, ноги вытянуты, все говорит о том, чтобы человека на некоторое время оставили в покое.

В практике общения деловых партнеров считается, что тот, кто держит руки и кисти под столом, либо не готов к разговору, либо боится выдать охватившие его чувства неуверенности, нервозности или чего-то в подобном роде. Поза руки на столе свидетельствует о готовности вступить в социальный контакт.

Если одна кисть находится на столе, а другая - под ним, то такое поведение может быть интерпретировано как поиск контакта, но лишь в начальной стадии.

Если одна из ног, или обе ноги зацеплены на ножку стула, а спина прижата к спинке стула, то тем самым выражается желание оказаться в безопасности и получить поддержку (опору).

3.5 Проксемика в деловой коммуникации

Проксемика исследует расположение людей в пространстве при общении. Окружающая среда имеет для человека не только физический, но и психологический смысл. Использование пространства человеком влияет на его способность соотносить себя с другими людьми, чувствовать их близкими себе или держать на расстоянии.

Психологи доказали, что у человека и животных, есть свои охраняемые зоны и территории. Американский антрополог Э. Холл свои исследования в области пространственных потребностей человека изложил в книге «Молчаливый язык». Он ввел понятие «проксемика» слово, которое в переводе с английского означает «близость».

Проксемические средства – это пространственная организация общения, т.е. взаимное расположение людей в процессе непосредственного взаимодействия и дистанция между ними.

В зависимости от типа межличностных отношений Э.Холл выделил четыре основные дистанции, которыми руководствуется большинство людей во время общения: интимная, личная, социальная и публичная.

Эти нормы определены четырьмя расстояниями:

- 1) интимное (от 0 до 50 см) – общение самых близких людей;
- 2) персональное (от 45 см до 1 м 20 см) – общение со знакомыми людьми;
- 3) социальное (от 1 м 20 см до 3 м 60 см) – при общении с чужими людьми и при официальном общении;
- 4) публичное (3 м 60 и далее) – при выступлении перед различными аудиториями.

Нарушение оптимальной дистанции общения воспринимается людьми негативно.

3.5.1 Зоны и дистанции в деловой коммуникации

Интимная зона самая главная. Именно эту зону человек охраняет так, как будто это его собственность. В неё допускаются лишь близкие, хорошо знакомые люди. Для этой зоны характерны сопровождающие компоненты: доверительность, негромкий голос в общении, тактильный контакт. Исследования показывают, что вторжение в интимную зону посторонних влечет определенные физиологические изменения в организме: учащение биения сердца, повышенное выделение адреналина, прилив крови к голове.

Нарушение интимной дистанции посторонним человеком в процессе общения всегда воспринимается собеседником как покушение на его неприкосновенность; вызывает неприязнь к нему, не желание продолжать общение.

Зоны интимной дистанции отличаются друг от друга в зависимости от той или иной культурной среды. В западной Европе они составляют 60 см. В Восточной Европе эта зона, как уже было отмечено, равна приблизительно 45 сантиметрам.

Величина интимной дистанции в каждый конкретный момент может меняться в зависимости от статуса того, с кем

происходит деловая коммуникация, от собственного настроения в данную минуту, от возраста и пола собеседника.

Нарушение границ территории, в особенности интимного пространства делового человека часто сопровождается сигналами тела, а именно:

- беспокойное ерзанье, сигнализирующее о желании удалиться;
- закидывание ноги на ногу, прочь от захватчика – поворот в сторону и подготовка к бегству;
- постукивание пальцами (сигнал внутренней тревоги);
- зажмуривание глаз и др.

Личная зона в деловом общении колеблется от 45 до 120 см. В этом пространстве должны реализовываться нормальные коммуникационные процессы, происходящие между деловыми партнерами.

Личная или межличностная дистанция характерна для таких форм общения, как обыденная беседа с друзьями и коллегами, деловые переговоры, подписание контрактов дружественные встречи, прием посетителей и консультирование, эта зона предполагает только визуально-зрительный контакт между партнерами, поддерживающими разговор. Она ни к чему не обязывает и вместе с тем располагает к продолжению контакта.

При личной дистанции люди сидят за одним столом, поэтому необходимо соблюдать правило делового общения: если два человека делят один стол, то в качестве собственной интимной зоны каждому из них следует рассматривать свою половину стола.

Социальная зона в коммуникации устанавливается между людьми не очень хорошо знакомыми или вовсе незнакомыми, а также при взаимодействии малой группы. Обычно такое расстояние принято при групповой деловой встрече, совещании, дискуссии, пресс-конференции, семинаре, «круглом столе» и пр.

Обычно социальная зона соблюдается во время встреч с посетителями в служебных кабинетах.

На таком расстоянии директор принимает секретаря, других служащих, подчеркивая строго деловое общение. Подобная дистанция удобна, когда длительное общение нежелательно: можно отвести от собеседника взгляд, и на таком расстоянии это будет означать прекращение разговора. На этом расстоянии удобно обмениваться новостями или анекдотами с коллегами по работе.

Социальная зона позволяет ее участникам не только слышать партнера, но и видеть.

Публичная зона – это расстояние, предпочтительное при взаимодействии с большой группой людей, с массовой аудиторией. Она идеально подходит для выступлений на совещаниях, семинарах. Эта дистанция соблюдается при таких формах делового общения, как собрания, пресс-конференции с большой группой журналистов и заинтересованных партнеров, презентации, публичные лекции, доклады и пр. Публичная зона начинается от 3,5 метров. И чем больше расстояние между коммуникантом и слушателями, тем важнее использовать разнообразные аудио-визуальные средства, как для усиления громкости голоса, так и для демонстрации на экране лица говорящего. Это необходимо для того, чтобы аудитория могла не только слышать слова, но и «считывать» невербальную информацию, «рассказывающую» о чувствах, степени их искренности или лживости.

К публичной зоне относится и дистанция между говорящим и слушающим, например: лектор и аудитория, руководитель конференции и ее участники.

В этой зоне находятся актеры, преподаватели, учителя. Публичное расстояние дает возможность безболезненно и незаметно выйти из пространства общения. Таким образом, в деловой коммуникации важным элементом этики является соблюдение границ и зон взаимодействия, нарушение этого правила чревато самыми серьезными последствиями.

При общении с иностранными деловыми партнерами необходимо помнить, что представители разных национальных культур по-разному относятся к дистанции, у них разное понятие нормы. Англичане, американцы, скандинавы не терпят близких дистанций, рассматривая их как покушение на свое личное пространство. Японцы воспринимают прикосновение к себе как потерю самоконтроля со стороны собеседника или агрессивность, к ним не следует приближаться менее чем на 1 метр. Французы легко переходят на близкую дистанцию, если вы их заинтересуете профессиональным разговором. Арабы очень близко держатся к собеседнику – им необходимо слышать его дыхание во время общения. Арабы, латиноамериканцы, греки, итальянцы, испанцы считают, что не прикасаться к собеседнику в разговоре, значит холодно и недружелюбно вести себя по отношению к нему. Активная жестикуляция для них – норма.

Кроме национальных особенностей, дистанция между говорящими зависит от многих других факторов: пола собеседников, статуса, настроения, физических условий, места проживания и т.д.

Персональное пространство у каждого из нас имеет свои размеры. Чем больше персональное пространство у человека, тем больший эмоциональный стресс он испытывает в условиях скученности. Ощущение скученности приводит его к росту раздражительности и конфликтам.

Пол и рост человека играют определенную роль и при выборе дистанции, на которой целесообразно с ним разговаривать. Поэтому, разговаривая с высоким человеком, целесообразно подходить ближе к нему, а вот к малорослому собеседнику не следует подходить близко.

Увеличивается расстояние между людьми, если один из них значительно старше по возрасту или занимаемой должности. Мы обычно стараемся быть на большем расстоянии от тех, чье положение или полномочия выше наших.

Расстояние между общающимися женщинами обычно меньше, чем между мужчинами; между родственниками меньше, чем между незнакомыми людьми; значительно меньше между людьми одной национальности.

Выбор дистанции зависит от взаимоотношений между людьми (как правило, люди стоят ближе к тем, кому они симпатизируют), взаимной заинтересованности друг в друге, симпатии, и от индивидуальных особенностей человека (например, интроверты плохо переносят слишком близкую дистанцию). Вообще замечено, что уравновешенный человек с чувством собственного достоинства подходит к собеседнику ближе, тогда как беспокойные, нервные люди стараются держаться подальше, особенно от собеседника противоположного пола. Таким образом, люди более конфликтные, подозрительные и нелюдимые окружают себя более широкой зоной персонального пространства, чем люди общительные, уживчивые и покладистые.

В то же время, если вы будете стоять от кого-то дальше, чем принято, это будет расценено как попытка отделить себя от собеседника или стремление создать ощущение некоего барьера.

Использование зон общения, большая или меньшая свобода действий в них очень четко характеризуют деловых партнеров.

Тот, кто легче меняет дистанцию общения скорее всего является «лидером», тот, кто труднее – «ведомым».

3.5.2 Организация пространственной среды деловой коммуникации

В деловом общении большое значение имеет использование возможностей сесть за стол именно там, где это важно для достижения целей. Однако практика деловой коммуникации показывает, что многие деловые партнеры выбирают себе место за столом совершенно произвольно.

От того, какое место за столом занимают участники общения, зависит эффективность деловой коммуникации. Различают четыре позиции за рабочим столом, каждая из которых имеет свое предназначение:

1. Угловое расположение.
2. Кооперативная позиция.
3. Конкурирующе-оборонительная позиция.
4. Независимая позиция.

Позиции общающихся за столом определяются характером общения.

Если общение носит сопернический или оборонительный характер, то люди садятся напротив.

При обычной дружеской беседе - занимают угловую позицию.

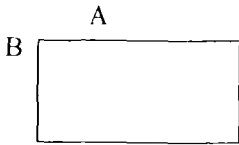
При кооперативном поведении – занимают позицию делового взаимодействия с одной стороны стола.

Независимая позиция выражается в расположении по диагонали.

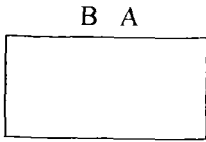
Угловое расположение характерно для людей, занятых дружеской непринужденной беседой. Эта позиция способствует постоянному контакту глаз и представляет простор для жестикуляции и возможность для наблюдения за жестами собеседника. Угол стола служит частичным барьером в случае опасности или угрозы со стороны собеседника. При таком расположении отсутствует территориальное разделение стола.

На углах обычно завязывается больше бесед. Специалисты по теории управления полагают, что начальнику целесообразно усаживать собеседника не прямо против себя, а под небольшим углом. В этом случае подчиненному или посетителю легче, несколько повернув голову, избежать прямого взгляда руководителя. Собеседник чувствует себя спокойнее, увереннее.

Бывают случаи, когда очень трудно или неуместно занимать позицию углового расположения при предъявлении своего материала.



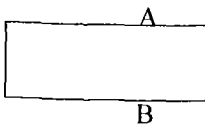
Кооперативное поведение необходимо для непосредственного делового взаимодействия. Когда задача или проблема решаются совместно, людям нужно сидеть рядом, чтобы лучше понять действия и намерения друг друга, чтобы видеть анализируемые материалы, чтобы обсудить и выработать общие решения.



Конкурирующее - оборонительная позиция. Положение деловых партнеров друг против друга обычно создает атмосферу соперничества, при которой каждый из участников взаимодействия жестко ведет свою линию, отстаивает свою позицию, пытается обыграть других.

Эта позиция затрудняет понимание точки зрения собеседников и не создает непринужденной атмосферы. Стол между ними становится своеобразным барьером. Достичь консенсуса при такой рассадке чрезвычайно трудно, даже компромисс затруднителен, а вот конфронтация, конфликт вполне могут завершить коммуникацию.

Вместе с тем такая посадка может свидетельствовать о субординации. Разговор в такой ситуации должен быть коротким и конкретным. В реальной практике именно так садятся за стол переговоров, там это означает равноправную позицию, которая может способствовать конструктивному общению.



Независимая позиция

В определенных ситуациях делового общения целесообразно занимать и независимую позицию, то есть по диагонали через

весь стол. Эта позиция характерна для людей, не желающих взаимодействовать. Она свидетельствует об отсутствии заинтересованности или о желании остаться незамеченным, например на деловом совещании, семинаре и пр.

Чаще всего такое положение занимают посетители библиотек, отдыхающие на скамейке в парке или посетители ресторанов и кафе. Эта позиция свидетельствует об отсутствии заинтересованности. Ее следует избегать в том случае, когда требуется откровенная беседа или заинтересованные переговоры.

А



В

На создание психологического климата существенное влияние оказывает не только расположение собеседников за столом, но и форма самих столов.

Таким образом, квадратный стол, который обычно является рабочим столом, используется для деловых бесед, переговоров, брифингов.

Он способствует созданию отношений соперничества между людьми, равными по положению. Квадратные столы хороши для проведения короткой деловой беседы или для того, чтобы подчеркнуть отношения субординации. Здесь отношения сотрудничества устанавливаются скорее с тем человеком, который сидит за столом рядом с вами, причем человек, который сидит справа от вас, будет более внимателен к вам, чем тот, который сидит слева. Максимальное сопротивление будет оказывать тот человек, который сидит прямо напротив вас.

За прямоугольным столом на встрече людей одинакового социального статуса главенствующим считается то место, на котором сидит человек, обращенный лицом к двери. Круглый стол создает атмосферу неофициальности и непринужденности и за ним лучше всего проводить беседы людям одинакового социального статуса. Он хорош в том случае, когда вам нужно достичь соглашения. Следует не только правильно выбрать форму стола, но и уметь посадить за него вашего собеседника так, чтобы создать максимальный психологический комфорт. Постарайтесь сделать так, чтобы ваш собеседник сидел спиной к стене.

Взаимоотношения людей разворачиваются не только в

пространстве, но и во времени. Как человек распоряжается чужим и своим временем, является важным социальным знаком. Уважение к другому человеку проявляется в повышенной точности, пунктуальном поведении. Заставить другого ждать – значит вольно или невольно заявить о своем праве распоряжаться ситуацией. Примером ориентации во времени может быть отсроченный разбор нарушения дисциплины.

Нерационально отстаивать свое мнение, ввязываться в спор на первой стадии конфликта, когда подчиненный взволнован, разгневан, полностью не согласен с вами. Лучше провести беседу, отстоять свою позицию на последующих стадиях, когда объект вашего воздействия готов к этому, и разговор, естественно, будет более плодотворным.

Знание подобных фактов дает возможность государственным служащим, бизнесменам, деловым людям, с одной стороны, соблюдать «правила игры» (неписанные правила приличия), с другой, использовать пространственно-временные характеристики для сознательной трансформации сценариев взаимодействия.

3.6 Мимика в практике делового взаимодействия

Особая роль в передаче информации отводится мимике – движениям мышц лица. Лицо партнера по общению приковывает наше внимание.

Мимика способна дать истинную информацию о том, что переживает человек. Мимические выражения несут в себе, как отмечают исследователи, более 70% информации. Вот почему лицо человека является главным источником психической информации. И не случайно человек, желающий в общении скрыть свои истинные намерения, стремится выразить необходимую информацию только словами, так как мимика и жесты способны выдать его, какими бы артистическими способностями он ни обладал.

В мимике могут быть выражены шесть основных эмоциональных состояний (гнев, радость, страх, страдание, удивление и отвращение). По выражению лица можно судить и об отношении собеседника к вам: оно может быть приветливым и отчужденным, признательным или недовольным и т.д.

Лицо собеседника обеспечивает и обратную связь: по нему можно судить, понял нас человек или нет.

В психологической литературе описано более 20 000 описаний выражения лица. Сигналы мимической выразительности могут быть: вялыми, бедными, живыми,

богатыми, маловыразительными, напряженными, спокойными и т.д.

Причем легче всего распознаются положительные эмоции – радость, любовь, удивление. Труднее воспринимаются человеком отрицательные эмоции – печаль, гнев, отвращение. Очень важно заметить, что основную роль в выражении истинных чувств человека играют глаза и губы.

Известно, что Лев Толстой в свое время описал 85 оттенков выражения глаз и 97 оттенков улыбки. Научно доказано, что левая сторона лица гораздо чаще отражает эмоции человека. Это связано с тем, что правое полушарие мозга, контролирующее эмоциональную жизнь человека, «отвечает» за левую сторону лица. Положительные эмоции отражаются более или менее равномерно на обеих половинах лица, отрицательные же ярче выражены на левой стороне.

Таким образом, владение мимикой необходимо, по сути, любому человеку, но особенно тому, кто по роду деятельности имеет многочисленные контакты с людьми. О важности наблюдения за выражением лица писал в свое время А.С. Макаренко. «Нужно уметь читать на человеческом лице... Ничего хитрого, ничего мистического нет в том, чтобы по лицу узнавать о некоторых признаках душевных движений».

Сюда же можно отнести и общие движения тела, например кивок головой.

В деловом взаимодействии при интерпретации мимики особое внимание следует обращать на согласованность. Пока мимика согласуется со словесными высказываниями, мы обычно не воспринимаем ее отдельно. Как только несогласованность становится достаточно сильной, это сразу же бросается в глаза, даже неопытному человеку.

Изучение таких мимических состояний, как радость, гнев, страх, отвращение, удивление, страдание, позволило выявить мимических признаков – единицу анализа речевого выражения. Совокупность таких признаков образует структуру различных речевых экспрессий. (см. таблицу №1)

таблица №1

Части и элементы лица	Эмоциональные состояния					
	Гнев	Презрение	Страдание	Страх	Удивление	Радость
Положение рта	Рот открыт	Рот закрыт		Рот открыт		Рот обычно закрыт
Губы	Уголки губ опущены			Уголки губ приподняты		
Форма глаз	Глаза раскрыты или сужены	Глаза сужены		Глаза широко раскрыты		Глаза прищурены или раскрыты
Яркость глаз	Глаза блестят		Глаза тусклые	Блеск глаз не выражен		Глаза блестят
Положение бровей	Брови сдвинуты к переносице			Брови подняты вверх		
Уголки бровей	Внешние уголки бровей подняты вверх		Внутренние уголки бровей подняты вверх			
Лоб	Вертикальные складки на лбу и переносице			Горизонтальные складки на лбу		
Подвижность лица и его частей	Лицо динамичное		Лицо застывшее			Лицо динамичное

3.6.1 Визуальный контакт

Исследования как отечественных, так и зарубежных психологов по проблеме эмоциональных проявлений показывают, что все люди, независимо от национальности и культуры, в которой они выросли, с достаточной точностью и согласованностью интерпретируют эти (показанные в таблице) мимические конфигурации как выражение соответствующих эмоций. И хотя каждая мина является конфигурацией всего лица, тем не менее основную информационную нагрузку несут брови и область вокруг рта (губы).

Улыбка, пожалуй, наиболее универсальное средство невербального общения. Некоторые психологи придерживаются мнения, что мы улыбаемся не только потому, что мы рады чему-либо, но и потому, что улыбка помогает нам чувствовать себя счастливее и увереннее. При встрече улыбка снимает настороженность первых минут и способствует более уверенному и спокойному общению. Она выражает радость встречи, говорит о дружелюбии и расположении. Улыбка сопровождает и слова приветствия. Она как и все средства невербального общения, выражает множество оттенков переживаний: существует дружелюбная, ироничная, насмешливая, презрительная, заискивающая и другие виды улыбок. Даже одна и та же улыбка может нести в себе различные оттенки. Выделяют три типа улыбки: искреннюю, как на картине Леонардо да Винчи «Джоконда», фальшивую и несчастную, жалобную.

Фальшивая улыбка имеет две разновидности. Поддельная улыбка выражает не столько радость, сколько желание казаться радостным, а с помощью притворной улыбки человек пытается скрыть от окружающих свои негативные эмоции.

Как отличить фальшивую улыбку от искренней? Во-первых, это относительная пассивность круговых мышц глаза, в результате чего при фальшивой улыбке щеки почти не приподнимаются и отсутствуют характерные морщинки у внешних уголков глаз. При особой нарочитости улыбки, когда сокращение скуловых мышц достаточно заметно приподнимет щеки, ее бывает трудно отличить от настоящей улыбки.

Фальшивая улыбка бывает, как правило, асимметричной, с большим смещением в левую сторону у правой. Кроме того, она возникает либо раньше, либо позже, чем того требует ситуация. Она отличается от искренней улыбки также и

продолжительностью. Ее кульминационный период длится дольше обычного. Период разворачивания, наоборот, короче, и поэтому фальшивая улыбка появляется на лице как бы внезапно. Так же внезапно она исчезает в отличие от истинной улыбки, которая угасает постепенно.

Несчастную улыбку описывают как улыбку, наложенную поверх мимического выражения негативной эмоции. Человек чем-то расстроен, чувствует себя несчастным, и это написано у него на лице, однако вопреки своим чувствам и их очевидности для окружающих он пытается изобразить улыбку. Любой мало-мальски внимательный наблюдатель легко распознает эту несчастную, жалкую улыбку — она малоубедительна, из под нее, как правило, проглядывает совсем иное мимическое выражение.

Улыбка, при которой немного обнажается верхний ряд зубов, выражает большее дружеское расположение, нежели обычная улыбка. Такую открытую улыбку не следует использовать при первой встрече, она может вызвать прямо противоположную реакцию и породить недоверие. Наконец, существует еще широкая улыбка, когда рот немного приоткрыт и обнажены оба ряда зубов. Она характерна для дружеской вечеринки, при шутках между друзьями, но никогда не используется при знакомстве. В целом же, следуя американскому принципу улыбаться почаще, не стоит забывать о том, что улыбка должна быть адекватна ситуации и не должна вызывать раздражения у собеседника.

В деловом взаимодействии огромное значение имеет визуальный контакт.

Выражение лица в основном определяется по взгляду, который зависит от положения век и бровей, ширины зрачков, формы рта, ноздрей, ушей, длины волос и т.д.

Способность к прямому зрительному контакту формируется в детстве, зависит от культурных условий развития человека и на протяжении жизни почти не меняется, даже если человек попадает в другую среду. Люди смотрят друг на друга от 1/3 до 2/3 времени беседы. Установлено, что если два человека смотрят друг на друга еще чаще, то они больше заинтересованы в самом собеседнике, чем в том, что он говорит. Если на вас смотрят мало, то вы имеете все основания полагать, что к вам или к тому, что вы говорите и делаете, относятся плохо. Частота, длительность и пристальность взглядов зависит от таких индивидуальных особенностей человека, как уверенность в себе, степень общительности, степень самооценки и уровня развития

абстрактного мышления. Замечено, что общительные и уверенные в себе люди смотрят на партнеров пристальнее и дольше, чем замкнутые, направленные «вовнутрь себя». Существуют различия в использовании взгляда представителей разного пола. Так, например, женщины используют прямой взгляд намного чаще мужчин. Женщина менее склонна воспринимать пристальный взгляд как сигнал угрозы, наоборот, она считает его выражением интереса и желания установить с ней контакт. Кроме того, женщины в процессе общения гораздо дольше смотрят на тех, кому они симпатизируют, а мужчины, наоборот, на тех, кто им симпатизирует.

Самооценка человека, его статус оказывают влияние и на то, как смотрят друг на друга в процессе общения (взгляд «снизу вверх» или «сверху вниз»). В разных странах взгляд имеет разное значение, иногда прямо противоположное. На Ближнем Востоке считается, что при разговоре необходимо смотреть человеку прямо в глаза, иначе прослывешь невежливым. Человек, мало смотрящий на собеседника, кажется жителям этих стран неискренним и холодным. В странах Северной Европы, Японии, Индии прямой взгляд на человека считается неприличным, навязчивым, бестактным и даже нахальным.

Взгляды помогают поддерживать контакт при разговоре. Тот, кто говорит, обычно меньше смотрит на партнера, чем слушающий. Считают, что это дает ему возможность больше концентрироваться на содержании своих высказываний, не отвлекаясь. Но в конце своей речи, говорящий, как правило, смотрит прямо в лицо слушателю, как бы давая сигнал об окончании своего высказывания.

Переживаемые во время разговора эмоции оказывают влияние на взгляд: положительные эмоции сопровождаются возрастанием количества взглядов, при обсуждении приятной темы легко смотреть в глаза собеседнику. Отрицательные ощущения характеризуются отказом смотреть на собеседника – мы избегаем делать это, если речь заходит о чем-то неприятном.

Визуальный контакт помогает не только осуществлять обратную связь, но и считывать необходимую информацию о партнере.

«Язык глаз» способен передать скрытые мотивы, намерения и побуждения людей, особенно это важно для специалистов, работающих с людьми. С помощью глаз передаются самые точные сигналы о состоянии человека, поскольку расширение и

сужение зрачков не поддается сознательному контролю. При постоянном освещении зрачки могут расширяться или сужаться в зависимости от настроения. Если человек возбужден, заинтересован чем-то или находится в приподнятом настроении, его зрачки расширяются в четыре раза больше, чем в нормальном состоянии. Наоборот, сердитое, мрачное настроение заставляет зрачки сужаться.

Взгляды, которыми обмениваются люди в общении, делятся на деловые, социальные, интимные, светские.

Во время делового разговора рекомендуется большую часть времени смотреть в треугольник, образованный сочетанием трех точек — глаз и середины лба. Специалисты считают, что таким образом создается серьезная атмосфера, деловой настрой беседы. Это деловой взгляд.

Социальный взгляд более подходит для нейтрального общения. Он образуется, если взор опустить ниже уровня глаз собеседника до его рта и смотреть в проекцию треугольника «глаза-рот».

Если взгляд смещается вниз, на другие части тела собеседника то мы можем констатировать интимный взгляд.

Отсутствие взгляда также может быть сигналом для собеседника. Подчеркнутое отведение глаз сообщает, что есть стремление игнорировать партнера, не иметь с ним дела. Такое же впечатление вызывает и расфокусированный взгляд, при котором зрачки не сконцентрированы в одной точке, а направлены параллельно. Встретив такой взгляд, можно заключить, что перед вами человек, впавший в задумчивость — ничто во внешнем мире не привлекает его интереса. Иногда таким взглядом человек демонстрирует, что вы для него «пустое место».

Если человек во время разговора с вами опускает веки, он пытается по какой-то причине убрать вас из поля зрения, возможно, вы ему неприятны или неинтересны.

Психологи отмечают также, что люди больше склонны смотреть на говорящего тогда, когда он находится на некотором расстоянии: чем ближе к говорящему, тем больше мы избегаем визуального контакта.

В монологах, как известно, люди смотрят на партнеров в течение 45% всего общения, тогда как в активном диалоге — в течение 65%. Таким образом, при деловом взаимодействии визуальный контакт, мимика, взгляд имеют немаловажное

значение. Нормальный для конструктивного делового общения взгляд – теплый, доброжелательный, открытый и успокаивающий.

В психологической литературе описывается множество разновидностей взглядов. Взгляд бывает: жизнерадостный, живой, печальный, угрюмый, внимательный, удивленный. Встречается взгляд презирающий, тяжелый, вялый, тусклый, угодливый и т.д.

Человеческий взгляд очень слабо поддается тренировке, поэтому он наиболее адекватно отражает эмоционально-психическое состояние партнера, повторяющуюся картину психофизических качеств личности. Человек может скрыть словами все, что угодно, но очень трудно скрыть это во взгляде.

В зависимости от направления выделяют взгляд деловой, светский, интимный, социальный.

Деловой взгляд концентрируется в районе лба собеседника, что создает серьезную атмосферу делового партнерства. Такой взгляд используется чаще во время переговоров, бесед, консультаций.

Взгляд, охватывающий лицо, шею, верхнюю часть грудной клетки – **социальный взгляд**. Он, как правило, используется при презентациях, пресс-конференциях; дискуссиях, деловых совещаниях, то есть там, где в коммуникации участвует небольшая группа людей и взаимодействие происходит на уровне камерного общения.

Светский взгляд, направленный преимущественно на нижнюю половину лица партнера между глазами и ртом, предполагает непринужденный светский разговор.

Направление **интимного взгляда** – от глаз по телу и обратно. Он выражает личную заинтересованность в общении с представителями противоположного пола.

Прямой взгляд выражает уверенность, готовность к контакту, интерес и уважение к другому человеку, открытость, внимание к нему. Твердый фиксированный взгляд предполагает осознание своих сил и возможностей, устремленность к цели.

Слишком твердый, пронизывающий, холодный и одновременно суженый взгляд, при котором голова и верхняя часть тела откинута назад, показывает критическое рассматривание других, основанное на недоверии, а также бесцеремонность, скрытость, тайные намерения, вплоть до агрессии.

Широко раскрытые, «вытаращенные» глаза встречаются при озабоченности, неожиданном удивлении. Они свидетельствуют о восприимчивости чувств и мечтательности, могут быть сигналом внезапной радости и внезапного испуга, совершенной беспомощности.

«Стеклянные» глаза – уход в свои мысли, ассоциации. «Погасшие» глаза – огорчение, расстройство. Полностью открытые глаза – высокая восприимчивость чувств, мечтательность, «сон с открытыми глазами», беспредельное доверие. Нередко такие глаза выражают бессознательное стремление получить максимум информации, чтобы при этом не ускользнули даже мелочи.

«Уклопяющийся» взгляд свидетельствует о неуверенности, боязливости, робости, чувстве вины, большой скромности. Такой взгляд может указывать на эгоцентризм, нехватку коммуникабельности.

«Небесный» взгляд. При нормальной посадке головы и отсутствии напряжения в лице глазные яблоки повернуты вверх. Он ведаёт о глубоких религиозных размышлениях, восхищении, сосредоточенности на нравственных мыслях. При напряженности в лице этот взгляд показывает попытку создать видимость религиозных размышлений.

«Хлопанье» глазами, резкое неравномерное моргание происходит при препятствиях, затруднениях, нервозности.

Сверкание глазами может быть сигналом неуверенности, затруднения, нервозности. Сужение или расширение зрачков свидетельствует как об усиливающемся, так и об ослабевающем внимании и интересе. При эмоциональном возбуждении, страхе, волнении зрачки увеличиваются в четыре раза против нормального состояния. Если же человек сердится, если у него мрачное настроение, негативное отношение к происходящему, то зрачки резко сокращаются.

Спокойный взгляд характеризует удовлетворенность восприятия, рассудительность. В то же время вялый взгляд говорит о заторможенности, оцепенении.

Сведение глаз (центрированный взгляд) скорее показывает конкретное мышление, практическую установку.

«Занавешенные» глаза выражают равнодушие, покорность, инертность. Они являются признаком скуки, утомления, а иногда высокомерия, сомнения, тупости, отсутствия интереса, чванства.

Суженный, или прищуренный взгляд чаще всего означает пристальное внимание, иногда хитрость и коварство, чрезмерную критичность, черствость и недоброжелательность. Такой взгляд может означать и тайное согласие с кем-то другим.

Взгляд сбоку, углами глаз, выражает тайное наблюдение, скрываемый интерес, дистанцию, озабоченность. Суженный взгляд может свидетельствовать о недовольстве, угрозе, недоверии.

Взгляд, направленный «сквозь» собеседника в неопределенную даль, означает задумчивость, сосредоточенность на самом себе, неуважение к партнеру. Такое вызывающее поведение может вывести другого из состояния равновесия, вызвать у него ответную агрессивную реакцию.

Слишком беспокойный взгляд, быстрые, торопливые движения глаз свидетельствуют о болезненно развитой чувствительности, повышенной впечатлительности и возбудимости, непостоянстве.

«Вращение» глазами, как особая форма контакта с партнером, выражает потерю интереса, невыносимую скуку.

Взгляд снизу исподлобья означает агрессивность при малой напряженности и согнутой спине услужливость, покорность, подчиненность.

Взгляд сверху вниз может говорить о проявлении сдержанности, враждебности, агрессии. При откинутой назад голове он может свидетельствовать о превосходстве, гордости, высокомерии, презрении.

«Пустой» взгляд, направленный в какую-то определенную точку, говорит о смущении, стыде, неуверенности. При этом зачастую отсутствует какое-либо движение глаз вообще, что означает крайнюю степень безразличия.

3.7 Такесические средства общения

Наиболее распространенным жестом является прикосновение, или тактильный контакт. Прикосновение является для человека самым первым и самым важным в его жизни.

Такесические средства общения – это динамические прикосновения в форме рукопожатия, похлопывания, поцелуев. Доказано, что динамические прикосновения являются биологически необходимой формой стимуляции общения, а не просто сентиментальной особенностью человеческого общения.

Использование человеком в общении динамических прикосновений определяется многими факторами. Среди них особую силу имеют статус партнера, возраст, пол, степень знакомства.

Такесические средства общения в большой мере, чем другие невербальные средства, выполняют в общении функции индикатора статусно - ролевых отношений, символа степени близости общающихся. Неадекватное использование личностью такесических средств может привести к конфликтам в общении.

Культурные нормы значительно регламентируют тактильные контакты. Прикосновение остается знаком, прежде всего, выражающим чувства к партнеру по общению. Грубые, болевые контакты сопровождают агрессию и принуждение. Мягкие, не болевые контакты сигнализируют о доверии и симпатии к партнеру.

Большинство культур накладывает множество ограничений на прикосновения. Если собрать список прикосновений, то мы увидим, что в разных культурных слоях они осуществляются по-разному. Например, удар является актом агрессии, но шутивное похлопывание по спине, даже весьма чувствительное, старых знакомых воспринимается как знак дружеского расположения. Этот жест возможен при условии близких отношений, равенства социального положения общающихся.

В разных культурах значительно различается и допустимое количество прикосновений. Так, в Англии собеседники очень редко прикасаются друг к другу. В Кембридже между студентами принято обмениваться рукопожатием дважды в год – в начале и в конце учебного года. В странах Латинской Америки, напротив, частота прикосновений очень велика.

Прикосновение у представителей разных культур имеет разное значение. Оно является неотъемлемым элементом коммуникации в странах Африки, на Среднем Востоке и в большинстве стран с латинской культурой. Один наблюдатель посчитал, что пара, сидящая за столиком ресторана в Париже, за один час совершает в среднем 110 прикосновений, в Джексонвилле (США) – около 8, а в Лондоне – ни одного.

Из всех видов тактильных контактов (объятие, поцелуй, простое прикосновение рук, прикосновение щекой к щеке и др.) наиболее распространенное *рукопожатие*. Оно является непременным атрибутом любой встречи и прощания. Оно может быть очень информативным, особенно его интенсивность и

продолжительность. Слишком короткое, вялое рукопожатие очень сухих рук может свидетельствовать о безразличии. Наоборот, продолжительное рукопожатие и слишком влажные руки свидетельствуют о сильном волнении. Немного удлиненное рукопожатие наряду с улыбкой и теплым взглядом демонстрирует дружелюбие.

С помощью различного разворота ладони можно придать этому жесту различные значения. Когда ваша рука захватывает руку другого человека так, что ладонь оказывается повернутой вниз, - это властное рукопожатие. Такое рукопожатие свидетельствует о том, что вы хотите главенствовать в процессе общения с вашим партнером.

Когда вы протягиваете руку, развернув ее ладонью вверх, - это покорное рукопожатие. Оно бывает необходимо в ситуациях, когда нужно отдать инициативу другому человеку или позволить ему чувствовать себя хозяином положения.

Рукопожатие, при котором руки партнера остаются в одинаковом положении, означает, что оба партнера испытывают друг к другу чувства уважения и взаимопонимания.

Пожатие прямой, не согнутой рукой, как и властное рукопожатие, является признаком неуважения. Его главное назначение состоит в том, чтобы сохранить дистанцию и напоминает о неравенстве. Это признак агрессивного человека.

Пожатие кончиков пальцев напоминает пожатие прямой, не согнутой рукой, вместо руки в ладонь заключаются только пальцы. Цель этого рукопожатия заключается в том, чтобы держать партнеров по общению на удобном для себя расстоянии. «Рукопожатие политика» означает, что его инициатор честен и ему можно, доверять. Такой жест применяется только по отношению к хорошо знакомым людям. Пожатие обеими руками выражает искренность или глубину чувств по отношению к партнеру. Для передачи избыточных чувств используется левая рука, которая кладется на правую руку партнера.

Степень глубины чувств зависит от того, на какое место кладут руку. Если ее кладут на локоть партнера, то это выражает больше чувства, чем при захватывании запястья. Если руку кладут на плечо, то это означает больше чувства, чем когда она находится на предплечье. Если же при поданной руке корпус остается прямым и даже несколько отклоняется назад, а голова слегка приподнята («задран вверх подбородок»), то можно предположить высокомерное отношение собеседника.

Рукопожатие с хрустом пальцев является чертой агрессивного человека. Быстрый встречный хлопок по кончикам пальцев – ознаменование успешного результата тесного сотрудничества в обоюдоважном деле (как правило, носит характер игры или установившейся традиции). Не стоит первым протягивать руку людям, старшим по возрасту или положению, это может ими восприниматься как бесцеремонность или навязчивость. Мужчинам при встрече с дамой лучше подождать, пока она сама предложит руку для пожатия, иначе можно попасть в глупое положение – остаться с протянутой рукой.

Людам неприятно, когда мы слишком долго задерживаем поданную руку в своей: это некоторое покушение на их независимость, вызывающее внутреннее сопротивление.

Положительный важнейший компонент любого рукопожатия – открытый взгляд в глаза собеседника.

Глава 4

ФИЗИОГНОМИКА

4.1. Лицо человека – визитная карточка индивидуальной конституции

Чаще всего общение начинается с восприятия другого по его внешности. Важнейшим элементом в облике человека является лицо.

Э.Кречмер справедливо заметил, что «лицо - визитная карточка общей индивидуальной конституции».

В выражении лица, в мимике человека отражаются его чувства и настроения, беды и радости, симпатии и антипатии – т.е. внутренняя сущность личности. Именно лицо собеседника всегда притягивает взгляд. По нему можно определить, что за человек перед вами, каков его характер, каково его предназначение.

И. Лафатер не случайно утверждал, что движение лица отражает «движение души». Часто говорят, что глаза - зеркало души. Но, как справедливо утверждают психологи, зеркалом души являются не только глаза, но все лицо. Лицо человека - неисчерпаемый источник информации. Оно дает значительно более полную информацию о психическом состоянии человека, чем глаза. По существу мимика является языком общения, дополняющим речь.

Форма лица, детали его прочтения изучает наука физиогномика. Это учение о связи внешнего облика человека с его принадлежностью к определенному типу личности. Специалисты по физиогномике по выражению лица, по его чертам и его форме выявляют скрытые характеристики личности. «Черты лица, как буквы и слова, скомбинированные между собой, составляют фразы физиогномического языка, ансамбль которых, будучи приложен к индивидуальному типу, дает вполне ясное представление о последнем», - писал Ж.Ледо.

Владея соответствующим умением снимать информацию с лица собеседника, можно значительно обогатить технологию общения, ориентироваться во внутреннем потенциале партнера, и на основе этого выбрать оптимальную модель поведения, заранее прогнозируя его ответные действия.

Менеджерам и бизнесменам, врачам и педагогам, аудиторам, актерам и политикам необходимо знание физиогномики. Она помогает им в познании характера людей, в выборе форм и методов взаимодействия. позволяет быстрее подобрать ключи к конкретной личности.

Отмечается особое значение данных, полученных этой наукой, в управленческой практике, в профориентационной работе, при подборе кадров на различные должности, при формировании аудиторских групп.

У истоков физиогномики были такие выдающиеся мыслители древности, как Пифагор, Аристотель, Платон, Авценна и др.

В настоящее время наиболее известные физиогномические системы Галя, Порты, Ломброзо, Лафатера, Ледо.

4.2 Голова

Размер, форма и положение головы дают нам информацию о человеке. По данным физиогномических школ существенное значение имеет форма головы человека. Большая некрасивая голова говорит о скверных наклонностях, чересчур большая голова указывает на ленивого, бесстыдного и сомнительного человека.

Развитый затылок свидетельствует о физической силе, храбрости, уме и хорошей памяти, сильно выпуклый лоб - о недостатке ума, памяти и доброты.

Несоразмерно малая голова присуща лживому, слабому и глупому человеку; маленькая, втянутая в плечи - завистливому и нечистоплотному; маленькая, с длинной шеей голова - слабому и порочному.

Когда шея практически отсутствует, голова как бы втянута в плечи, то ее хозяин страдает от зависти, склонен к лести.

Человек пропорционально сложенный, когда параметры головы гармонично сочетаются со всем телом, отличается и гармонией личностных особенностей - он открыт, искренен, великодушен в отношениях с людьми, мудр в принятии решений, верен своему слову.

Заостренная голова встречается у тщеславных людей, склонных к асоциальному поведению.

Каждому человеку свойственно определенное положение головы. Так, голова, откинута назад, свойственна тщеславным и

честолюбивым людям, а наклоненная вперед – интеллектуальным или сверхобязательным.

Чтобы узнать характер человека следует сначала определить форму лица, а затем каждую его черточку.

Все лица имеют сходство с геометрическими фигурами: прямоугольником, квадратом, треугольником, трапецией, кругом и др. Соответственно различают лица продолговатой, квадратной, треугольной, трапециевидной и круглой форм.



Овальное, как и круглое лицо, характеризует людей миролюбивых, гуманных, добродушных, мягких, обаятельных, спокойных по натуре. Эти люди любят комфорт, хорошую компанию, всегда оптимистичны. У них гибкий, но поверхностный ум. Им чуждо честолюбие.

Однако, если круглолицый имеет выступающие скулы и пронизательные глаза, то это другая личность, с быстрым умом и целеустремленностью, с врожденными организаторскими способностями.

Ему трудно находиться в состоянии бездействия, слишком уж он энергичен и жизнелюбив. Люди с круглыми лицами, как правило, имеют уравновешенный подход к жизни, для решения проблем используют здравый смысл, предпочитают стабильность и постоянство.

Круглая форма лица характеризует людей с большим весом.



Продолговатое лицо по форме напоминает прямоугольник. Длина его в полтора раза больше ширины. Люди, имеющие такое лицо, чувствительны, интеллектуальны, расчетливы и целеустремленны. Они уравновешенны и рассудительны, обладают организаторскими способностями, умеют работать с людьми.

Это так называемая аристократическая форма, поскольку большинство правителей и лиц, облеченных властью, имеют лицо этого типа.

Квадратное лицо указывает на человека инициативного, энергичного и мужественного, грубого и бессердечного, любой ценой



стремящегося к успеху. Яркой его чертой является решительность. Эти люди рвутся к лидерству, к доминированию. Как правило, они тугодумы, упрямы и прямолинейны в общении, со вспыльчивым характером.

Застывшие убеждения и воззрения на жизнь мешают им принимать перемены и соглашаться с иными точками зрения. Из них получаются хорошие исполнители, хотя сами они настойчиво тянутся к лидерству.



Для **треугольного лица** характерен высокий и широкий лоб, выступающие скулы, тонкий короткий нос, глубоко посаженные глаза, малый по размеру и слегка выдвинутый вперед подбородок. Люди с таким лицом обладают высокой одаренностью и чувствительностью, выраженной интуицией. Вместе с тем, они не отличаются привязанностью и преданностью, неуживчивы и

хитры, непокорны, склонны к одиночеству.

Треугольная форма лица часто наблюдается у мыслителей, интеллектуалов, а также у людей изворотливых и ревнивых, сосредоточенных на своем внутреннем мире.

Трапецевидная форма лица несет в себе много общего с треугольной, хотя и отличается от нее во многих существенных аспектах. Для этого лица характерны широкий лоб и слегка суженный (но не заостренный) подбородок. Человек с таким лицом умен, восприимчив и интеллигентен, чувствителен, артистичен, при этом ему не свойственен дух борца. Женщины — оптимистки. Они живут счастливо, создавая приятную атмосферу для окружающих.



Ромбовидная форма лица является производной от двух соединенных своими основаниями треугольников или подобием квадрата, «поставленного» на угол. Окружающие их воспринимают как сильных, надежных, решительных и напористых. Для таких людей характерны жесткость, упрямство, догматичность, автономность существования, способность адаптироваться, приобретая при



этом черты квадратов или треугольников. Эти люди неудобны во взаимодействии. Они стремятся к власти, любят и могут упираться или выдерживать осадный бой.

4.3 Асимметрия лица

Важнейший принцип физиогномики - принцип баланса и пропорции. Хорошо сбалансированное и пропорциональное лицо отражает сильный характер.

Для удобства чтения, лицо условно делят на три зоны: верхняя (от волосяного края до линии бровей), средняя (от линии бровей до линии ноздрей), нижняя (от линии ноздрей до подбородка).

По соотношению этих частей лица известный исследователь мимики К.Хутер предлагает определять характер и темперамент человека.

а. Все три зоны равны. Человек обладает гармоничным равновесием между физиологией и эмоционально-интеллектуальной сферой. Он сдержан, сердечен, коммуникабелен.

б. Верхняя и нижняя зоны равны, средняя - длиннее. Длинный нос не нарушает гармонии форм. Это наблюдается у натур творческих. Такого человека отличает выдержка и талант.

с. Верхняя зона меньше, средняя и нижняя большие. Такой человек импульсивен и груб, стремится к доминированию, агрессивен и склонен к безрассудной трате энергии.

д. Нижняя зона меньше, верхняя и средняя длиннее. Интеллектуально одаренный человек, с проблемным характером. Он упорен, строг, но нередко проявляет отрицательные склонности.

е. Нижняя зона длинная, средняя короче, верхняя еще короче. Большая нижняя челюсть указывает на жажду наслаждений. Такой человек практичен и приземлен.

ф. Верхняя и нижняя части лица большие, а средняя маленькая. Интеллектуальная жизнь высока, как и стремление к удовольствиям. Такой человек мягкосердечен, добродушен, впечатлителен.

г. Верхняя и нижняя зоны большие, а нос слишком мал и курнос. Сильны разум и чувственные инстинкты. Он агрессивен, нагл и вспыльчив.

h. Верхняя зона высокая, а средняя и нижняя маленькие. Такие пропорции характеризуют человека мысли и чувств, натуру творческую. Жажда наслаждения у него на втором плане.

i. Верхняя зона длиннее, чем средняя, а средняя длиннее, чем нижняя. Такой человек разумно регулирует жизнь чувств.

4.4 Цвет лица

Цвет лица и состояние кожи несут немало информации о человеке, его способностях и характере.

Специалисты предполагают, что когда у человека пассивное состояние, неуверенность, осторожность, слабость характера, он имеет более светлый, бледный цвет лица. У таких людей часто бывает плохое настроение, они быстро устают, энергия как бы покидает их, причиной этого может быть пониженное артериальное давление или недостаток железа в крови.

Люди с розовыми лицами отличаются хорошим здоровьем, уравновешенностью и рассудительностью.

Загорелые люди демонстрируют хорошую физическую форму, уверенность, энергичность. Смуглый цвет лица нередко можно увидеть у людей непостоянных, с резкой сменой настроений, даже убеждений. Свои убеждения они стремятся активно отстаивать, используя ораторские способности.

Красный (багровый) цвет лица принадлежит натурам вспыльчивым, агрессивным, не желающим делать уступки.

Кожа, ее состояние, сообщают о приверженности человека к различным нарушениям режима жизни и еды.

Так, пористая кожа чаще принадлежит тем, кто увлекается чрезмерным употреблением кофе, чая, алкоголя, много времени проводит в непроветриваемых помещениях, злоупотребляет курением.

Щершавая или жирная кожа является следствием употребления большого количества пищи, в том числе продуктов животного происхождения, особенно жиров.



4.5 Лоб

Лоб - главное средоточие умственных способностей человека, его духовных сил. Лоб - основа человеческой физиономии.

Лоб умного человека должен по вертикали образовывать угол, близкий к прямому, с линией, проведенной

горизонтально через ушную раковину. Лоб широкий, высокий, открытый, с нигде не прерывающимися глубокими морщинами – признак больших умственных способностей и крупного таланта. Морщины на лбу свидетельствуют о широте мысли и умственных стремлениях.

Форма лежащего прямоугольника - это лоб практиков (предпринимателей, менеджеров, инженеров). Форма стоящего прямоугольника - лоб ученого, чей высокий интеллектуальный уровень часто ограничивается очень узкой областью науки. Как правило, они не готовы воспринимать знания из других областей.



Низкий лоб, который по форме напоминает треугольник, характеризует невысокие интеллектуальные способности. Люди с такими лбами отличаются невысоким умственным уровнем. Треугольник на лбу означает склонность к флирту, указывает на авантюриста и романтика. Округлый низкий лоб не предвещает удачу в начале жизненного пути.

Если на лбу есть горизонтальные морщины, то перед нами личность умная и опытная.

Скошенный лоб, откинутый назад, покатый, принадлежит общительным, быстро соображающим и остроумным личностям. Правда, часто они предпочитают практику различным теориям. Это творческие люди, отличающиеся оригинальностью, нестандартностью мышления, способные очень увлеченно рассказывать о своих идеях



и слушать других. Обмен идеями их стимулирует. Они любят работать в команде. Иногда среди них встречаются любители безумных проектов, авантюристы.

Лоб, наклоненный вперед, встречается у людей решительных, настойчивых, упрямых и упорных. Их отличает любовь к систематизации и изобретательству.



Короткий, сжатый лоб выражает небольшой ум, зато большую силу воли, постоянство в труде и твердость во всех обстоятельствах жизни. Большею частью эти люди скрытны, осторожны в выражениях и расчетливы, когда дела касаются денег и времени.

Самым плохими лбами считаются те, у которых заметна **впадина во всю ширину лба**. Это признак сластолюбия, упорства, эгоизма, ненависти к науке, искусству и свидетельство стремления ко всему дурному.

Одна горизонтальная морщина, если она расположена высоко, сулит удачу, а низко - трудности в устройстве судьбы. Две

морщины повествуют об уме и инициативе, способности добиваться цели в бизнесе. Прерывающиеся короткие морщины свидетельствуют о слабом здоровье.

Лоб с глубокими зигзагообразными морщинами говорит о неудаче в делах.

Вертикальные складки над переносицей -

показатель волевого усилия.

Лоб гладкий и без морщин может принадлежать человеку счастливому и беззаботному, поверхностному и легкомысленному.



4.6 Брови

В средней зоне лица основными индикаторами являются брови, глаза, нос.

Брови раскрывают характер человека, дополняют полную картину характеристики. Рассмотрим некоторые встречающиеся формы бровей. Идеальными считаются широкие, длинные брови. Пропорциональность развития бровей указывает на сбалансированность эмоций, ума и характера. Жесткие брови указывают на строптивость, упрямство и бескомпромиссность. Густые, поднятые брови являются



признаком щедрости и мужества. Опускающиеся внешние концы бровей указывают на застенчивость. Короткие, но густые брови

сигнализируют о взрывной натуре. Густые, тяжелые, соединяющиеся - характеризуют стремление к доминированию. Высоко расположенные брови - признак целеустремленности; брови, сидящие очень низко, указывают на ее отсутствие.



Дугообразные брови указывают на повышенную ранимость человека, чувствительность ко всему происходящему. Такой человек плохо переносит критику, не терпит замечаний.

4.7 Ресницы

Ресницы не только защищают глаза от пыли, но и предоставляют информацию о личности. Ресницы различаются по цвету, форме и концентрации составляющих их волос. Различают ресницы густые и редкие, прямые и изогнутые, пушистые и тонкие.

Длинные ресницы отражают женственные черты лица — мечтательность, чувствительность, сочувствие к другим, особенно к неудачникам и беззащитным. Люди с такими ресницами избегают неприятностей, к критике относятся слишком серьезно.

Короткие ресницы можно увидеть у людей практичных, с рациональным подходом к жизни, они умеют не сдаваться и преодолевать трудности. В конфликтах и спорах умеют разделить ответственность, не брать все на себя.

Густые и короткие ресницы свидетельствуют о малокровии и склонности к излишествах. Густые и длинные — признак хорошего происхождения и сентиментальности.

По данным физиогномистов, средняя величина и форма век является признаком гармоничной личности. Набухшее верхнее веко — признак эгоистичной личности, стремящейся поглощать

энергию от других, набухшее нижнее веко — способность отдавать энергию.

4.8 Глаза

Глаза представляют собой одну из наиболее информационных частей лица. Их часто называют зеркалом души и тела.

Общение начинается с общения глаз. Бывают хитрые, грустные, холодные, мягкие, нежные, твердые, тупые, пронизательные глаза. Говорят о глазах пустых, стеклянных, сверкающих, горящих, гневных, страдающих, смеющихся и плачущих.

По глазам можно судить об особенностях характера человека, его интеллектуальных возможностях, о заболеваниях. Глаза определяют внутренние переживания, тончайшие оттенки эмоциональных состояний и мимолетных настроений. Сложно подделать выражение глаз.



Гармоничной личности свойственны одинаковые по размеру глаза. Большие глаза свидетельствуют о чувствительности и ранимости души, о впечатлительности, нередко — о стремлении к лидерству. Такие глаза излучают большое обаяние. Люди, имеющие большие глаза, чаще смеются, устраивают овацию в театре.

Считается, что человек с красивыми и притягательными глазами обладает хорошим здоровьем, волей, умом и темпераментом. Эти глаза передают свет и тепло. И, напротив, тусклые, маловыразительные глаза, не излучающие света, свидетельствуют о дефектах в характере и интеллекте человека.

Слишком маленькие глазные оболочки служат признаком безнравственного, лукавого, злобного и мстительного субъекта. Большие глубоко впалые глаза говорят о телесной слабости, маленькие глубоко впалые глаза, имеющие притом кислое выражение, выдают скупого и хитрого человека.



Посадка глаз также говорит о многом. Наиболее благоприятный признак — оба глаза на одной горизонтальной линии. Глаза, скошенные внешними углами вверх,

принадлежат решительным и активным личностям. Глаза, направленные внешними углами вниз - людям критичным.



Люди с широко расставленными глазами долго будут колебаться, прежде чем принять решение. Они склонны к медлительности.

Близко посаженные глаза свидетельствуют о низкой толерантности, вспыльчивости, требовательности, решительности. Люди с такими глазами стремятся к порядку. Те,



у кого глаза симметрично посажены, обладают кругозором, искренни и справедливы.

Что касается цвета глаз, то темным глазам приписывают обыкновенно силу воли, энергию, а светлым - робость, нежность, ум.

Голубые (серые) глаза присущи человеку, который имеет авторитет над людьми с другим цветом глаз и добивается успеха в жизни.

Карие глаза имеют люди, отличающиеся привлекательностью и склонностью к капризам. Такие люди считают, что мир существует для удовлетворения их желаний.

Зеленые глаза присущи человеку рыцарю, а не дипломату. Друзья ценят его за надежность и доброту. Он довольствуется ролью незаметного «второго», не стремится к лидерству.

Серо-зелено-карие глаза характерны для нерешительного и непоследовательного человека.

Если белок глаз имеет чистый, ясно-белый цвет, то это — признак здоровья и правильного образа жизни их владельца. При темной окраске радужницы желтоватая окраска белка указывает на то, что человек предается излишествам, о том же самом свидетельствует голубоватый оттенок белка, но та же желтизна и синева могут иметь и совершенно другое значение и указывать на ограниченность ума и угнетенное состояние духа. Налитые кровью глаза выдают злобу. Если кровеносные сосуды отчетливо выступают на белке глаз, это указывает на чувственность и склонность к наслаждениям, но если при этом белок совершенно чистый, белый, а сосуды очень нежны, то это характеризует человека с тонким умом.



Глаза с густыми ресницами, полузакрывающими само яблоко, указывают на неповоротливость, леность или на скрытность и распущенность; напротив, чересчур открытые глаза указывают на странность характера, граничащую с безумием.

4.9 Нос

Другим информативным индикатором средней зоны является нос. По форме носа судят о силе характера, воли, любознательности, проницательности, интеллектуальных особенностях, энергии человека.



Чем больше по величине нос, - утверждают физиогномисты, - тем большей волей, энергией и силой владеет его обладатель, и наоборот. Свисающий большой мясистый нос принадлежит человеку сильному, но не активному. Это скрытая и жадная личность. Если же нос твердый, то сила сочетается с активностью.

Идеальным считается «львиный» нос с прямой спиной, закругленным кончиком и красиво оформленными крыльями. Люди с такими носами часто являются лидерами и любимцами общества. Нередко это люди властные и сильные, отличающиеся мужеством и напористостью.



Прямой нос сулит финансовый успех. Он свидетельствует о согласии воли и разума, о развитых умственных способностях.

Длинный нос - признак ярко выраженной индивидуальности и, как правило, принадлежит человеку гордому, обладающему большими творческими возможностями.





Нос «уточкой» говорит о мягкости, слабоволии, подверженности чужому влиянию.

«Орлиный» нос — признак хитрости и вспыльчивости, он принадлежит неустойчивому, мстительному и злопамятному человеку.



Люди с «вогнутыми» носами больше склонны подчиняться и помогать другим.

Курносый нос свидетельствует о слабом здоровье. Он принадлежит капризным, взбалмошным и непредсказуемым в своих реакциях людям. Нередко такой нос бывает и у людей жизнерадостных, с легким нравом, беспечных, не заботящихся о завтрашнем дне.



Нос «картошкой» свидетельствует о стихийном, но отходчивом характере; нос, посередине вдавленный, является признаком скупости. У многих людей кончик носа загнут вниз. Это недоверчивые люди или скептики, которые пытаются докопаться до самой сути.

Развоенный кончик носа свидетельствует о неуверенности человека в себе, особенно в делах. Его всегда мучают сомнения, он нерешителен, хотя может добиться успехов в карьере. В больших компаниях они чувствуют себя неудобно, избегают шумных вечеринок.

Если нос находится почти в уровне с



глазами, это означает, что владелец его слабый человек.

Круглый нос, снизу совершенно плоско обрубленный, выдает сладострастие и бесстыдство.

Нос, составляющий продолжение лба, указывает на низкие чувства и тщеславие.

Тонкий, средний нос характеризует нежность, воображение, энтузиазм, проворство, но иногда и грубость. Толстый, короткий, мясистый, бледный, одутловатый нос, в соединении с голубыми глазами, жирными губами, светлыми волосами и редкой бородой,

- признак слабой энергии, слабого рассудка и непостоянства. Нос, наклоненный ко рту, указывает на чувственность, а если при этом он отстоит еще далеко от губ, то это признак сухого эгоиста. У особ, склонных к гневу, носы обыкновенно короткие, внезапно закругленные, иногда немного вздернуты, брови густые, растрепанные.



Вздернутый нос. У этого маленького носа с приподнятым вверх кончиком, как правило, хорошо видны ноздри. Такой нос часто указывает на недостаточную духовную и физическую зрелость. Он сигнализирует о переменчивости настроения, чувствительности и великодушии.



Своеобразную трактовку дают физиогномисты форме **ноздрей**. Широкие ноздри являются свидетельством энергичности и самомнения. Раздутые ноздри бывают у вздорных и неуправляемых людей. Длинные, опущенные к низу ноздри говорят о способности к логическому мышлению. Ноздри, спускающиеся во всю длину к верхней губе - признак богатого воображения и способности к имитации.

Широкие крылья носа говорят о самомнении, властности. Таким людям тяжело ладить с родными, близкими и коллегами по работе. Они заносчивы, амбициозны, задиристы. Если пребывают в плохом расположении духа, их ноздри раздуваются. Они злобны, иногда жестоки, злопамятны.

Слишком маленькие ноздри - знак уступчивости, податливости природы. Подобные люди не навязывают свое общение другим, не ждут дружбы с теми, кто на них не обращает

внимания, но радушно принимают предложение дружить. Брезгливы, поэтому редко ходят в гости.

Очень важен цвет носа. Нежно-розовый цвет указывает на счастье и внутреннюю гармонию, а красный цвет позволяет вывод об угрюмости и вспышках гнева или о чрезмерном потреблении алкоголя.

4.10 Рот

Очень информативной частью нижней зоны лица является рот. Физиогномика по форме и размеру рта определяет внутреннюю энергию человека. Рот несет нам информацию о чувственности, мягкости, податливости, эмоциональном мире человека.

Ориентирами для определения величины рта служат перпендикуляры, опущенные из центра зрачков на линию, проходящую вдоль ротового отверстия. Обычно у мужчин ротовое отверстие больше, чем у женщин.

Маленький рот говорит о замкнутости, слабом характере, боязливости и скромности. Тонкая линия закрытых губ свидетельствует о шепетильности характера. У таких людей бывают затруднения в общении с людьми.

Большой рот свидетельствует о сильной воле, удачливости, выдает человека эмоционального, смелого и лживого.

Если у человека рот большой и сжатый, то в арсенале его личностных особенностей присутствуют целеустремленность и решимость, скупость, алчность, злопамятность.

Если рот расслаблен без особых причин, то это говорит о склонности к быстрому разочарованию.

Максимально открытый рот (отвисшая челюсть) при широко открытых глазах показывает удивление, ошеломление. Такой рот обозначает общую пассивность, неспособность к волевому усилию, выражает снижение психической активности. Постоянно открытый рот наблюдается при идиотизме и затруднении в носовом дыхании.

Часто подергивающийся рот - признак нервозности.

Подчеркнуто закрытый рот говорит о решительности, твердости характера, упрямстве. Замечено, что очень плотно сжатый рот и стиснутые зубы свидетельствуют об активном неприятии чего-либо, злости, отвращении, отрицании компромисса.

Если рот часто бывает приоткрыт и нижняя губа очень толстая, то это характеризует ленивого, угрюмого человека, не способного к учению.

4.11 Губы

Для того, чтобы показания рта были основательны, нужно рассматривать губы.



Большое значение в физиогномике придается величине, форме и цвету губ. Они молчаливые источники эмоциональной информации. **Растянутые в улыбке губы** - показатель радости и дружелюбия. Плотно сжатые губы говорят о замкнутости, изогнутые - о сарказме и сомнениях.

Опущенные уголки губ при напряжении рта характеризуют подавленное состояние, негативную позицию, отрицательное восприятие жизни. Многие авторы видят в таком типе рта признак ранимой, сентиментальной натуры.



Приподнятые уголки губ соответствуют добросовестной, простодушной личности, с положительным отношением к жизни.



Толстые «пухлые» губы являются признаком чувствительности и твердости характера, отличительная черта которого - контроль над собой, непоколебимое спокойствие и потребность в удовольствиях. Эти губы говорят также о насмешливости и разуме.





Тонкие, плотно сжатые губы указывают на ум и твердость характера, но в то же время на черствость и эгоизм, на жесткость и сухость, но слабые тонкие губы, неплотно сжатые, считаются признаком тщеславных и болтливых людей.

Губы «бантиком» - самые женственные: свидетельствуют об обаянии и кокетстве, чувственности и в то же время о неискренности и лживости. У мужчин это признак тщеславия и легкомыслия, лживости.



Несимметричные губы, за счет большой верхней губы, принадлежат властному, сухому человеку с рациональным разумом, лишенному эмоций. Если нижняя губа выпячена дальше верхней, то это признак эгоистичности. Длинная нижняя губа говорит о влюбчивости и разуме, губы сердечком - о решительности и активности. Сочные губы бывает у живых,

разговорчивых, открытых людей, которые легко приспосабливаются к любой ситуации и отличаются чувствительностью. Маленькие губы с длинными линиями свидетельствуют о великодушии, уме и скромности.

Если губы пухлые и мягкие, то это указывает на увеличенную чувствительность, легкость эмоционального возбуждения. Такие губы типичны для многих женщин.

Узкие губы (у которых расстояние между верхним краем верхней губы и нижним краем нижней мало, в отличие от тонких губ) характеризуют болтливость и склонность к обману и плутовству; если при этом губы редко соприкасаются между собой, так что через них видны зубы, то можно быть почти уверенным, что владелец их злой, неверный человек, на которого нельзя положиться.



Губы, резко утончающиеся к углам рта, бывают у злых и злорадных людей, способных на всякие скверные проделки.

Ярко-красные, не очень полные губы служат признаком здоровья; напротив, бледные губы говорят о болезненности, об этом же говорят темные, синеватые губы. Полные, красные губы характеризуют сладострастную натуру.

Темные губы принадлежат человеку, ориентированному на материальные ценности, с экстравагантными сексуальными потребностями.

4.12 Зубы

Зубы также сообщают нам об личностных особенностях человека. По их внешнему виду и расположению в полости рта в некоторых случаях можно определить черты характера человека.

Специалисты говорят, что у человека с плохими зубами почти всегда развиваются комплексы, в результате он замыкается и внутренне. Кроме того, люди с плохими зубами часто страдают от чувства неудовлетворенности собой. Обладатель великолепных зубов, ровных и блестящих, настроен чаще всего оптимистично, его отношение к другим также будет определяться радостью и смехом. Он эмоционален и любит риск.

Зубы чистые, маленькие правильно расставленные – верный признак нормального здоровья. Они свидетельствуют о хороших свойствах души. Такой человек всегда следует традиции, эгоистичный и активный. Маленькие, нечистые, шатающиеся зубы – физическая истощенность, болезнь желудка, придирчивость.

Большие чистые зубы бывают у людей грубых инстинктов, жаждущих животных наслаждений. Эти люди стремятся к выгоде, всегда ставят перед собой новые задачи, обладают ясным мышлением.

Зубы здоровые, чистые – свидетельство хорошего здоровья. Зубы нечистые слабые – сигнализируют о плохом пищеварении и расстроенном здоровье. Зубы, выдающиеся вперед, плохо скрывающиеся за губами, - свирепость, грубость и пустословие.

Зубы большие и крепкие принадлежат доброму и храброму человеку. Длинные и твердые зубы – прозорливому и злему. Длинные, остроконечные и выпятившиеся – ненасытному, злему и скупому. Это нерешительные, медлительные люди, обладающие хорошей памятью. Ровные зубы характеризуют сердитого, красноречивого человека. Неровные – глубокомысленного. Белые – глупого, пустого, личность, пристрастную к чувственным наслаждениям. Редкие зубы

характеризуют похотливого субъекта, отличающегося сквернословием. Такой человек часто меняет свое мнение. Высшая его цель наслаждение. Неравномерные по высоте искривленные зубы свидетельствуют о болтливости, хвастливости, спесивости, непостоянстве и ветрености. Такие люди нервные, ворчливые, капризные, с неустойчивой психикой, темпераментные, сексуальные.

4.13 Челюсти

Челюсти также дают интересную информацию для понимания характера человека. Специалисты их классифицируют следующим образом:



- **пологоскошенный** угол челюсти является признаком вялости, меланхоличности и мечтательности субъекта, наделенного чувством прекрасного;



- **закругленный** угол челюсти говорит о стойкости характера и энергичности субъекта;



- **тупой** угол свидетельствует о решительности и незаурядной активности человека, особенно в социальных и политических сферах;



- **прямой угол** («квадратная челюсть») является доказательством твердости, прямолинейности и выносливости характера.

По величине и форме скуловой области определяется степень коммуникабельности, восприятие внешней информации, обмена мнениями, идеями. Иногда по скулам выявляют даже степень интеллектуальности.

Человек с округленными высокими скулами отличается мужеством, энергией, жесткостью и сильной волей. Он обладает сильным характером, никогда не удовлетворится средним положением. Иногда его динамизм может вызвать у окружающих даже страх. Его бешеная энергия просто захватывает и увлекает за собой многих менее активных людей.

Если высокие скулы не округлены, а обладают отчетливо выраженной костистостью, то мы имеем дело с человеком, который умен, но замкнут, во всяком случае, о себе он говорит неохотно. Это серьезный, обычно располагающий к себе человек, но зачастую он как будто обречен судьбой на одиночество. Как правило, у него мало друзей.

Плоскими щеками обладает человек, предпочитающий избегать конфликты и рискованные действия. В худшем случае такие щеки считаются признаком трусости и неустойчивости характера. Врожденный недостаток людей с такими щеками - отсутствие дисциплинированности, что часто является причиной неудач. Эти люди бывают плохими исполнителями, так как не любят доводить до конца начатое дело, при этом еще стараются свалить его на других. Они обладают врожденным обаянием, превосходно владеют искусством обворожить окружающих. Хотя у них мало амбиций, но их шарм помогает им иногда пробиться даже на высокие должности. Их успех - не результат добросовестной работы, а умение ловчить.

Щеки должны гармонировать с носом и иметь слегка розоватый цвет. Китайские толкователи считают, что розовые щеки обещают счастье. Хорошо очерченные щеки символизируют энергию, решительность, настойчивость в профессиональной и личной жизни, счастье и сильную волю.

Обладатель красных щек может иметь проблемы с легкими, высокое кровяное давление. Темно-красный цвет щек

сигнализирует об особой опасности для сердца и желчного пузыря.

Если щеки приобретают синеватый или зеленоватый оттенок, то возможны несчастья в семье, а темные или даже черноватые щеки свидетельствуют о резком ухудшении жизненной ситуации.

4.14 Подбородок

Подбородок является показателем стойкости, жизненной силы, выдержки и работоспособности. Нормальный подбородок должен составлять около двух третей длины носа. Выдающийся подбородок – знак силы и энергии.

Чем более покат лоб и чем значительнее подбородок, тем выразительнее человеческое лицо.

Подбородок и изгибы скул указывают на жизненные силы человека, на проявление его индивидуальности.

Массивный, выступающий вперед подбородок с подчеркнутыми скулами – признак мужества, несокрушимой силы, способности устоять перед опасностью. Вместе с тем, это признак болезненной чувствительности, ревности, склонности к насилию.



Удлиненный подбородок говорит о своеволии и упрямстве, о резких манерах. Такой подбородок принадлежит людям, упорно добивающимся поставленной цели.

Подбородок, устремленный вперед, принадлежит обычно натурам решительным и активным.



Разделенный вертикальной линией подбородок свидетельствует о желании быть любимым.





Широкий, приближающийся к квадратному, подбородок чаще встречается у женщин. Он говорит о стремлении удовлетворить желания противоположного пола.

Люди со **скошенным** подбородком имеют сложный характер. Осторожные, претенциозные, несговорчивые и трудолюбивые. Бесспорные лидеры – с иным положением ни в семье, ни в коллективе мириться не будут. Не любят конфликтов. Им легче уступить, нежели спорить, остаются при своем мнении и гордо несут поднятую голову. Энергичны, решительны, подвижны. Работа кипит в их руках, ошибки и брак в работе исключены.



Двойной или - что бывает редко – тройной подбородок является часто результатом чрезмерного количества калорий в пище, иногда – признаком сильно развитой гортани, как например у певцов. При нормально развитой гортани и небольшой жировой прослойке нижняя челюсть и шея образуют почти прямой угол.

Острый подбородок. Люди с острыми подбородками обладают высоким интеллектом, но они чрезмерно чувствительны и подвержены колебаниям настроения. Говорят, что они любят сплетничать и имеют склонность к вероломству.



Самое плохое, что может случиться с таким человеком, это одиночество. Этому непостоянному характеру требуются непрерывное движение и публика, чтобы удовлетворять свою огромную потребность в общении.



Угловатый подбородок. Глядя на человека с угловатым подбородком, сразу же можно сказать, что это борец, энергичный и деятельный, иногда даже склонный к ожесточенности и грубости. Такой характер не переносит поражений, неуважения и оскорблений. Такой человек не забывает никогда, ведь он может быть невероятно злопамятным.

4.15 Уши

Большое значение в определении характера человека, его дарования и наклонностей имеют уши. Они представляют значительную информацию о личности.

У здоровых людей ушная раковина жесткая и, как правило, розового цвета. Желтизна, голубизна и бледность, дряблость ушей считаются признаком недомогания.

По положению ушей на голове, точнее, их верхней линии физиогномисты иногда определяют интеллект человека:

- выше уровня бровей – высокий интеллект;
- на уровне глаз – интеллект выше среднего;
- ниже уровня глаз – средний или даже низкий интеллект.

По контуру уши бывают круглыми, овальными, прямоугольными, квадратными, треугольными.

Круглые уши можно увидеть у одаренных людей, часто с хорошими музыкальными способностями. Эти люди спешат поделиться своими творческими достижениями.

Овальные уши говорят о деликатности и впечатлительности, музыкальности и изобретательности натуры.

Прямоугольные уши являются свидетельством твердости и порядочности человека.

Квадратные уши – признак сильного характера, здорового ума, реалистичного похода к жизни. Это человек – практик.

Треугольные уши на голове у того, кто стремится к творческой работе, в которой можно проявить свою индивидуальность.

Большие, хорошо сформированные уши свидетельствуют о любви к правде и о том, что в молодости их обладатель не был слишком энергичен. Умеренно большие уши с хорошо выраженными извилинами свидетельствуют о музыкальных способностях, уши больше (более 7 см) свидетельствуют об

уверенности в себе и пробивной силе, о большом потенциале душевных качеств. Большие толстые уши указывают на полное равнодушие к искусству, склонность брать от жизни все лучшее, решительность, эгоистичность, рациональное отношение к жизни.

Слишком большие ушные раковины почти всегда свидетельствуют об изъянах в личности, они наблюдаются часто при олигофрении.



Очень мясстые уши говорят об угрюмости, жесткости и прозорливости.

Маленькие уши (до 6 см длины) означают легкомысленность, живой характер, блестящий, но поверхностный ум. Маленькие уши являются признаком неблагополучия и чувственности человека к своему здоровью.

Маленькие тонкие уши указывают на хорошее происхождение, тонкость, изысканный вкус, любовь к порядку и чистоте.

Малые, толстые и грубые уши – человек мелочный, не гнушающийся ложью, способный на предательство и мстительность.

Маленькие тонкие уши – знак хорошего происхождения, деликатности, утонченности вкусов, любви к порядку и опрятности. Такие люди очень ранимы и милосердны.

Очень тонкие, до прозрачности, уши характерны для людей пылких, раздражительных, нервных, для больных легкими или желудком.

Длинные узкие уши можно наблюдать у тупых людей, не способных сосредоточиться на деле, требующем умственного напряжения. Они характеризуют человека скучного, завистливого и недоброжелательного.





Заостренные кверху уши заставляют предположить в их владельце грубые, зверские наклонности и большие умственные способности.

О тонком уме свидетельствуют уши, плотно прижатые к голове. Плотнo прилегающие уши выдают чувствительного человека, часто обладающего способностью к сверхчувственному восприятию. Именно эта особенность характера не дает ему спокойно жить, его мучают предчувствия и страхи, вызывая неуверенность при принятии решений.

Плоские уши свидетельствуют об осторожности, выдержке человека.



Торчащие уши (лопоухость) считаются такими, если их внешняя часть отступает от головы примерно на 3 см (или даже больше). Иногда одно ухо торчит больше, чем другое. Сильно отстающие уши отличают людей впечатлительных, наделенных интуицией. Они имеют свое представление обо всем, не любят прислушиваться к чужому мнению, предпочитают развивать собственные

соображения и идеи. Некоторые из окружающих принимают их как упрямых и неуступчивых. Такие люди обычно занимаются только умственной работой, пренебрегая физическими упражнениями, поэтому внезапно могут появиться серьезные проблемы со здоровьем.

Люди с торчащими ушами отзывчивы и постоянно готовы выслушивать проблемы других людей. У них мало честолюбия, им вполне достаточно, когда их знания признаются и им оказывают знаки уважения.

Оттопыренные уши с большими раковинами встречаются довольно часто. Люди с такими ушами считаются простаками, недалекими, доверчивыми. Однако это ошибочное мнение. Они хитры, упрямы, настойчивы. Нужно отметить, что у многих маньяков именно такая форма ушей. Они особо жестоки, коварны, безжалостны.

Владельцы заостренных кверху ушей отличаются оригинальностью мышления, развитым воображением, им свойственна умеренность, сдержанность, но иногда их

настроение резко меняется, у таких людей недостаточно эмоций и сочувствия, но самое главное – они не надежны, поэтому окружающие не проявляют к ним доверия. Обладая большим шармом, они привыкли обманывать других. Это у них часто получается потому, что не сразу удастся распознать эгоистичный характер людей с заостренными ушами. Но люди с заостренными ушами считаются большими оригиналами и в высшей степени изобретательными.

Большое диагностическое значение придается моче уха. Хорошо выраженная по форме и большая по величине мочка свидетельствует о хорошей сопротивляемости организма. Люди с такими мочками умеют добиваться своих целей, они находчивы и надежны. Порой удивительно необычные идеи приходят в их головы.

Маленькая мочка или ее отсутствие говорят о щепетильности, хорошей ориентации в жизненных вопросах ее хозяина. Зачастую ему свойственна эмоциональная реактивность, стремление к быстрому результату работы.

Выдвинутая вперед мочка – признак душевности, умения сопереживать, и помогать людям.

Таким образом, уши – это орган, который связан с жизненной силой и внутренней энергией человека, состоянием его здоровья.

4.16 Волосы

Волосы являются не только украшением головы, но и выполняют защитную, осязательную и сигнальную функции.

Форма и цвет волос неодинаковы. Различают три основных типа формы волос: прямые, волнистые и курчавые. Прямые образуют гладкие пряди, а волнистые бывают с широкой и узкой волной и с локонами. Среди курчавых волос встречаются слабо и сильно курчавые.

По цвету волос различают пять видов: белокурые, светло-русые, русые, темно-русые и черные. В свою очередь каждая из этих групп подразделяется на подгруппы, например каштановые волосы, черно-каштановые, пепельные и т. п.

Состояние волос и характер прически могут много рассказать о том, как человек хочет выразить себя и быть воспринятым другими людьми. Выбор прически определяется личным вкусом человека, сформированным средой, в которой воспитывался и жил человек. Взрослый человек обычно имеет прическу, соответствующую его положению в обществе,

статусу. Есть люди, которые меняют прическу в зависимости от своего состояния настроения и проживаемых обстоятельств жизни.

Существуют описания различных характеристик волос и соответствующих им особенностей поведения человека или состояния организма. Рассмотрим их.

Люди с густыми волосами обычно решительные и волевые, экспрессивные и оптимистичные, они любят наслаждаться жизнью.

Если волосы густые и жесткие, то их обладатель — дикая и упрямая натура, иногда жесткая и грубая. Такие люди легче переносят боль и тяготы жизни, в общении прямолинейны, улавливают оттенки чужих чувств и подтекста в высказываниях.

Густые и мягкие волосы имеют добродушные люди, с позитивным взглядом на жизнь.

Мягкие, нежные, словно детские волосы принадлежат уступчивым, боязливым, добродушным и чувствительным людям. Их тело и душа отличаются хрупким строением, повышенной ранимостью. Такие волосы чаще встречаются у женщин, чем у мужчин.

Редкие и тонкие волосы встречаются у людей на первый взгляд слабых, чувствительных и тонких, но на самом деле обладающих большой внутренней силой. Иногда они являются свидетельством дурного, лукавого и злобного нрава.

Длинные, свободно растущие волосы у женщин издавна считались признаком независимости, уверенности в своей силе. Они часто очень практичны, внимательны и реалистичны.

Короткая стрижка у женщин — наличие черт характера мужского склада — решительность, целеустремленность, желание сделать карьеру, а также агрессивность, напористость, динамичность. Чем короче волосы, тем ярче эти черты.

Люди с неподдающимися укладке волосами часто имеют упрямый характер.

Уложенные волосы имеют женщины, знающие себе цену, не любящие без необходимости выходить на первый план, избегающие «дешевых эффектов».

Взбитые волосы отличают женщину, тщательно следящую за своим внешним видом. Она стремится каждый день неповторимо выглядеть, но остается при этом консервативной.

Длинная стрижка волос указывает на желание хозяйки самоутвердиться в жизни, оставаясь при этом мягкой и женственной.

Волосы, подвязанные сзади или заплетенные в косу, сообщают о желании их «носительницы» сконцентрироваться, сосредоточиться на какой-то работе, важном деле.

Короткая стрижка у мужчин, старательно и тщательно уложенная, может сообщить о склонности к романтизму и желании произвести впечатление на окружающих.

Подчеркнуто небрежный стиль мужской прически на самом деле может быть тщательно продуман и говорить о педантичности, чувствительности и даже ранимости обладателя.

Длинные волосы у мужчин — признак причастности к миру искусства, музыке.

Редкие кудрявые мужские волосы указывают на добродушие, стремление выслушать другого, но некоторую суетность и нервозность человека.

Черные волосы принадлежат упрямым, непостоянным, капризным и страстным натурам, иссиня-черные — сильным личностям с большой жизненной энергией и склонностью к сильным переживаниям. Темноволосые женщины темпераментны, повышено сексуальны.

Светлые волосы почти всегда тоньше и мягче других. Человек с такими волосами создает впечатление уравновешенности, спокойствия, скромности и даже кротости. Его отличает добродушие, искренность, супружеская верность, привязанность к традициям. Женщины со светлыми волосами интеллигентны и доброжелательны. Светлые волосы встречаются редко, а редкое всегда привлекает.

Белые волосы говорят о холодной, слабой и боязливой натуре их обладателя и отсутствии у него сочувствия.

Рыжие волосы часто свидетельствуют о храбрости, но также о мстительности и коварстве. Их носители часто бывают принципиальными, с амбициями, упрямые, сильные духом, у женщин они могут указывать на страстность и капризность.

Русые люди — справедливы, умеренны и покорны.

Светло-русые — трудолюбивы, тактичны и склонны уступить.

Чем сильнее окрашенные волосы отличаются от их натурального цвета, тем значительнее их сигнальная функция. Волосы, окрашенные в зеленый, фиолетовый или голубой цвет, говорят о желании быть замеченной (или замеченным) любой ценой.

Таким образом, волосы многое могут рассказать о внутреннем мире человека.

Глава 5

ЭТИКА И ЭТИКЕТ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

5.1 Предмет - этика делового общения

Этика делового общения – это сумма выработанных наукой, практикой и мировым опытом нравственно-этический требований, принципов, норм и правил, предъявляемых культурным обществом к менеджерам, характеру их общения с людьми, социальному облику. Соблюдение этих правил обеспечивает взаимопонимание и взаимное доверие субъектов делового общения, повышает эффективность контактов и конечных результатов их совместных действий.

Деловое общение является необходимой частью человеческой жизни, важнейшим из отношений с другими людьми.

Специфика делового общения обусловлена тем, что оно возникает на основе и по поводу определенного вида деятельности, которая связана с производством какого-либо продукта или услуги. При этом стороны делового общения выступают в формальных статусах, которые определяют необходимые нормы и стандарты (в том числе и этические) поведения людей.

В основе делового общения лежит решение важного служебного вопроса, ответственное конкретное дело, касающееся судеб людей, материальных и финансовых затрат, а нередко и нравственные отношения с весьма малоприятными последствиями для субъектов общения.

Задача деловой этики – координация, гармонизация интересов заинтересованных сторон на этих уровнях этическими средствами во имя морально оправданных целей.

Умение вести себя с людьми надлежащим образом является одним из важнейших факторов, определяющих шансы добиться успеха в служебной и предпринимательской деятельности. Любой служащий, любой предприниматель имеют дело не только с документами и с производственными процессами. Они руководят подчиненными, ведут переговоры, консультируются со специалистами. Успешность этой деятельности в значительной степени связаны со знанием этики.

Этика – наука, изучающая мораль. Мораль как совокупность норм и правил поведения является одним из важнейших регуляторов отношений между людьми. В ней выражены наше

представление о добре и зле, совести и долге, справедливости и несправедливости, чести и достоинстве, счастье и смысле жизни.

Всегда существовало противоречие между этикой и бизнесом, возвышенным идеалом и практическим расчетом и сегодня оно также проявляется в деловом общении как внутри самой организации, так и вне её.

Существует две позиции относительно деловой этики.

I. С позиции делового прагматизма этика в бизнесе не нужна. Этические нормы – помеха в деловом общении, так как они вызывают проблемы не относящиеся к делу. Основная же цель предпринимателей - максимизация прибыли.

II. Вторая более цивилизованная позиция состоит в том, что соблюдение этических норм в деловом общении признается важным не только с точки зрения ответственности бизнесменов перед обществом и самим собой, но и необходимым для эффективности производства. Сторонники этой позиции утверждают, неэтичное поведение рано или поздно обернется прямыми экономическими убытками и нравственными издержками как для предприятия, так и для социальной среды. Без соблюдения этих норм, - считают сторонники этой теории, - невозможны политические, экономические, культурные отношения, ибо нельзя существовать не уважая друг друга, не налагая на себя определенных ограничений.

5.2 Управленческая этика

Составной частью этики и психологии деловых отношений является управленческая этика.

Управленческая этика – это система теоретико-прикладных этических знаний и практических рекомендаций, ориентированных на качественное исполнение административно-хозяйственных функций. Она включает в себя образцы лучшего опыта нравственного решения конкретных проблем бизнеса и управления.

В управленческой деятельности цель постоянно принимать решения, которые должны быть нравственно обоснованными. Значительное место в управленческой этике занимает разработка нормативных положений нравственного характера. Одним из таких положений являются кодексы морали. В них конкретизированы подходы, осуществляемые в управленческой этике при изучении нравственных качеств личности, сформулированы основные нравственные требования к управленческой деятельности.

Не случайно, в последние годы во многих государственных

учреждениях и частных фирмах составляются внутренние этические кодексы поведения сотрудников, в которых отражаются отработанные и проверенные правила делового общения, сложившиеся коллективные традиции. Постепенно они принимают форму моральных принципов.

Кодекс представляет собой наиболее обоснованные, собранные воедино «путеводители» правильного поведения. Когда отдельным работникам приходится в повседневной практике определить этичность конкретной манеры поведения, их суждения часто оказываются слишком субъективными, зависящими не только от уровня этического воспитания данного сотрудника, но и от уровня его образования, культуры, информированности о положении дел в организации, степени социальной ответственности, патриотичности и многих других факторов. Этические кодексы предлагают сотрудникам фокусировать свое внимание на основном, первостепенном и подсказывают самые оптимальные для данной ситуации решения. Само существование такого кодекса как этического стандарта помогает работникам компании проникнуться пониманием важности и этичности своих деловых решений.

Ярким примером морального кодекса является «Кодекс чести государственных служащих Республики Казахстан», утвержденный Указом Президента РК в мае 2005 года. В нем сформулированы основные требования к морально-этическому облику государственных служащих. В кодексе указано, в частности, что «своим отношением к делу и личным поведением государственные служащие должны способствовать созданию устойчивой и позитивной морально-психологической обстановки в коллективе». Акцентируется внимание на недопустимость наличия у госслужащих таких качеств, как нескромность, несправедливость, взяточничество, необъективный подбор кадров, злоупотребление властью.

Кодекс дает общий ориентир в тех ситуациях, когда трудно определить, что этично, а что неэтично в действиях государственного служащего, то есть когда в противоречие приходят универсальная и профессиональная этика. Очевидно, что в этическом кодексе невозможно охарактеризовать и рассмотреть каждую этическую проблему, с которой могут столкнуться сотрудники организации, но в целом он может помочь разрешению типичных этических проблем.

Этику делового общения следует соблюдать в ее различных проявлениях, на разных уровнях:

- нравственные отношения между предприятиям и социальной средой;

- между предприятиями;

- внутри одного предприятия – между руководителями и подчиненными, между людьми одного статуса;

- в общении с клиентами.

Искусство делового общения на всех этих уровнях во многом определяется теми этическими нормами и принципами, которые руководитель использует по отношению к своим подчиненным, а также которые используют руководители предприятия и организации в общении между собой. Под принципами морали понимаются основные положения, основные моральные требования, которые определяют, какое поведение на службе является этически приемлемым, а какое аморальным. Принципы и нормы деловой морали касаются прежде всего того, как и на основе чего отдаются распоряжения и приказы в процессе управления, в чем выражается служебная дисциплина. Без соблюдения этики делового общения большинство людей на предприятии чувствуют себя дискомфортно. Отношение руководителя к подчиненным определяет моральный климат в коллективе.

5.3 Принципы деловых отношений

- Порядочность и честность, органическая неспособность к бесчестному поступку являются важнейшими принципами деловой морали и составляют первую и важнейшую ценность.

- Обязательность и верность своему слову. Не потеряло значения правило, сформулированное еще древними римлянами: «Договоры должны выполняться». Это норма любого человеческого общения.

- Общей человеческой нормой является признание человека высшей ценностью. Это положение было сформулировано И.Кантом. Современный менеджмент на первый план ставит человека, и лишь на второе - дело, которому он служит.

- Деловая этика требует вести себя одинаково с любым человеком, независимо от его статуса.

- В основе делового контакта должны лежать интересы дела, а не только личные интересы. Этот принцип нарушается чаще всего.

Джек Ягер в книге «Деловой этикет: как выжить и преуспеть в мире бизнеса» выделил шесть следующих основных принципов деловой коммуникации:

- Пунктуальность (делайте все вовремя). Только поведение человека, делающего все вовремя, является нормативным. Опоздания мешают работе и являются признаком того, что на человека нельзя положиться.

- Конфиденциальность. Секреты учреждения, корпорации или конкретной сделки необходимо хранить так же бережно, как тайны личного характера.

- Любезность, доброжелательность и приветливость. В любой ситуации необходимо вести себя с клиентами, заказчиками, покупателями и сослуживцами вежливо, приветливо и доброжелательно.

- Внимание к окружающим (думайте о других, а не только о себе). Внимание к окружающим должно распространяться на сослуживцев, начальников и подчиненных. Уважайте мнение других, старайтесь понять, почему у них сложилась та или иная точка зрения. Всегда прислушивайтесь к критике и советам коллег, начальства и подчиненных. Когда кто-то ставит под сомнение качество вашей работы, покажите, что цените соображения и опыт других людей. Уверенность в себе не должна мешать вам быть скромным.

- Внешний облик (одевайтесь как положено). Главный подход – вписаться в ваше окружение по службе, а внутри этого окружения – в контингент работников вашего уровня. Необходимо выглядеть самым лучшим образом, то есть одеваться со вкусом, выбирая цветовую гамму к лицу. Большое значение имеют тщательно подобранные аксессуары.

- Грамотность (говорите и пишите хорошим языком).

- Принцип сотрудничества между работниками разных уровней управления предполагает, прежде всего, ориентацию на гуманность и благородство, внимательность и предупредительность. Тактичный человек осознает своих партнеров как личности, имеющие свои положительные стороны и недостатки, и взаимодействует с ними с учетом их психотипов.

- Менеджер должен стремиться сохранить собственное достоинство, «не потерять лицо», а также уважать человеческое достоинство своих подчиненных, клиентов и других партнеров по общению.

- Терпимость к слабостям, недостаткам партнеров, клиентов, подчиненных.

К общечеловеческому принципу относится правило, «Относитесь к другим так, как бы вы хотели, чтобы относились к

вам». В формулировке Кофунция оно гласит «Чего не пожелаешь себе, того не делай другим».

5.4 Деловой этикет

Деловой этикет – важнейшая сторона профессиональной компетенции делового человека, предпринимателя. Знание этикета облегчает ему установление контактов, способствует достижению взаимопонимания, создает хорошие, устойчивые взаимоотношения, основанные на принципах и нормах деловой этики, помогает найти правильную линию поведения не только в повторяющихся, но и в нестандартных ситуациях. Положительный имидж организации во многом зависит от соблюдения правил делового этикета. Следует отметить, что тактичный и воспитанный человек ведет себя в соответствии с нормами этикета не только на официальных церемониях, но и дома.

Этикет – это устойчивый порядок поведения, совокупность правил вежливого обхождения в обществе. Этикетные правила представляют собой поведенческий язык культурного общения. Они регламентируют поведение людей в быту, на службе, в общественных местах и на улице, в гостях и на различного рода официальных мероприятиях.

Деловой этикет складывается в результате длительного отбора правил и форм наиболее целесообразного поведения, которое способствовало успеху в деловых отношениях. Дейл Карнеги писал: «Успехи того или иного человека в его финансовых делах процентов на 15 зависят от его профессиональных знаний и процентов на 85 – от его умения общаться с людьми».

В практике деловых отношений всегда есть какие-то повторяющиеся ситуации, которых невозможно избежать. Для этих ситуаций и вырабатывают формы и правила поведения. Это набор правил поведения в бизнесе, который представляет внешнюю сторону делового общения.

Деловой этикет предполагает в первую очередь уважительное отношение к окружающим, которое должно стать составной частью натуры руководителя, бизнесмена. Ему надо научиться верить в порядочность людей. Чтобы не попасть в нелепую ситуацию, надо знать правила хорошего тона.

Главное внимание обращается на обоснование принципов и норм нравственного поведения всех лиц, работающих в организациях. Требования этикета не являются абсолютными: их

соблюдение зависит от конкретной ситуации общения. Они носят характер неписаного соглашения о том, что в поведении людей считается общепринятым, а что нет. В профессиональной жизни соблюдение этикета не только облегчает отношения между сотрудниками, но и становится средством достижения успеха.

Отдавая устные распоряжения, следует учитывать прежде всего личность подчиненного, кто перед нами: сангвиник, холерик или меланхолик, экстраверт или интроверт, насколько данный человек является добросовестным. В зависимости от этого следует выбирать и наиболее приемлемые этические нормы поведения и формы распоряжений. Приказ чаще всего следует использовать в экстремальных ситуациях и в отношении недобросовестных сотрудников. Просьба используется в том случае, когда отношения между руководителем и подчиненным основаны на доверии.

В большинстве случаев предпочтительна вопросительная форма, которая затрудняет отказ подчиненного выполнить распоряжения. Д.Карнеги писал: «Вместо приказов задавайте вопросы».

Деловой этикет требует особого поведения и в общении с клиентами. В каждом виде услуг, оказываемым клиентам, есть свои тонкости. Но отношения с клиентами определяет главный принцип: клиент самый дорогой и желанный человек в вашей организации. Поэтому нравственная сторона позиций, решения и социального результата общения играет огромную роль.

Вечным и одним из главных регуляторов этих отношений выступают этические нормы, в которых выражены наши представления о добре и зле, о справедливости и несправедливости, о правильности или неправильности поступков людей.

Особенность деловой этики состоит в том, что ее субъекты – не только отдельные индивиды, но и организации, действия которых могут рассматриваться с точки зрения нравственности и морали. Руководителям коллективов необходимо хорошо знать настроение людей, оперативно устранять все, что мешает трудиться, умело контактировать с неформальными лидерами, находить с ними общий язык, не бояться делегировать управленческие полномочия, заручиться их поддержкой. Современные талантливые руководители, большое значение придают моральному фактору в организации жизнедеятельности своего коллектива.

В понятие этики делового общения входит и забота

руководителей предприятий о качестве своей продукции, о качестве оказанных услуг, ответственность за тот вред, который они могут нанести населению. Соблюдение делового этикета, умение культурно вести себя особенно важно при работе с представителями иностранных фирм, при выезде для заключения сделок за границу.

Правила этикета, облаченные в конкретные формы поведения, указывают на единство двух его сторон: морально-этической и эстетической. Первая сторона – это выражение нравственной нормы: предупредительной заботы, уважения, защиты и т.д. Вторая сторона – эстетическая свидетельствует о красоте, изяществе форм поведения. Деловой этикет заставляет считаться с достоинством других людей.

Каждый культурный человек должен не только знать и соблюдать основные нормы этикета, но и понимать необходимость определенных правил и взаимоотношений. Соблюдение правил этикета всегда вызывает симпатию окружающих.

Подлинная вежливость, в основе которой лежит доброжелательность, обуславливается тактом, чувством меры, подсказывающим, что можно, а чего нельзя делать при тех или иных обстоятельствах. Вежливый человек никогда не нарушит общественный порядок ни словом, ни поступком не обидит другого, не оскорбит его достоинства.

Деловой имидж менеджера как его положенный образ в глазах окружающих людей во многом зависит от соблюдения правил и условностей делового этикета. Благодаря соблюдению именно этого условия любой имидж обретает оттенок личного обаяния.

В жизни всегда были и останутся отношения, которые обеспечивают наивысшую эффективность в выполнении профессиональных функций.

5.5 Психологические приемы влияние на партнера

При прочих равных условиях люди легче принимают позиции того человека, к которому испытывают эмоционально позитивное отношение, и гораздо тяжелее понимают тех, к кому относятся негативно. Существует люди, которые умеют быстро расположить к себе, завоевать симпатию окружающих.

Во время общения с партнером на органы чувств поступает огромное количество сигналов, но осознаются только наиболее значительные. Они поступают в подсознание, и оттуда оказывают свое влияние.

Чтобы завоевать партнера по общению, вызвать к себе

чувство симпатии, сформировать аттракцию деловым людям необходимо посылать им значимые для них сигналы. Для этого в психологии разработаны специальные приемы.

Прием «Имя собственное» основан на том, что мы произносим вслух имя человека, с которым вступаем в контакт. Причем имя произносится не скороговоркой, а с чувством в том же темпе, в каком идет разговор. Д. Карнеги писал, что имя для человека «это самая приятная мелодия». Произнести имя значит показать особое уважение к человеку, сделать ему своеобразный комплемент. Когда к человеку обращаются не называя его по имени – это обезличенное обращение. Контактера интересует человек, не как личность, а как носитель определенных служебных функций.

Для любого руководителя расположить к себе подчиненных – производственная необходимость. Поэтому при общении со своими подчиненными он должен как можно чаще обращаться к ним по имени отчеству. Произнесенное имя часто выступает мостиком к положительным эмоциям, так как говорит о внимании к собеседнику.

Психологи рекомендуют запоминать имя человека, ассоциировав его с его чертами, выражением лица и внешностью. Один из способов запоминания имени – его ассоциация с именами великих людей или своих знакомых.

Прием «зеркало отношений» (пейсинг, отзеркаливание)

В психологии под пейсингом понимается любая форма «отражения» другого человека, т.е. создание обстановки, в которой все, что он видит, слышит или чувствует, представляется ему правильным, хорошим и «справедливым» с его собственной точки зрения. Пейсинг означает, что вы показываете другому человеку наиболее близкие ему стороны своей личности. Люди склонны симпатизировать тем, кто на них похож, и не хотят спорить с теми, кто им нравится.

Присоединение, или отзеркаливание, – это процесс возвращения человеку аспектов его собственного невербального поведения (что и делает зеркало); это способ имитирования содержательной информации поведения, которую предоставляет человек, без проникновения в содержание поведения. Мы знаем, что для человека это поведение содержит важное бессознательное значение.

Подстройка – это максимальное приспособление своего поведения к способу поведения другого.

Можно отзеркаливать следующие аспекты поведения людей:

- Телесные позы
- Выражения лица
- Специфические жесты
- Тон голоса
- Ритмы дыхания
- Особенности темпа и интонации

речи

Фактически благодаря отзеркаливанию возможно не согласиться с содержанием того, что говорит человек, оставаясь в полном присоединении.

Даже если ситуация не складывается для конструктивного взаимодействия, используя этот прием, можно построить конгруэнтность и выправить ситуацию.

Присоединение можно считать эффективным, если:

- Вы меняете позу, и ваш партнер, невольно подстраиваясь к вам, занимает такую же.
- Ваш партнер начинает имитировать ваши жесты и речь.

Если вы заметили, что два этих приема сработали, вы можете рассматривать это как удачу: вы интересны собеседнику, к вам испытывают внутреннюю симпатию, расположение, и у вас есть все основания рассчитывать на конструктивное решение проблемы или эффективное завершение сделки.

Прием «умение слушать»

Успешность делового общения во многом зависит не только от умения говорить, но и от умения слушать собеседника. Внимательное выслушивание партнера по общению приводит к удовлетворению одной из важнейших потребностей человека – потребности самовыражения.

Умение слушать собеседника в сложной ситуации – залог взаимопонимания, без которого деловые взаимоотношения могут и не сложиться. Поэтому разработаны основные этические правила эффективного слушания в таком общении. К ним относятся:

- умение настроить себя на волну внутренней заинтересованности на то, что разговор полезен и приятен. Придерживаться одобрительной установки по отношению к собеседнику;

- нужно уметь также сосредоточиться на теме разговора, на том, что говорит собеседник, забыть о своих проблемах, следить за ходом мысли собеседника. Это не всегда легко, так как процесс слушания требует значительных энергозатрат;

- во время слушания старайтесь выразить понимание, попытайтесь поставить себя на место говорящего;

- уметь выделять для себя главные мысли говорящего и стремиться правильно понять их, отсеивать все не относящееся к делу;

Внимательно слушая и даже не высказывая своего мнения, менеджер все равно должен быть активным, физически внимательным, поддерживать с говорящим визуальный контакт, т.е. поза и жесты должны говорить, что он внимательно слушает. Для этого необходимо:

- уметь выбрать нужную психологическую дистанцию в соответствии с типом партнера;

- стараться выразить понимание не только смысла слов, но и чувств собеседника;

- следить за тоном голоса и скорости речи говорящего.

Не рекомендуется перебивать без надобности собеседника, притворяться слушающим.

Прием «золотые слова»

Комплемент - слово или фраза, содержащие некоторое преувеличение положительных качеств человека. Срабатывает психологический феномен внушения, вследствие чего человек старается «дорастить» до тех качеств, которые подчеркнуты в комплементе.

Основные правила применения «золотых слов» в комплименте:

- Однозначность смысла. Compliment должен отражать только положительные качества, без двойного смысла.

- Без гипербол. Отраженное в комплименте положительное качество должно иметь лишь небольшое преувеличение. Чрезмерное преувеличение превращает комплимент в издевательство.

- Без претензий. Нельзя делать комплимент относительно тех качеств, от которых человек хочет избавиться.

- Без приправ. Complimentу нельзя делать добавление имеющий смысл «ложки дегтя».

- Без дидактики. Compliment должен констатировать наличие данной характеристики, а не содержать рекомендаций по ее улучшению.

Противопоказаний комплименту нет. Любое совещание, любой деловой разговор можно начинать с комплиментов присутствующим. В общении с людьми нужно как можно чаще делать комплементы.

Д. Карнеги писал: «Внушайте собеседнику сознание собственной значимости и делайте это искренне».

Хваля деловых партнеров, мы предлагаем им чувствовать себя значимыми в глазах других, удовлетворяем их важнейшую психологическую потребность в положительных эмоциях.

Прием «личная жизнь»

Всякий человек, как бы он не был увлечен своей работой, имеет личную жизнь, личные потребности, интересы, желания, увлечения, потребности своей семьи.

Если с ним вести беседу, связанную с его личными интересами, это вызывает у него положительные эмоции, а руководитель или коллега, проводящий такой разговор, считается чутким и внимательным. Хороший руководитель должен знать интересы и увлечения своих подчиненных.

Прием «улыбка»

Улыбка всегда притягивает к себе людей. Большинство людей искренне улыбаются своим друзьям. «Человек, не имеющий улыбки на лице, не должен открывать своей лавки», - гласит древняя китайская пословица.

В книге «Как приобретать друзей и оказывать влияния на людей» Д. Карнеги описывает шесть способов понравиться людям:

- в разговоре всегда проявляйте интерес к собеседнику;
- чаще улыбайтесь;
- в разговоре с человеком чаще употребляйте его имя. Если вы сразу запомнили имя человека и будете называть его без затруднения, это будет для него приятным моментом. Но если вы забудете имя или неправильно произнесете его, то себя поставите в неудобное положение;
- заводите разговор на тему, которая интересует вашего собеседника;
- старайтесь дать человеку почувствовать его превосходство над собой и делайте это искренне;
- умейте внимательно слушать и побуждать собеседника рассказывать о себе. Умение слушать собеседника – это искусство. Овладеть этим искусством должен всякий, кто хочет добиться успеха в общении с людьми.

5.6 Внешний облик делового человека

Менеджер, работающий с людьми, вынужден быть всегда на виду, поэтому ему необходимо уделять особое внимание своему внешнему виду. На протяжении многих веков люди налаживали отношения друг с другом прежде всего с помощью языка одежды. Умение подобрать для себя одежду, а еще важнее носить ее составляет важную часть имиджирования. Наша одежда является информацией о том, что мы представляем собой, каковы наши экономические возможности, образование. Одежда говорит о принадлежности к конкретной профессии, об эстетическом вкусе и настроении человека, о его отношении к партнерам по общению.

Макс Люшер предложил два понятия, связанные с одеждой: «эстетическая эlegantность» и «психологическая эlegantность».

Эстетическая эlegantность достигается тогда, когда каждый элемент одежды подобран по цвету, форме, рисунку, и все элементы согласуются друг с другом.

Психологическая эlegantность заключается в умении создавать собственную гармонию, «изюминку», присущую только вам.

Объединив эти два понятия, вы сможете одеваться индивидуально и со вкусом. Опытный глаз сразу отметит, насколько умело вы одеты: подходит ли костюм к вашей фигуре, возрасту, кенесическим данным, соответствует ли характеру и темпераменту, помогает или нет скрыть недостатки, можете ли вы понять и почувствовать ситуацию, в которой находитесь. Ваш статус, психологические особенности, социальная роль, мысли и чувства - все найдет отражение в костюме. Например, высокостатусным считается силуэт, приближающийся к вытянутому прямоугольнику с подчеркнутыми углами. Низкостатусным – к форме круга.

Одежда современных служащих должна быть функциональной, удобной для работы, не отвлекать внимания ни самого работника, ни окружающих. Деловой этикет не рекомендует одеваться сверхмодно. Строгость аккуратность и эlegantность во внешнем виде подчеркивают стабильность, значимость, организованность в работе, умение ценить свое и чужое время.

О клиенте, партнере, сотруднике или любом другом человеке, которого вы видите впервые, можно узнать еще до того, как он заговорит. Умение «читать людей как открытую книгу» позволяет

больше и быстрее узнать о личности человека, а, следовательно, добиться большего результата.

Менеджер должен чувствовать себя великолепно одетым и не сомневаться в том, что находится на должном уровне. Консервативный или классический стиль всегда говорит о хорошем вкусе его обладателя. Изящная, сдержанная одежда является вашей поддержкой. Кроме этого, она позволит клиенту видеть именно вас, а не то, что на вас надето, донести ваши мысли предложения. Таким путем вы можете ненавязчиво подчеркнуть свою индивидуальность.

Если вы уверены в том, что ваша одежда работает на вас, соответствует вашему образу, вы можете сосредоточиться на своей работе. Если же вы почувствуете, что у вас что-то не так, что-то не соответствует вашим собственным стандартам, то неосознанно начнете думать об этой детали.

Подбирая одежду, нужно помнить об особенностях восприятия человеком цветового спектра.

Наш глаз устроен так, что ему трудно объединить крайние цвета спектра.

Темные цвета зрительно уменьшают изображение, а светлые – увеличивают его. Красный, оранжевый, розовый слишком резкие и доминирующие. Они отвлекают внимание от самой личности, снижают её статус. Желтый и зеленый бросают мрачный отсвет на кожу, придавая ей нездоровый оттенок.

Наиболее важен для человека цвет – тот, который находится ближе к цвету его лица. Сорочки, блузы, галстуки должны быть таких оттенков, которые оттеняют цвет лица. Правильное использование цвета сделает ваш облик более уверенным.

Чем ближе цвет к середине спектра, тем лучше он будет смотреться на вас и тем больше идти вам. Наиболее выигрышно смотрятся серые и голубые тона.

Синий, несомненно один из самых приятных и устойчивых цветов, так как он находится в середине спектра. Для женщин прекрасным сочетанием станет темно-синий костюм либо с голубой блузкой, либо с блузкой из ткани с расплывчатым рисунком сероватых тонов. Синий имеет множество прекрасных оттенков: ярко-синий, темно-синий, аквамарин, серо-голубой; но следует избегать таких цветов, как бирюзовый, бледно-синий, ультрамарин.

Серый – это спокойный цвет, и поэтому он является одним из наиболее предпочтительных цветов при выборе одежды. Каждому

менеджеру необходимо иметь хорошо сшитый серый костюм из натуральной шерсти, этот цвет совершенно не привлекает внимание, но достаточно выгодно оттеняет внешность. Серый цвет символизирует спокойствие, уверенность, доверие, успех и авторитет, дает ощущение силы.

Во всем ансамбле одежды лучше иметь не более трех цветов, причем они подбираются так, чтобы подчеркнуть основной, доминирующий цвет или контрастировать с ним. Удачны, например, такие сочетания: черный, серый и фиолетовый цвета; синий, серый и голубой; беж, коричневый и зеленый и т.п. Еще легче подобрать два тона, например: красный с черным, синий с белым, серым, голубым, желтым или малиновым.

Одежда должна не мешать, а помогать человеку в работе. Костюм или платье должны быть хорошо подогнаны по фигуре и соответствовать времени года и выполняемым служащими обязанностями. Не раздражать окружающих своей экстравагантностью, обилием бижутерии или «сверхмодностью». Костюм должен соответствовать месту и времени. Если переговоры с партнерами назначены на дневное время, подойдет светлый костюм. Брюки и пиджак могут быть различных цветов. Но если переговоры идут вечером, костюм должен быть темным, рубашка – обязательно свежей, глаженной, галстук – не кричащим, ботинки – вычищенными. Одежда должна быть обязательно выглаженной и не слишком поношенной.

5.6.1 Деловая одежда мужчин

Журнал «Models of the season» рекомендует придерживаться следующих правил:

- пиджак предпочтительнее классический "английский" (с двумя шлицами сзади). В отличие от "европейского" (без шлиц) и "американского" (с одной шлицей), он позволяет своему обладателю не только элегантно стоять, но и элегантно сидеть;

- брюки должны быть такой длины, чтобы спереди чуть спускаться на обувь, а сзади доходить до начала каблука;

- рубашка под пиджаком допускается только с длинными рукавами. Не следует надевать нейлоновых и трикотажных рубашек;

- воротник должен быть на сантиметр-полтора выше воротника пиджака;

- жилет должен быть не слишком коротким, ни рубашка, ни ремень не должны быть видны;

- ремень соответственно исключает подтяжки и наоборот;
- носки к деловому и праздничному костюму подбираются в тон, ни в коем случае не белые, и достаточно длинные.

В официальной обстановке пиджак должен быть застегнут. В застегнутом пиджаке входят к знакомым, в ресторан, в зрительный зал театра, сидят в президиуме или выступают с докладом, но при этом следует знать, что нижнюю пуговицу пиджака никогда не застегивают. Расстегнуть пуговицы пиджака можно на обеде, ужине или сидя в кресле.

Цвет мужских носков должен быть в любом случае темнее, чем костюм, что создает переход от цвета костюма к цвету обуви.

- Манжеты рубашки должны быть видны из-под рукавов пиджака.
- Никогда не подбирайте карманный платок в тон галстуку; лучше подберите гармонирующий по цвету с рубашкой.

При комбинировании брюк и пиджака приемлемы:

- темно-серые брюки, темно-синий пиджак и серо-голубой галстук; туфли – черные, сорочка – только белого цвета, без узоров, носки – черные.
- серый (светло-серый) пиджак, черные брюки, туфли и носки – черные, белая сорочка, серебристо-черный галстук.

5.6.2 Одежда деловой женщины

Для деловой женщины, желающей добиться успеха, очень важно помнить о своей внешности, более того, поставить ее на службу. Во всем мире основная одежда для работы – это костюм.

Платье можно позволить себе только в жару и только однотонное. Кстати, у наших деловых леди осталась привычка к строгому костюму с почти мужским пиджаком, что уже не актуально. Замену ему мало кто нашел. И получается, что наши деловые женщины одеваются в дорогие вещи, но это не соответствует их должности.

По их одежде невозможно определить их статус. А это основное в их деловом имидже.

Менять туалеты желательно часто, ведь одна и та же вещь, надеваемая каждый день, надоедает и «гасит настроение». Деловую одежду отличает классический покрой и многофункциональность. Но тем не менее и здесь предназначением женской одежды было и остается подчеркивание личной незаурядности и элегантности. Женщина всегда обладает правом на оригинальность своей одежды и на свой стиль в ее ношении. Наиболее популярен для деловой женщины классический стиль. Наряд должен быть изящным и свободным.

Простая, сдержанная одежда – позволяет видеть именно вас.

Очень короткая юбка и платье с глубоким вырезом нежелательны для деловых женщин.

Конечно, выбор длины одежды строго индивидуален, и не следует менять длину юбки каждый сезон, как диктует мода. Определить идеальную длину необходимо в зависимости от роста, веса и делового стиля. Большинству женщин идут юбки длиной на десять сантиметров ниже колена, к тому же такая длина никогда не выходит из моды.

Дизайнеры одежды рекомендуют для деловых женщин:

- серый, цвета голубинового крыла, костюм из натуральной ткани – шерсть, шелк, замша, с блузкой приглушенно голубоватого или серо-розового цвета с каким-либо ненавязчивым рисунком;
- такой же серый костюм в сочетании с однотонной блузкой и с добавлением таких аксессуаров, как яркий модный шарфик, золотая цепочка или нитка жемчуга. Также подойдет сочетание бус с серьгами;
- избегайте изделий с крупным набивным рисунком – они могут совсем «забить» вас и утомить глаза ваших слушателей. Используйте насыщенные или яркие тона в деталях поближе к лицу, чтобы привлечь внимание именно туда.

Что касается украшений, то вкус не должен зависеть от последних тенденций в моде. Также следует избегать вычурности и излишеств. Украшения должны подчеркивать вашу внешность, не привлекая к себе особого внимания. Хороший вкус проявляется только в умелом использовании нескольких великолепно смотрящихся украшений.

Следует отказаться от использования всего слишком блестящего, качающегося, звящего - всего того, что отвлекает внимание от вашего лица и того, что вы произносите. Неуместны большие броши из золота, сверкающие бриллианты, крупные серьги в виде дисков, браслеты из слоновой кости. Безвкусные большие украшения выдают отсутствие чувства меры и дурной вкус.

Безвкусица, чрезмерная экстравагантность, несоблюдение сезонности и просто неаккуратность – все это губительно для имиджа. Неумение одеваться перечеркивает многие прекрасные качества людей, создает ложное впечатление о них.

Конечно, нельзя абсолютизировать значение одежды в нашей жизни. Однако не будем забывать, что она может привлекать к себе взор людей, вызывая у них конкретные эмоции.

Глава 6

ТИПОВЕДЕНИЕ В ПСИХОЛОГИИ И МЕНЕДЖМЕНТЕ

6.1 Типологический подход и его значение в деловой коммуникации

В настоящее время в мире накоплен большой опыт применения типоведения в бизнесе. Типологический подход позволяет государственным служащим, менеджерам поднять качество управления на более высокий уровень, научиться принимать нестандартные решения, создавать эффективные команды, приобрести умение конструктивно разрешать возникшие конфликты, более глубоко понимать психологию окружающих.

Типология не делит людей на хороших и плохих. Она учит принимать человека таким, каков он есть. Типологический подход помогает определить, какой психологический компонент доминирует в сознании личности, какая сфера деятельности наиболее приемлема для раскрытия его творческого потенциала.

При подходе к живому человеку важно оценивать не только его психотип, который является лишь «каркасом» личности, но и уровень успеха, который он смог достичь в жизни, степень его квалификации, его общественный статус.

Многие психологи типоведческие качества называют предпочтениями. В каждом человеке есть все противоположные черты, но одни из них преобладают над другими. Типология помогает найти правильный подход к конкретной личности, учитывая эти моменты.

Первой типологической классификацией было разделение людей на темпераменты.

В современной науке существует множество критериев классификации личностей. С точки зрения индивидуально-психологических данных возможна типизация на основе физической конституции, особенностей нервной системы и др. (Кречмер, Шеддон, И.П. Палов). Сюда относятся:

1) достаточно популярное деление на астеников, пиквикников, атлетов; сангвиников, холериков, флегматиков и меланхоликов;

2) разработанное Юнгом деление на экстравертов и интровертов;

- 3) типология Хейманса – Ле Сена;
- 4) психогеометрия Деллингера;
- 5) акцентуация характера и др.

Наиболее известной в психологии считается типология личности, разработанная швейцарским психологом К.Г.Юнгом, в его психоаналитическом учении. Дальнейшее развитие теории типоведения получила в работах литовской исследовательницы Аушры Аугустинавичуте. Она соединила две разные области знаний - теорию психотипов и информатику, и в результате на стыке психологии, социологии, информатики появилась новая наука - соционика. Заслугой этого ученого является разработка системы моделей и знаков, аналитического аппарата для описания информационной структуры психики человека. Она описала взаимодействие между типами личности, названными интерактивными отношениями.

Знание соционики поможет менеджеру определить свой тип личности, выявить, какая сфера деятельности наиболее приемлема для реализации его творческого потенциала, определить, с какими типами личностей он наиболее совместим. Соционическое моделирование позволяет охарактеризовать личность подчиненных, спрогнозировать их взаимодействие с другими типами, выявить скрытые причины конфликтов в коллективе. Особое значение в этой науке придается проблеме психологической совместимости.

Появлению соционики предшествовало важное открытие выдающего психолога Карла Юнга. Он констатировал существенную разницу в восприятии действительности между людьми и на основе этого построил свою типологию. Юнг ввел термины «экстраверсия» и «интроверсия», обозначающие особенности восприятия жизни, способы осознания мира, себя и своей роли с этим миром, то есть установки человеческой психики. Ученый сделал вывод, что каждый из нас изначально ориентирован на восприятие либо внешних сторон жизни (экстраверсия), либо внутренних (интроверсия). Следует особо отметить, что в чистом виде эти психологические установки не существуют. Каждый человек обладает общими механизмами, экстраверсией и интроверсией, и только относительный перевес одного или другого определяет тип.

Кроме этого, К.Юнг выделил четыре базовые функции человеческой психологии: мышление, чувство, интуицию, ощущение. Наличие у индивида всех четырех психологических

функций, проявляющихся в той или иной установке, обеспечивает ему возможность целостного восприятия мира, адаптации к окружающей действительности. При этом, как правило, одна из функций является доминирующей, наиболее развитой, а значит, более предпочтительной в качестве инструмента адаптации. Кроме того, Юнг разделил четыре психологические функции на два класса: рациональные, основанные на размышлении, рефлексии, и иррациональные, целью которых является чистое восприятие.

6.2 Экстраверсия и интроверсия

Установки – экстраверсия и интроверсия – являются основополагающими в психологии поведения, по ним одни люди отличаются от других. Экстраверты и интроверты различаются изначально так же, как и мир, который делится на то, что существует в пространстве, и то, что существует внутри нас в наших мыслях.

6.2.1 Экстраверты

Экстраверсия – это активная и требующая энергетических затрат установка психики, нацеливающая человека на деятельность и общение. Экстраверты – это люди, обращенные к объекту, к внешней действительности. Они стремятся к действию, психологической активности. Без обратной связи с окружающими они теряют ориентировку, не могут полноценно обрабатывать информацию. Экстраверту легче понять окружающих, чем самого себя. Он как бы разъединен с самим собой, оценивает себя через других людей. Люди, обладающие этим качеством, как правило, довольно коммуникабельны. Экстраверты хорошо строят свои отношения с людьми, считаются с их интересами и мнениями, легко вступают в контакты. В своей деятельности они исходят из норм и правил, принятых в данном обществе.

Экстравертный психотип отличает активность, инициативность, импульсивность, гибкость поведения, умение находить свое место в обществе, адаптироваться к его требованиям, склонность к риску. Человек этого типа старается расширить поле своей деятельности, постоянно стремится к новым впечатлениям. Ему трудно разобраться в себе, поэтому процесс самоуглубления у него протекает со значительными трудностями. Эти люди социально активны. Если ситуация их не

устраивает - они стараются ее изменить. Не боятся брать на себя ответственность, выступать в роли руководителей больших коллективов.

Кроме всего отмеченного, у экстравертов отмечается способность к постоянному восприятию новой информации. Направление мыслей, проявление эмоций этих людей определяется объектами, которые их окружают. Они постоянно находятся в гуще событий, хотят быть их участниками и находят непосредственное удовольствие в этом. Эти люди любят шумные компании, вечеринки, заводят много друзей и знакомых, часто без разбора, лишь затем, чтобы иметь ощущение нужности, важности в том окружении, в котором они могут себя показать. У экстравертов нет секретов, потому что они не могут их долго хранить, так как в силу своего характера вынуждены делиться с другими. К.Г. Юнг пишет об экстравертах, «они живут в других и через других», любые размышления о себе приводят их в содрогание.

Экстраверт отличается от интроверта в интеллектуальном плане большим объемом обрабатываемой информации. За одно и то же время он пропускает большее количество информации, чем интроверт, то есть его интеллектуальная скорость выше.

По интеллектуальным тестам общих способностей экстраверты обычно опережают интровертов в силу тех же причин: ограниченное время на выполнение заданий ставит экстраверта в более выгодную позицию, так как его скорость информационного обмена выше. Этот психотип согласно тенденции на постоянное усиление своих познавательных интересов имеет большие шансы на осуществление научного открытия.

Экстраверты в социуме отличаются постоянно возрастающей, экспансивной тенденцией. Они всегда заметнее интровертов, имеют большее влияние на социальное развитие. Организации, руководимые экстравертами, растут, вторгаются на чужую территорию, открывают все новые и новые филиалы.

Экстраверт в большинстве случаев предпочитает конкуренцию и отличается тем, что обычно затрачивает больше усилий, чем надо для достижения какого-то среднего результата. Он не обращает внимания на плохие условия работы, если знает, что он нужен, что без него трудно обойтись, однако не приемлет принуждения даже при высоких целях. Рутинную работу старается выполнить как можно быстрее, чтобы заняться

созиданием. Его стихия - передвижение. Он легко срывается с места, иногда неожиданно даже для самого себя.

Экстраверт невольно стремится приспособить других под себя. Он изменяет людей, «воспитывает» их, навязывает свои правила игры. На себя самого ему повлиять очень трудно, поэтому для экстравертов проблема самосовершенствования более жгуча, чем для интровертов. Когда экстраверт обращается внутрь себя и пытается интровертироваться, он наталкивается на серьезные осложнения, так как действует против своей природной сущности.

По внешнему виду экстраверта можно охарактеризовать как подвижного, энергичного, живого, легко вступающего в контакт с окружающими. Обычно он беззаботен, всегда жизнерадостен, имеет живой, острый язык, отзывчив, легок на подъем, весел и дружелюбен. У него распахнутый взгляд, живость в общении, активное и несколько поверхностное проявление любопытства, стремление охватить как можно больше всего, что есть вокруг, раскованная жестикация «от плеча», быстрота движений, склонность к доминированию в разговоре и в контактах. В речи экстравертов мало оценок, для них более характерно перечисление увиденного, чем его анализ.

Подтипы экстравертов

Экстраверты рационального типа в работе полностью выкладываются. Работают быстро и энергично, пока есть силы. Линейно-напористые они отличаются откровенностью, ясностью, жесткостью, отсутствием маневренности. Внутренние сомнения и колебания им не свойственны. Они резки и непримиримы, их поступки вполне предсказуемы. Часто они становятся жертвами необязательности окружающих, нестабильности ситуации, хаотичности событий.

У некоторых представителей этого типа часто чувства оказываются подавленными умственными качествами. Эмоции в их жизни играют настолько незначительную роль, что даже понятие прекрасного, добра и зла экстраверты рассматривают через призму интеллектуальной модели или идеи.

Экстраверты – иррационалы очень зависимы от внешней информации; если нет необходимости расходовать энергию, они спокойны, но когда требуется, «включаются» на полную мощность.

Экстраверты это люди, имеющие склонность к интуитивным решениям. Наиболее отличительной чертой экстравертов интуитивного типа является умение предвидеть. Они там, где все новое, они там, где есть возможность развития нового, они там, где должно произойти открытие, должны появиться новые пути. У них тонкое чутье на все, что зарождается и имеет будущее. Их не найдешь и не увидишь там, где уже все устоялось, где превалируют устойчивые и хорошо обоснованные связи. Они постоянно в движении, в поиске нового, даже если разум и ощущения говорят им оставаться на месте. Но интуиция толкает их на новые начинания из боязни задохнуться устоявшимся.

Тип **экстраверт чувствующий** преобладает среди женщин, так как они являются более чувствительными натурами, чем мужчины. Экстраверт чувствующий живет, руководствуясь в основном только своими чувствами. У такой личности чувство часто подменяет мышление. Можно даже сказать, что он мыслит чувствами, настолько живет в чувственном мире. Поэтому у этого типа мыслительные процессы часто подавляются и мыслительные механизмы в его сознании играют второстепенную роль, придаточную к чувствам. К.Г.Юнг приводит в качестве примера высказывание человека такого типа: «Не могу же я думать того, чего не чувствую».

Следующий тип - **экстраверт осязающий** можно охарактеризовать словами «здесь и теперь». Он живет сегодняшним днем и сегодняшним ощущением, наслаждаясь тем, что у него есть в данный момент. Он совершенно не склонен к самокопанию, даже не знает, что это такое, и обычно не стремится ни к славе, ни к власти. Его обычный мотив – иметь чувственные впечатления и по возможности наслаждаться ими.

Экстраверт осязающий обычно хорошо, со вкусом одевается, любит хорошую еду и гостей. Объект любви выбирает в основном по внешнему виду и внешним характеристикам.

6.2.2 Интроверты

Интроверсия - пассивная, энергоэкономная, защитная установка психики. Интровертному типу людей больше характерно накапливать энергию и информацию, чем выдавать их. Поэтому для достижения фиксированного результата интроверт обычно прикладывает усилий меньше среднего. Естественно, интроверту для того, чтобы выполнить такой же

объем работы, как и экстраверту, потребуется больше времени. Следовательно, интровертный стиль поведения и работы можно назвать пассивным, не экономным.

Между тем спокойный, рассудительный, тихий, незмоциональный интровертный тип отличается сдержанностью, хорошо контролирует свои эмоции и поведение. Он заранее планирует свои действия. Самостоятелен и целенаправлен, его нелегко сбить с пути или соблазнить новейшими идеями, умеет выслушать партнера.

Интроверты великолепно находят свое место в обществе там, где нужны характеристики, более сильно выраженные, чем у экстравертов. Например, люди этого психотипа обычно более последовательны, более аккуратны и педантичны, более добросовестны, более бережливы, терпеливы и более спокойны и осмотрительны, чем экстраверты. Окружающим людям они нравятся за сдержанность, степенность, обдуманность поступков, наличие твердых убеждений и принципиальность. Но с другой стороны, упорное отстаивание своих нереальных интересов, взглядов, своей точки зрения, резко отличающейся от мнения большинства, отталкивают от них людей.

Люди этого типа акцентуации характеризуются малой общительностью, замкнутостью. Они находятся в стороне от всех и вступают в общение с другими людьми по необходимости, чаще всего погружены в себя, свои мысли. Их отличает повышенная ранимость, но они ничего о себе не рассказывают и не делятся своими переживаниями.

Эти люди стремятся не выделяться, любят одиночество, тишину и более предпочитают находиться в уединении, чем в шумной компании. В конфликты вступают редко, только при попытке вторгнуться в их внутренний мир. В своих раздумьях и размышлениях находят наибольшую радость, и даже смысл своего существования. Внутренний мир интровертов – это и есть весь мир, который бурлит и в котором он находит безопасность, покой и уединение. В нем они чувствуют себя «в своей тарелке» и готовы проявить все, на что они способны, проделывая огромную работу по собственной инициативе, по собственным законам, и при этом добиваются прекрасных результатов.

Из-за того, что интроверт склонен делать меньше, чем надо, для достижения оптимального эффекта его нужно подталкивать, активизировать. Зато сдержанность делает интроверта экономным хозяином, бережно относящимся к своим ресурсам. Спокойный

стиль существования удерживает его от крайностей, в результате чего интроверт менее плодовит, зато дольше живет.

В макросоциуме интроверт малозаметен. Возглавляемые им организации слабо растут, зато постоянно совершенствуют свою структуру и методы труда.

В критических ситуациях интроверт проявляет нерешительность, но надежен, внимателен, заботлив. Плохо адаптируется к новым ситуациям и новым условиям, застенчив. Интровертам свойственна повышенная тревожность по поводу малейших житейских проблем, беспокойство о своем здоровье. Для них также характерна повышенная чуткость к опасности.

Интроверт думает медленнее, скорость информационного обмена у него ниже, чем у экстраверта. Познавательные интересы интроверта всегда более локальны и ограничены. Зато интроверт более детально прорабатывает информацию, его информационный продукт по этой причине более качественный.

Он довольно стабилен в привязанностях и не стремится перевоспитывать окружающих. Интроверты предпочитают серьезно заниматься узкоспециализированными проблемами, а не распыляться на несколько дел сразу. Этому типу личности трудно менять внешние обстоятельства, и он предпочитает приспособливаться к ним. Обилие внешних впечатлений для таких людей утомительно, поэтому они предпочитают получать информацию небольшими дозами.

Интроверт не демонстративен, часто выглядит замкнутым, закрытым, социально пассивным, не уверенным в своем праве руководить людьми. Он пытается ограничить свои контакты узким кругом лиц. Таким людям предпочтительна работа, не требующая широкого круга общения. Они склонны к теоретическим наукам, философским размышлениям, коллекционированию, шахматам, фантастике, музыке.

Интроверт, как правило, полагается на собственные силы, так как всегда имеет резервные накопления. Интровертная тенденция к углублению и умеренности при своей абсолютизации приводит к заикленности, препятствует всем экстравертным попыткам выделиться, отклониться от нормы. Попытки экстравертироваться, активно воздействовать на обстоятельства для интроверта губительны – ведут к перегреву, равносильны разрушению врожденной структуры личности. Интроверт способен к самосовершенствованию, он успешно работает над своим духовным и интеллектуальным ростом и

таким способом решает проблему личной независимости. Интроверт скорее сам приспособится к окружающим, чем будет пытаться переделать их на свой лад. Он живет по правилу «в чужой монастырь со своим уставом не ходят», поэтому не вторгается в мир других людей.

Типы интровертов

Интроверты – рационалы стараются по мере возможности экономить силы и тратить их только на объективно необходимые действия. Излишняя активность и непродуктивная трата сил их пугает. Это самые «энергосберегающие» и рассудительные люди, одним своим сдержанно-спокойным видом они отвращают окружающих от бессмысленной суеты и бесполезных поступков.

Рационалы основательны, не любят отклонений от ритма или от заданных рамок деятельности, очень статичны и инертны. Зато они надежны и непременно доводят до конца любое дело. Совершенно не приспособлены к аврамам и экстремальным ситуациям: быстро выдыхаются, а чаще всего – просто заболевают.

На первый взгляд кажется, что люди этого типа вообще лишены эмоций – настолько хорошо они владеют собой. На самом деле они просто ждут «подходящего момента», чтобы излить эмоции на «подходящего» человека.

Интроверты – иррационалы исключительно чутко реагируют на дискомфорт и, пытаясь сберечь силы, тратят их преимущественно на уход от неприемлемых условий или на создание комфорта. Их энергетика неустойчива. В редкие моменты активности их можно принять за гибких и изворотливых людей, а в период «ухода в себя» – за уравновешенных и стабильных. Чаще закрываются от внешнего мира, довольствуясь собственными ресурсами – не столь малыми, как может показаться на первый взгляд.

Не способны долго поддерживать ритм энергообмена, поэтому работоспособность этого типа ниже, чем у обладателей остальных темпераментных установок. Эффективно работают только «под настроение» или под влиянием важных обстоятельств, игнорировать которые не в состоянии.

Интроверта интуитивного по сравнению с другими типами этого класса легко узнать. Это обычный тип человека— *мистика-мечтателя, провидца, с одной стороны; фантазера и художника*

— с другой. Образ художника Юнг считает более характерным для этого типа.

Интроверта мыслительного довольно трудно распознать сразу, поскольку - это «человек в себе». В силу мышления, направленного вовнутрь своего собственного «я», его интересуют только *явления и факты внутреннего мира*. Внешний мир его касается лишь постольку поскольку

Интроверт чувствующий в отличие от предыдущего типа, характерного для мужчин, является *более женским типом*, то есть чаще всего он встречается среди женщин. По внешнему виду женщин этого типа довольно трудно догадаться о глубоко бушующих внутри них эмоциях. Обычно внешне они спокойны, и даже приятно спокойны, во всем их облике есть какая-то мягкость. Но часто, в их поведении проявляется определенная холодность, характерная всем интровертам, отгороженность от окружающего мира. Они вызывают впечатление, что живут собственной жизнью.

Интроверт ощущающий строит свое поведение, основываясь на тех событиях, которые происходят в данный момент, но пропускает свои ощущения через фильтр, который или увеличивает, или сглаживает их. Если у экстравертированно-ощущающего типа поведение определено интенсивностью воздействия со стороны объекта, то интровертированно-ощущающий тип ориентируется только *на субъективную интенсивность ощущения*, которая была вызвана объективной действительностью. У него нет никакого пропорционального соотношения между объективной действительностью и реакцией на нее, поэтому внешнему наблюдателю невозможно определить, что производит на него впечатление, а что нет. По его внешнему виду степень воздействия на него объекта совершенно незаметна. Он обращает на себя внимание спокойствием и пассивностью.

6.3 Сенсорика - интуиция

6.3.1 Сенсорика

Сенсорика, или здравомыслие, — это восприятие информации конкретными целостными не очень большими блоками. При этом главной опорой этого процесса являются собственный опыт и здравый смысл, исключая параллельное восприятие информации сразу по нескольким каналам, а также ее «домысливание». Сенсорные типы от природы наделены хорошо

развитыми органами чувств. Они получают полную информацию о текущей ситуации, так как видят, слышат и чувствуют все, что происходит в данном месте и в данное время лучше, чем представители других типов. Сенсорик воспринимает мир как чувственную реальность, в ее формах, ощущениях, цвете и запахе. Он легко запоминает малейшие подробности, изменения фактуры предметов и явлений окружающего мира, может фотографически точно воспроизвести увиденную картину. Люди этого типа «живут здесь и теперь». Они очень практичны, не могут обходиться без физической активности, умеют многие вещи делать своими руками. Очень внимательны к своей внешности, вопросам здоровья, комфорта и питания, т.е. к условиям своего существования.

Поступки сенсорика мотивируются главным образом материальными стимулами. Обычно это мягкий, отзывчивый, приятный человек, скромный и без амбиций. Хотя он сосредоточен на собственных ощущениях, но прекрасно понимает, насколько комфортно чувствуют себя окружающие. Ему доставляет огромное удовольствие делать людям приятное. Отличается повышенной чувственностью, но не демонстрирует свою сексуальность, ведет себя естественно и раскованно. Удовлетворение физиологических потребностей для него — значимый процесс.

Избегает серьезных социальных или деловых инициатив, мало интересуется идеологией и политикой. Его больше интересует, как гармонично вписаться в мир и обеспечить приятное времяпровождение.

В социуме сенсорные типы ориентируются на прошлое, на накопленный опыт. Плохо предвидя будущее, сенсорики живут сегодняшним днем или ближайшей, гарантированной перспективой. Сами они не станут серьезно заниматься чем-либо принципиально новым, еще не опробованным.

В интеллектуальном отношении сенсорик — это человек конкретного мышления. Он всегда исходит из фактов, которые зафиксированы как однозначные. Обобщения, которые делает сенсорик, носят в основном индуктивный характер, то есть получены путем движения от конкретного к общему.

Психологические привязанности сенсориков тесно связаны с их телесными потребностями, которые они удовлетворяют в первую очередь. Поэтому в неформальных отношениях сенсорики являются прагматиками, выбирающими комфорт и

материальное благосостояние. «Телесность» у них в большинстве случаев преобладает над духовными потребностями.

У сенсорных типов плохо развито воображение. Их мозг слишком привязан к конкретной действительности, чтобы позволить себе смелый прорыв в неведомое, не имеющее опоры в опыте. То, что придумывают сенсорики, - это простая комбинация уже известных элементов. Их изобретения – это частичное улучшение существующих устройств или теорий. Все происходящее вокруг находится в поле их внимания, они живут сегодняшним днем по формуле «здесь и сейчас», хорошо ориентируются в текущей обстановке.

У сенсориков хорошо развиты навыки ручной работы. Они легко справляются с конкретной, повседневной работой, требующей сосредоточенности на предмете труда. Если сенсорик получает хорошую материальную отдачу, он с удовлетворением будет заниматься рутинной работой, исключая нестандартные подходы. Из-за этого качества сенсорики являются практичными, хорошо приспособленными к повседневной жизни людьми, прочно стоящими ногами на земле.

Критерий хороших отношений для сенсорика – это забота о своем партнере, создание комфортных условий для его существования в предметном мире.

Люди с развитой сенсорикой ощущений плохо чувствуют новые идеи и всевозможные новаторские проекты, им очень трудно сосредоточивать свое внимание на двух трех делах сразу, но у них есть чутье на уют, комфорт, удобство и красоту. Отзывчивы на чужую потребность в удобствах, комфорте, еде, сне.

Для них характерны понимание гармонии пространственных форм, ощущение красоты и удобства, ощущение вкуса, хорошее самочувствие, радость покоя и удобства положения, гедонизм, лень, нежелание напрягаться, сосредоточенность на своих удобствах и ощущениях.

Не любят резких и громких звуков, не терпят конфликтов. Они хорошие миротворцы–посредники, кулинары и художники, неторопливые и добросовестные мастера. Лучше других способны к тонкой ручной работе. Они хорошо умеют совершенствовать уже известное.

Волевая сенсорика предполагает: решительность, уверенность, оптимизм, отсутствие сомнений, независимость, эгоцентризм, тягу к активному действию, владение

пространством, активное стремление ко всему самому лучшему, красивому и приятному. Люди, с развитой волевой сенсорикой оптимистичны, самоуверенны, не умеют ждать, всегда реагируют быстро и решительно. Они свободны и раскованы, эмоционально поверхностны, обожают и умеют руководить другими людьми, любят поесть и поспать, но по большому счету всегда в хорошем тоне и готовы к действию. Подчас они не очень дисциплинированы и бесцеремонны в отношении чужих интересов, щедры к себе, нередко эгоцентричны. Они беззаботны, любят жизнь и умеют жить, мало думая о чужих интересах.

Подчёркнуто внимательны к деталям своего гардероба и к общему внешнему виду. Как правило, грациозны при любом типе телосложения. Крепки, выносливы, хотя по внешнему виду это не всегда определишь. У них ухоженный вид, одежда подобрана со вкусом, ногти в порядке, у женщин – маникюр, тщательно выполненный макияж, взгляд глаз конкретный, пристальный, как бы сканирующий глаза собеседника или окружающее пространство. Интересы в разговоре имеют практическую направленность. Сенсорик любит часто звонить партнерам и расспрашивать о ходе общих дел, ведь в отличие от интуитов он не умеет домысливать отсутствующие звенья информации и старается быть в курсе всего, чтобы не потерять контроль над ситуацией. На рабочем месте сенсориков – удовлетворительный порядок, много предметов, которые нужны лишь для украшения.

Сенсорная функция в целом обеспечивает человеку здоровый эгоцентризм, практичность и связь с потребностями реальной жизни. По этим свойствам можно судить о выраженности сенсорика.

6.3.2 Интуиты

Интуиты в отличие от сенсориков являются людьми воображения и фантазии. Их интересует не столько сегодняшний день, сколько заманчивые возможности и перспективы, которые они хорошо предвидят.

Органы чувств интуитивных типов работают в особом режиме: их порог чувствительности гораздо выше, чем у других, поэтому они реагируют на раздражитель с определенным запаздыванием. Благодаря этому свойству интуиты, в частности, способны адаптироваться к боли, долго не замечать физических неудобств. Они как бы отделяются от своего тела. Их органы

чувств реагируют не столько на то, что есть на самом деле, сколько на то, что они думают об этом. Их деятельность особенно эффективна в том случае, когда для решения проблемы недостает фактов, а задача очень запутана, нестандартна.

Интуиты восприимчивы к новому, но нередко их сознание легко уходит в мир фантазии. Увлечены не столько практическими вещами, сколько идеями; не конкретикой, а абстракциями. Для интуитов характерен дефокусированный взгляд. Интуит замечает крупное, общее и не замечает мелкого, обнаруживает в разговоре стремление к обобщающим выводам. Нередко у представителей этого типа наблюдается небрежность в одежде, беспорядок в комнате. Их речь в сравнении с сенсориками более ассоциативно-образная, часто с юмором или иронией, богата прилагательными и существительными и бедная глаголами.

Движущими мотивами поступков этих людей чаще всего бывают интересные дела и значимые для них люди, чем материальная выгода. Для интуита характерно целостное восприятие окружающего мира, желание проникнуть в его суть.

Еще одним важным проявлением интуитивности является умение увидеть в том, что происходит вокруг, возможности, скрытые от постороннего взгляда. Поэтому внимание интуита зачастую направлено ко всему неожиданному, сулящему многообещающую перспективу в той или иной ситуации. Для него характерен творческий подход к делу.

В том, что касается сиюминутных реакций на происходящее, интуит может оказаться совершенно беспомощным, поскольку, физически присутствуя в каком-то пункте пространства, одновременно в мыслях он находится совсем в другом месте. Будучи постоянно рассеянным, оторванным от окружающей реальности, интуит тем не менее способен усмотреть результат какого-то важного события.

Этот психотип плохо ощущает своё тело и его потребности.

В отличие от сенсориков интуиты – сосредоточены на себе. Они обращают внимание на внутреннюю часть души, строят свое поведение, исходя из собственных идей, норм и убеждений. В неформальных отношениях они предпочитают возвышенность и новизну. Они не являются такими собственниками, как сенсорики. Любовь и дружба интуитов имеют оттенок романтичности.

Интуитивный тип мыслит абстрактно-отвлеченными понятиями. Факты ему нужны лишь как способ подкрепления своих гипотез. Настоящие теоретики, способные построить концепции неизвестных ранее явлений, - это всегда интуиты. В познании окружающей действительности интуиты пользуются методом дедукции, то есть движением мысли от абстрактного к конкретному. Интуит смело выдвигает гипотезу, а затем экспериментально подтверждает или опровергает ее.

Интуитивные типы наделены развитым воображением. Это люди с творческой фантазией. Их изобретения представляют собой синтез известного с неизвестным, яркую вспышку мысли, раскрывающую сущность явления. Причем степень интуитивности зависит не от личного опыта человека, а от конкретности сферы приложения усилий.

Интуитивные типы очень отстают от сенсориков в отношении ловкости рук. Рутинная, приземленная работа выбивает их из колеи, так как им с трудом дается концентрация на реальном процессе манипулирования предметами. В обыденной жизни интуиты непрактичны, плохо приспособлены к борьбе за выживание.

Содержание интуиты ценят выше формы, поэтому на внешний вид человека обращают лишь сиюминутное внимание. Для них важны его внутренние способности, потенциал роста. Критерий хорошего отношения со стороны интуита это не конкретная заботливость, а воспитание творческих задатков, раскрытие лучших сторон личности партнера. Поскольку самые близкие отношения между людьми проявляются именно на психологическом уровне, то необходимо отметить, что обе стороны любви - сексуальная и платоническая - как раз точно соответствуют признакам сенсорности и интуитивности в человеке.

Из них получают первопроходцы социума, опережающие свое время. Насколько уверенно сенсорик чувствует себя в пространстве, настолько хорошо интуит распоряжается ходом времени. Интуит дает программу социальных преобразований, а сенсорик выполняет ее.

Интуиция времени представляет собой интровертное, защитно-оборонительное воображение. Типичные черты людей, обладающих интуицией времени, - тревога, скептицизм, мнительность, способность предчувствовать, прогнозировать, улавливать динамику развития, одним взглядом распознавать

будущие опасности. Такие люди с развитой интуицией обычно пессимистичны и тревожны, задумчивы, иногда всю жизнь пытаются разобраться в себе; любят думать о смысле жизни и строении вселенной, о проблеме непрерывности человеческого Я.

Отлично и мгновенно ощущают вероятность возможных событий, видят в будущем дальше других, легко делают правильные выводы о целостной ситуации, опираясь лишь на малые подсказки и фрагменты информации. Сомнения, мечты и фантазии, альтруизм, равно как и прозорливость в отношении будущих событий - это про них.

6.4 Логика - этика

6.4.1 Логикн

Дихотомию логики и этики К.Юнг трактовал как предпочитаемый способ принятия решений. Логика – это средство ориентации в принятии решений по холодному логическому расчету, обеспеченному эмоциональной отстраненностью.

Решая проблему, логик подсознательно исключает субъективный компонент информации: «душевные нюансы» затрудняют ему принятие решения, так как они ненадежны, нечетки, неоднозначны. Логик полагается лишь на «голые факты» и оценки, основанные на таких фактах. Улыбки, жесты, ритм дыхания, блеск глаз – то есть все субъективно-личностное, говорящее о чувствах другого человека, не может служить логике основанием для изменения своего поведения.

Логикн рационально оценивают имеющуюся у них информацию и принимают на ее основе оптимальные решения. Они ориентированы на объективный окружающий мир, на естественные закономерности происходящего. Стараются всегда быть беспристрастными. Во всем они ищут систему.

Логикн хорошо владеют сферой материальных ценностей, объективных закономерностей, абстрактных идей. Разум и принципы у них превалируют над отношениями, поэтому они предпочитают работать с техникой, а не с людьми.

Представители этого мыслительного типа сдержаны в проявлении эмоций, стараются избегать эмоционального напряжения, полагая, что это может повредить делу. Они неохотно вникают в личную жизнь и переживания других людей, избегают тем, связанных с областью чувств и отношений. Логиков часто называют холодными и рассудочными людьми.

При оценке окружающих их людей, в первую очередь они ценят деловые и профессиональные качества: компетентность, надежность, старательность.

Любой логик оценивает людей по схеме «разумный – неразумный», «деловой – неделовой», «умелый – неумелый». Сложных этических ситуаций они стараются избегать, так как считают, что человеческие эмоции только вредят делу. В своей требовательности способны игнорировать настроение окружающих. В чувствах они устойчивы, но говорить о них не любят.

Логики словно отделены от внутреннего мира других людей невидимым барьером. Им не дано умение глубоко погружаться в другого человека. Их эмоциональность поверхностна, чувства не пронизывают их глубоко, если их не подпитывать снаружи. Правильность, критичность, трезвый анализ преобладают у логиков над гармонизирующим началом. Они не станут приспосабливаться к партнеру, даже если очень симпатизируют ему.

Психологическая атмосфера в группе мало сказывается на продуктивности логика. Он никогда добровольно не станет вникать в скрытый мир чувств и отношений, симпатий и антипатий. В общении логик игнорирует психологический фактор, свои чувства выражает не столько словами и игрой эмоций, сколько поступками и физической дистанцией. Логику трудно разобраться в своих субъективных чувственных привязанностях, он ищет для них какие-либо более надежные подтверждения.

Из-за неумения оперировать субъективно-личностной информацией логику трудно общаться в неформальном кругу незнакомых людей. Логик не чувствует, с кем какую дистанцию в коммуникации нужно устанавливать. Поэтому в психологическом плане, когда нет никаких деловых зацепок, логик является необщительным. Ему нелегко ориентироваться в море субъективных чувств, внутренний мир других людей ему мало интересен, впрочем, как и свой собственный.

Логики живут в «неодушевленном» мире объективных законов. Их чувства подчинены разуму. Они никогда не будут делать добровольно то, что считают неправильным, нелогичным. Законы природы и целесообразность – вот что ими движет. Объект для логика стоит над субъектом.

При обработке информации логик отличается полной самостоятельностью в ее оценке и принятии решения. Он не доверяет мнениям со стороны, особенно тех людей, которых он не знает. Логик вообще не склонен принимать во внимание субъективный фактор, стремится его всячески нейтрализовать. Поэтому для него нет авторитетов и кем-то доказанных положений. Проблему он анализирует всесторонне, прорабатывая все «за» и «против». Логик не склонен предлагать простые решения запутанных проблем. Эмоциональная реакция аудитории на его выводы ему малоинтересна.

Логик любит разбираться в системах, законах, технических устройствах. Он хорошо понимает объективные законы окружающего мира, умеет анализировать, выделить во всем главные детали. Механизм явлений, порядок в природе и обществе для него всегда первичны. Логик привык все рассматривать с точки зрения целесообразности и закономерности. В споре всегда старается добраться до истины, для доказательства ищет все новые и новые аргументы, но не занимается выяснением причин ссор.

Логики как типы беспристрастные по своей природе являются лучшими руководителями. Они способны трезво сопоставить разные точки зрения с реальным положением дел и принять равновесное решение. Степень их объективности будет определяться полнотой имеющейся в их распоряжении информации. Гармония социальной жизни больше строится на логике объективных правителей, чем на эмоциях вожаксов толпы.

Логик выбирает для решения безличностные, касающиеся всех в одинаковой степени проблемы. В этой области он уверен и не доверяет мнениям со стороны. В сложных этических проблемах он теряется, предпочитает разрубать их как «гордиев узел», то есть решать простыми способами. В эмоционально-чувственной сфере он так же беспомощен, как этик в мире объективности.

Логик способен оставаться спокойным даже тогда, когда окружающие теряют самообладание; держится той стороны в споре, которая в первую очередь заботится об истине и справедливости, а не о всеобщем счастье, любит доводить все до полной ясности.

Если создать коллектив из одних логиков, то социальный уровень непременно будет разрушен: ведь в этом случае некому будет выступать эмоциональным индикатором развития,

общение станет сухим и скучным, будут преданы забвению этические нормы.

Типичными чертами экстравертной, наступательной логики являются: конструирование, логический синтез, деловая выгода, эффективность, цель, план, технология.

Люди с развитой деловой логикой умеют говорить долго, громко и логично, при этом как бы мысля и рассуждая вслух и получая от этого удовольствие. Они энергичны и работоспособны, упорны, являются жесткими руководителями, уверены в своей правоте и своем логическом и интеллектуальном превосходстве. В разрешении конфликтов склоняются к жестким и силовым способам. Они мало думают о морали и этичности поступков, нуждаясь в этих вопросах в советчике со стороны; умеют манипулировать людьми и ситуациями.

Люди с интровертной, защитной логикой, систематизируя и логически упрощая окружающий мир, выстраивают логическую линию обороны, придирчиво выискивая чужие логические ошибки.

Люди с развитой структурной логикой любят во всем постоянство, систему и предсказуемость, часто заняты последовательным логическим обдумыванием своих предыдущих действий и поступков, склонны к дотошному планированию, нередко любят серьезную классическую музыку, неукоснительные правила и порядок в жизни. Они дисциплинированы, предусмотрительны, требуют от других соблюдения порядка и дисциплины. Часто подозрительны к людям; легко подмечают неточности и ошибки; любят схемы, структуры и графики, эмоционально холодны, не любят и не умеют входить в чужое положение; часто демонстрируют упрямую парадоксальную логику, склонны к подробному логическому перебору вариантов; интересуются политикой и точными науками; любят оружие; часто что-нибудь коллекционируют. Люди такого типа часто становятся хорошими кабинетными учеными и инспекторами.

Лицо логика вдумчивое, эмоции контрастные, интересы связаны с предметной реальностью. Веки глаз часто прищурены. Брови ниже, чем у этиков, приближены к глазам. Взгляд несколько тусклый, «без искры». У сенсориков он может быть и пристальным, но все-таки остается «неживым» и холодным.

6.4.2 Этики

К этикам относятся люди, субъективно оценивающие информацию с нравственной точки зрения. Они настроены совсем по иному, чем логики. Для них самым важным и значительным является то, что связано с человеком, его чувствами и отношениями. Теории и закономерности их интересуют значительно меньше, чем вопросы любви и ненависти, добра и зла, совести и порядочности.

В ходе общения этик полностью ориентирован на человека и его личные проблемы. Объектом его пристального внимания является внутренний мир другого человека, интересы и желания партнеров по общению, он предпочитает не портить отношения с людьми, даже вопреки интересам дела.

Этик легко ввязывается в эмоциональную ситуацию. В отличие от логика, он хорошо владеет сферой эмоций, великолепно разбирается в нюансах настроений как своих, так и партнеров по общению, способен уловить эмоциональный подтекст происходящего. В общении использует широкий спектр эмоциональной выразительности. Он умеет безошибочно установить оптимальную психологическую дистанцию, эмоциональное состояние людей.

Этик великолепно чувствует, с кем и на какое расстояние можно сблизиться. Поэтому он общителен, особенно если рядом оказываются люди, которые ему внутренне симпатичны. Он с удовольствием принимает участие в обсуждении людей и их оценке с этической точки зрения. Критериями «хорошо / плохо», «нравится / не нравится», «морально / аморально» этик пользуется постоянно. Он и сам оказывается очень зависимым от мнений и оценок окружающих людей, особенно тех, которых уважает. Субъективное мнение кого-либо для этика столь же весомо, как и закон целесообразности для логика. Этику всегда важно, чтобы его рассуждения и выводы подтверждались какими-либо авторитетами в соответствующей области, не противоречили бы общепринятым правилам или стандартам.

Этические типы отражают психологию от природы, так как они в той или иной мере наделены даром эмпатии - способностью почувствовать другого человека как самого себя. Доброта, сочувствие, стремление к гармонии отношений - все это неотъемлемые черты этиков.

Этики постоянно следят за психологической атмосферой в группе, выясняют субъективные причины ссор и конфликтов,

постоянно влюбляются и разочаровываются, одним словом – живут полнокровной чувственной жизнью. Будучи весьма обидчивыми, умеют этим пользоваться для воздействия на других людей.

Этик всегда предпочитает уговаривать людей, говорить им приятные слова, не скупится на комплименты. Он по своей природе склонен все оценивать, людей делит на тех, кого любит и кого ненавидит. Решения часто принимает, исходя из своих симпатий или антипатий, а не из трезвого рассудка. Он склонен к компромиссам.

Этик предпочитает не столько доказывать свою правоту, сколько привлечь своим мнением интересующих его людей. Он силен в сознательном умении нравиться, всегда делает ставку на отношение к обсуждаемой проблеме тех людей, которые ему небезразличны. Его мышление всегда эмоционально окрашено, хочет он того или нет. Так как решение, принятое этиком для себя, всегда несет отпечаток личных симпатий или антипатий, он постоянно сомневается в объективности и обоснованности своих выводов.

Таким образом, этик предпочитает решать одушевленные, привязанные к тем или иным человеческим потребностям проблемы. Если же проблема объективно сложна, он пытается опереться на советы авторитетных в этой области людей

В общественной жизни субъективизм этиков часто приводит к пристрастной позиции, и это имеет свои положительные и отрицательные последствия. Защищая идеалы добра и человечности, этики становятся хорошими выразителями интересов тех или иных социальных групп. Но, с другой стороны, именно этики приводят к возникновению в обществе национальных, идеологических и конфессиональных предрассудков.

Этик больше предпочитает иметь дело с людьми, чем с техникой. Он обычно оценивает человека не столько по его деловым качествам, сколько по личному отношению к нему. Главными мотивами его поступков служат личные побуждения и интересы. Этик умеет мастерски манипулировать другими людьми, может задеть их за живое, а то и прямо унижить. Он погружен всецело в одушевленный мир человеческих отношений. Его главный советчик – сердце, а не разум.

При коммуникации этики прекрасно вычлениают из общего информационного потока субъективный составляющий

компонент. Часто для них более весомым оказывается не то, что человек сказал или сделал, а то, как он это сказал или сделал, в каком настроении он при этом был, что его тяготило или подбадривало, какие интонации в речи преобладали, как он жестикулировал и выглядел и т.п.

Лицо этика изменчивое, сильно зависящее от настроения. На нем хорошо видна гамма чувств, оттенки переживаний, интересы, связанные с людьми и их отношениями, сильная зависимость от чужих настроений, обидчивость. Часто появляется улыбка. Брови над глазами приподняты, нередко выгнуты дугами вверх.

Люди с развитой этикой отношений ранимы к критике, боятся выглядеть смешными, придают большое значение приличиям и форме поведения. В их характерном выражении глаз чувствуется как бы осуждение по отношению к людскому несовершенству и жестокости. Они избегают борьбы и столкновений интересов; им плохо удастся деловая логика, но они мастера в сочувствии и в наблюдении тонких психологических нюансов поведения. Они успешно проводят воспитательную работу в коллективе, поэтому из них получаются очень хорошие врачи и учителя. Все великие писатели – моралисты имели сильную этику отношений.

Принимая деловые решения, этики чаще всего руководствуются человеческими взаимоотношениями и этическими мотивами.

6.5 Решающие и воспринимающие типы

6.5.1 Решающий тип

Типологические черты этих категорий были предложены американскими исследователями Катериной Бриггс и Изабель Майере.

Решающий тип является стабильно работоспособным, соблюдает дисциплину и порядок. Он старается ко всему вовремя подготовиться, не любит опаздывать. Ответственно относится к установленным обязанностям. Свои дела он содержит в полном порядке, склонен к планированию и доведению задуманного до завершения. Этот тип всегда выглядит в соответствии с ситуацией общения, умеет себя вести в любом обществе, охотно участвует в общих развлечениях. «Решающий» соответствует рациональному типу личности.

Людей решающего типа часто называют рационалами. Самая характерная черта рационала – любовь к планированию и нелюбовь к неожиданностям. Рационал знает, где будет отдыхать летом, что будет есть на ужин. Иррационал этого не знает и не желает знать. Ментальный процесс у этих категорий людей организован по противоположному способу. Рационалов называют рассудительными типами, потому что они склонны обстоятельно и последовательно рассуждать на какую-то одну тему. Они связно излагают свои мысли, четко строят фразы, последовательны в высказываниях. Однако они маловосприимчивы к тому, что противоречит основной линии их рассуждений.

Человек рационального типа всегда действует продуманно, в соответствии с выверенной линией поведения и во всех делах точен. Любое дело тщательно продумывает, не оставляя нерешенным ни одного вопроса, так как нерешенные вопросы для него серьезная помеха. Он трудно перестраивается; если план выполняется не так, как намечено, чаще всего продолжает действовать по инерции, по старой схеме, из-за чего у него постоянно возникают проблемы. Человек этого типа легко работает в системе, где определяющими являются порядок и дисциплина.

Рационалы отличаются эмоциональной стабильностью – способностью долго удерживать какое-либо состояние, как положительное, так и отрицательное. Это свойство позволяет легко предсказывать их эмоциональные реакции. О них можно сказать: если рационал друг – то это настоящий друг, а если враг – то это настоящий враг.

Колебания настроения у них практически всегда имеют «уважительную» внешнюю причину. Своим состоянием они управляют: несмотря на отрицательное настроение, могут заставить себя с должным качеством выполнить необходимую работу или же, наоборот, несмотря на жгучее желание, отказаться от того, что их так влечет.

В социальном плане рационалы являются приверженцами какой-либо одной системы и не склонны нарушать правила игры, по которым они играют. Они представляют собой оплот стабильности в любом обществе, так как тяготеют к дисциплине и порядку, и, напротив, плохо себя чувствуют в обстановке хаоса и неуправляемости.

Рационал общается с другими людьми посредством речи и слуха, а с самим собой – через зрительные представления.

Рационала отличает некоторая резкость и определенность хорошо координированных движений, дискретная напряженность в осанке, часто про них говорят «аршин проглотил». Походка четкая, движения резкие. Садясь, он сохраняет прямую спину, редко заваливается на бок, даже если опирается на спинку стула, кресла. Его речь не имеет циклических повторений и излишней ассоциативной образности, в ней мало слов, предшествующих фразе, жесты во время разговора либо отсутствуют, либо отстают от сопровождаемой ими фразы. Рационалы все обсуждают вербально, «просто увидеть» для них недостаточно. Но их внутренние размышления редко бывают вербальными. Понять что-либо для рационалов – это представить зрительно на своем внутреннем экране.

6.5.2 Воспринимающий тип

Иррациональные типы называются воспринимающими, потому что видят мир как целостную картину. От их внимания ускользают факты или наблюдения, которые не связаны между собой какой-либо рациональной причинно-следственной связью, а просто проявляются одновременно и неразрывно. Но иррационалам трудно долго рассуждать, анализируя одну и ту же тему: отвлекаясь на свои ассоциации, они часто теряют первоначальную нить рассуждений.

Иррациональные типы эмоционально непостоянны, отличаются изменчивостью своего состояния: их настроение может меняться по нескольку раз на день само по себе. Они очень сильно зависят от колебания своих биоритмов. Управление своим состоянием всегда составляет для них трудную проблему: когда они на спаде, силы покидают их и работа не выполняется. Приходится дожидаться эмоционального подъема, чтобы одним махом наверстать упущенное. Качество работы от этого, конечно же страдает.

Человек иррационального типа импровизирует, действует по вдохновению, творчески приспособляясь к ситуации и полагаясь на случай. Общаясь с людьми, сразу входит в контакт, «вырывается» в любую ситуацию и только затем начинает изучать людей и их качества. Импульсивность и непоследовательность характерны для его деятельности, иррационал любит быть свободным от обязательств. Эффективно действует только под

влиянием чувств. У него всегда много начатых дел, решение которых он откладывает на последний момент и не всегда умеет их завершить, так как больше всего из-за своего любопытства любит браться за новые дела. Из этих типов скорее получаются неплохие предприниматели, чем менеджеры. Иррационалы первыми в обществе подхватывают новые веяния, моду и увлечения, однако и первыми отказываются от них, как от приевшихся. Без подключения рационалов на решающих этапах развития общества никакие серьезные, глубокие перемены в социальной жизни были бы невозможны.

Иррационалы не бывают фанатиками, они довольно легко отказываются от устоявшихся укладов и мировоззрений. Они могут позволить себе менять правила игры в ходе самой игры. По этой причине иррациональный социум – это объединение неуправляемых людей, хаотично совмещающее в себе самые противоречивые устремления. Иррационалы недисциплинированны и анархичны по своей природе, не могут долго следовать в одном направлении.

Во всем их облике – текучесть, зыбкость, тело как будто гуттаперчевое, легко принимает форму кресла, дивана, садясь, облокачивается на подлокотники, спинки, при этом спина может сильно изогнуться. Походка естественная и пластичная, парящая, движения могут производить впечатление неожиданных или разболтанных, плохо скоординированных. Иррационалу трудно сохранять неподвижную позу. Длительные совещания, доклады, театральные постановки иррационалы переносят плохо. Норовят выйти «перекурить», вертятся или засыпают.

Речь иррационала отличается циклическими повторениями, часто либо заторможенная, либо путанная, либо «спотыкающаяся», в ней чаще, чем у рационалов, встречаются слова-паразиты. Часто во фразах не хватает глаголов. Для иррационалов очень характерна внутренняя речь, которой они пользуются для того, чтобы понять проблему. Во внешней коммуникации слова отходят на второй план: сформулировать свою мысль развернутыми фразами им трудно. Зато они хорошо используют невербальные средства, особенно зрение. Иррационалы эффективно общаются между собой, прикасаясь и отвечая на прикосновения.

6.6 Соционика

В каждом человеке определенным образом сочетаются признаки экстраверта – интроверта, сенсорика – интуита, этика и логика, рационала – иррационала – по одному признаку из каждой пары, и благодаря таким комбинациям получается 16 типов личности.

Каждый тип личности описывается формулой из элементов первой, второй и третьей пары. Формула выглядит, например так: логико-сенсорный интроверт или интуитивно-логический экстраверт. Для простоты формулы в нее не вводится признак рациональность – иррациональность, так как этот признак определен как бы автоматически: если первым элементом формулы является этика или логика, то тип является рациональным; если сенсорика или интуиция, то – иррациональным.

Существует несколько номинативных систем для выделенных наукой психотипов. В одной из них названия даются по именам исторических или литературных персонажей, наиболее характерных и близких данному психотипу, а в другой – по характерным для психотипа родам деятельности, в которых его представители особенно сильны. Согласно второй системе наименований, принцип которой позаимствован у американских психологов, обозначение каждого психотипа имеет в своей основе ключевое слово, определяющее одно из самых характерных для него качеств, и соответственно его социальную функцию «Лирик», «Гуманист» и т.д.

Например ЛИИ (логико-интуитивный интроверт). Слово, стоящее в названии на первом месте, соответствует обязательно первой программной функции, в данном случае – логике, то есть рациональной функции. Значит, этот тип автоматически рациональный, и четвертая буква для кодировки рациональности – иррациональности нам просто не потребовалась.

В приведенной ниже таблице приводится список всех шестнадцати типов. Для удобства использования в таблице дается также характеристика «рациональность (Р) – иррациональность (И)» – в таблице эта буква стоит перед формулой типа, например: (И) интуитивно-логический экстраверт (Дон Кихот). Это расшифровывается как иррациональность психологического типа Дон Кихот.

Система наименований психологических типов

Полное наименование типа (формула)	Код типа	Псевдоним типа
(И) Интуитивно-логический экстраверт	ИЛЭ	Дон Кихот
(И) Сенсорно-этический интроверт	СЭИ	Дюма
(Р) Этико-сенсорный экстраверт	ЭСЭ	Виктор Гюго (Гюго)
(Р) Логико-интуитивный интроверт	ЛИИ	Робеспьер
(Р) Логико - сенсорный интроверт	ЛСИ	Максим Горький (Максим)
(Р) Этико – интуитивный экстраверт	ЭИЭ	Гамлет
(И) Сенсорно-логический экстраверт	СЛЭ	Жуков
(И) Интуитивно-этический интроверт	ИЭИ	Есенин
(Р) Логико-интуитивный экстраверт	ЛИЭ	Джек Лондон (Джек)
(Р) Этико-сенсорный интроверт	ЭСИ	Теодор Драйзер (Драйзер)
(И) Сенсорно-этический экстраверт	СЭЭ	Наполеон
(И) Интуитивно-логический интроверт	ИЛИ	Бальзак
(Р) Логико-сенсорный экстраверт	ЛСЭ	Штирлиц
(Р) Этико-интуитивный интроверт	ЭИИ	Достоевский
(И) Интуитивно-этический экстраверт	ИЭЭ	Гексли
(И) Сенсорно-логический интроверт	СЛИ	Габен

Все 16 психологических типов легко группируются в четыре класса по четыре типа в каждом. Причем это разбиение можно сделать двумя способами.

При первом способе формирование групп психотипов основывается на характерной для их представителей профессиональной ориентации и наиболее подходящей сферы профессиональной деятельности. В результате получаются классы - «клубы»:

- I. Клуб «Исследователи»: четыре психотипа с ведущими логикой и интуицией.
- II. Клуб «Социалы»: четыре психотипа с ведущими этикой и сенсорикой.
- III. Клуб «Гуманитарии»: четыре психотипа с ведущими этикой и интуицией.
- IV. Клуб «Практики»: четыре психотипа с ведущими логикой и сенсорикой.

Вторая группировка на классы основана на естественном тяготении четверок психотипов друг к другу, благодаря особому характеру взаимодействия между иерархиями их психологических функций. Получающиеся четыре класса называются квадратами. В каждой квадрате, объединяющей четыре психотипа, есть два экстраверта и два интроверта, два рационала и два иррационала, два интуита и два сенсорика, два логика и два этика. Кроме этого, есть и общие черты, объединяющие представителей всех психотипов в одной квадрате.

Хотя все квадраты представляет собой одинаково организационную конструкцию, в каждую из них входят разные психологические типы, поэтому и квадраты психологически отличаются друг от друга.

Представители психотипа первой квадраты (Дон-Кихот, Дюма, Гюго, Робеспьер) воспринимают мир как нечто гармоническое, и упорядоченное. Они несколько оторваны от реального мира и поэтому плохо приспособлены к повседневной жизни. Но эти люди - прирожденные теоретики, создатели и разработчики великолепных идей, систем знаний. Они стремятся изменить «несовершенный» существующий мир, сделать его гармоничным, но, к сожалению, не идут дальше идеи.

Жизненные ценности и установки представителей этой квадраты объединяются ключевыми словами: распространение информации, демократизм, мягкость, наивность, поиск, перспективные идеи общественного развития, справедливость.

Вторая квадрата построена на сходстве с психологией Гамлета, Максима, Жукова, Есенина. Ее представители в деловом

процессе создают простую рабочую атмосферу. Они воспринимают мир с некоторой долей безысходности. Наличие представителей этой квадры на вершине власти характерно для деспотических, жестко централизованных режимов, при которых человек подавляется при помощи всего имеющегося арсенала средств и методов. Такая же атмосфера культивируется и в рамках отдельного предприятия.

Психотипы этой квадры объединены ключевыми словами: ниспровержение, борьба, преодоление, действие, упрямство, молодость.

В третью квадру вошли типы: Джек, Драйзер, Наполеон, Бальзак. Про нее говорят, что это квадра «бури и натиска». Активная деятельность, волевой напор способствуют практическому переосмыслению и более полному воплощению идей и замыслов при осуществлении любого процесса. При реализации целей представителями этой квадры обнаруживается огромная пробивная сила, и в то же время их активные действия постоянно сопровождаются анализом и переосмысливанием полученных результатов. Они могут просчитать деловую выгоду, оценить эффективность и, если надо, сделать очередной маневр для их увеличения.

Психотипы этой квадры живут «под знаменем» ключевых слов очищение, критика, трезвость, строительство, реформы.

В четвертую квадру вошли типы: Штирлиц, Достоевский, Гексли, Габен. Человеческие ценности в этой квадре стоят на первом месте. Гуманизм, альтруизм и дружелюбие - главные мотивы деятельности этой квадры. Мир воспринимается ее представителями как сфера преобразований ради человека. Это прагматики, а не мечтатели. Они реализуют свои идеи, идут дальше своих предшественников, поскольку в практической деятельности используют все, даже малейшие, скрытые до поры, резервы и возможности.

Ключевыми словами четвертой квадры являются: удобство, стабильность, экология, сохранение, консерватизм.

Квадры играют большую роль в соционических построениях. Понимать механизм их образования в деловом процессе особенно важно, если мы решаем проблемы соционики групп, производственной конфликтологии.

Подбор коллектива из работников с прогнозируемыми параметрами позволяет избежать длительной притирки людей в коллективе, который создается стихийно, методом проб и

ошибок. При стихийном подборе и «интуитивной» расстановке кадров на создание работоспособного коллектива обычно уходят годы. Подбирая совместимые группы, можно значительно ускорить этот процесс. Зная, к какой квадре принадлежит человек, можно определить его стиль поведения и жизненные ценности, профессиональную пригодность каждого нового кандидата на должность. Поэтому при подборе команды желательно, чтобы люди, которым предстоит тесно взаимодействовать друг с другом, принадлежали к одной квадре. Это позволит создать творческую и благоприятную обстановку в команде. А если к тому же правильно распределить между участниками квадры роли, то успех такой команды практически гарантирован.

Соционический анализ позволяет руководящим работникам определить какими людьми необходимо дополнить группу, чтобы она заработала более плодотворно, а также может эффективно помочь осуществить подбор нужных команд.

6.6.1 Основные характеристики психотипов

Интуитивно - логический экстраверт (ИЛЭ, Дон-Кихот, Новатор)

Для Дон-Кихота характерен открытый, очень заинтересованный, несколько рассеянный взгляд. Высокий лоб, широко расставленные глаза, черты лица чаще мелкие. Как правило, это люди высокого роста. Они часто улыбаются окружающим, даже без повода, но их улыбка не всегда естественна. Жесты замедлены. Дон-Кихот уверен в себе, говорит быстро, безапелляционным тоном. Новатор не всегда уделяет должное внимание своему внешнему виду, одежде, не умеет следить за своим здоровьем.

Внешне астеничен, но отличается весьма высоким жизненным тонусом. Походка у него быстрая, а речь сбивчивая и весьма экспансивная. Всегда спокойный и уравновешенный.

Сильные стороны. Развитая интуиция ИЛЭ, присущее ему чутье помогает распознавать способности людей, предвидеть перспективы развития событий, выбирать правильные решения, находить выход из сложных ситуаций. Дон-Кихот умеет взглянуть на ситуацию со стороны, может найти неожиданный выход там, где не видят его другие. Он все время в поисках нового.

Дон-Кихота отличает хорошо развитое мышление, четкая логика. Решая любую проблему, он всегда стремится определить ее место в общей структуре, заглянуть в ее суть, не заикливаясь при этом на деталях. Он постоянно генерирует новые идеи, пытается обосновать их логически.

Способен длительное время заниматься работой логического характера: работать над компьютерными программами, составлять разного рода классификации. По этой причине наука для него очень подходящая сфера деятельности.

Теоретическая логика Дон-Кихота позволяет ему анализировать информацию, выделять причины, следствия, строить новые теории. Он очень любознателен, проявляет интерес ко всему загадочному и необычному, критически относится к созданному ранее.

ИЛЭ умеет отбирать и анализировать различную информацию, необходимую для решения новых актуальных проблем, выделять в ней главное и второстепенное, выдвигать на основе анализа информации нестандартные альтернативные решения. Он любит размышлять, логически обосновывать свои доводы, убеждать в них окружающих. Расплывчатые идеи способен переработать в теорию, имеющую форму системы. Довольно напорист, нередко обладает организаторскими способностями в области поиска принципиально новых подходов. Всегда полон новых идей, видит их возможности и перспективы. Все уже сделанное кажется ему малозначительным.

Часто ставит работу выше семейных или личных отношений.

Демократичен, не любит чиновничества.

Обычно Дох-Кихот энергичный, творческий, неунывающий человек, постоянно генерирующий новые идеи, занимается тем, что его интересует, а не тем, что выгодно. Увлечшись чем-то новым, пытается найти ему практическое применение. Активно отстаивает свои интересы.

Людей Дон-Кихот пытается классифицировать по способностям и степени порядочности.

ИЛЭ довольно напорист, уверен в себе, обладает организаторскими способностями.

Новатор - хороший руководитель, прекрасно может руководить коллективом. Он демократичен, умеет вызвать уважение к себе, сотрудничает с подчиненными. Хорошо ориентируясь в деловых возможностях работников, он успешно

привлекает их к самостоятельному решению сложных проблем, поощряя творческую инициативу. Хорошо видит и оценивает потенциальные возможности других людей. Лучше всех действует в экстремальных условиях. Смело может идти до конца, отстаивая свою позицию.

Дон-Кихот умеет выделить приоритетные задачи, акцентировать на них внимание, преодолеть препятствия для достижения поставленных целей. От него нельзя ожидать практичности замыслов, пунктуальности и исполнительности, последовательности и завершенности. С легкостью переходит от одного дела к другому, от одной идеи к другой. Непоседлив, склонен к авантюрам. Для Дон-Кихота оптимальной будет деятельность, в которой он будет самостоятелен и независим от других.

ИЛЭ подвижен, динамичен, любит смену впечатлений, такой сотрудник с удовольствием будет выполнять подвижную работу, ездить в командировки.

С коллегами он использует преимущественно методы убеждения и поощрения.

Проблемы. Дон-Кихот плохо разбирается в отношениях между людьми, не всегда чувствует состояние другого человека, и поэтому может проявить бестактность, неуместную фамильярность, нарушить установившиеся отношения. Он слишком доверчив к людям, не видит своих истинных недоброжелателей. С незнакомыми людьми обычно сдержан и официален, ведет себя не дипломатично. Ему необходима эмоциональная подзарядка, поэтому очень зависит от окружающих, от которых ждет такой подзарядки.

Слабая эмоциональная чувствительность в отношениях приводит к тому, что он обычно плохо чувствует отношение к себе окружающих, поэтому его слова, поведение могут быть неуместными или недипломатичными.

Из-за своего интуитивного погружения часто забывает вещи, не замечает знакомых.

Дон-Кихоту свойственны резкие перепады настроения. Порой он может превратиться в человека подавленного, неуверенного, недоступного, наивного.

ИЛЭ излишне категоричен в своих суждениях, иногда назойлив, пытается навязать другим свое мнение. У него есть постоянная потребность в новых впечатлениях и переменах,

которые его подзаряжают. При отсутствии идеала, при наличии негативного окружения, теряет вкус к жизни.

Новатор не переносит монотонной, неинтересной для него, строго регламентированной работы. Довольно неорганизован: отвлекаясь на интересные детали, не успевает сделать главное к намеченному сроку. Может говорить не по теме, уходя в свои мысли. Ему с трудом удается сохранять порядок в делах, на рабочем месте. Может допускать погрешности в оформлении деловой документации

Свои многочисленные планы и идеи реализовывать не любит, не способен долго работать над одной задачей, плохо воспринимает критику, считая её проявлением зависти к его выдающемуся уму и способностям.

В конфликте он бывает неуступчивым, даже агрессивным, не умеет выслушивать оппонентов, идти на компромиссы.

Дон-Кихот неинициативен в проявлении чувств.

Наилучший партнер в браке, дружбе, работе - Дюма. У Дон-Кихота лучшие отношения устанавливаются с Дон-Кихотом, Дюма, Гюго, Робеспьером.

Сенсорно-этический интроверт (СЭИ, Дюма, Посредник)

Округлые очертания лица и фигуры. Живая мимика лица, чувствительные губы, широко поставленные глаза, мягкий, доброжелательный, все подмечающий, многозначительный, порой игривый взгляд. Естественная улыбка, располагающая к общению; изящные, плавные жесты, частые кивки головой в знак согласия. Обычно говорит быстро, уверенно, с повелительной интонацией. Иногда кажется, что он с трудом формулирует мысль.

Часто ходит в развалку, так называемой «утиной» походкой.

Сильные стороны. Подчёркнуто внимателен к деталям своего гардероба и к общему внешнему виду. Как правило, гармоничного и отнюдь не слабого телосложения. Часто склонен к полноте, но в любом случае отличается высоким жизненным тоном.

Одевается ярко, заметно, чтобы подчеркнуть наиболее эффективным образом свои достоинства. Не прочь удивлять публику чрезмерно откровенными и вызывающими нарядами.

Имеет очень большое желание и способность создавать комфорт и уют. Мягкий, отзывчивый, приятный человек.

Сильная сторона – часто приподнятое настроение, эмоциональный напор, умение воодушевить и поддержать других.

СЭИ коммуникабелен, дружелюбен, скромно и уверенно держится. Покладистый и добродушный, он легко сближает дистанцию общения, не навязывая свою волю другим.

Он всегда оптимистически настроен, старается сочувствовать другим, помогает им советами. Часто является посредником в отношениях между людьми, миролюбив и незлопамятен. Мастер дипломатии, он умеет примирить спорящих, стать «стабилизатором» отношений, за что его и называют посредником. СЭИ очень тактичен, избегает конфликтов и скандалов, не любит выделяться. В споре всегда готов уступить. Он способен успокоить партнеров в минуту депрессии. Свою деятельность Дюма согласует с общепринятыми правилами этикета. Характерные его черты - доброта и оптимизм, стремление не подрывать в людях чувство собственного достоинства, потребность помогать другим

Посредник хорошо чувствует настроение людей, разбирается в мотивах их поведения. Самая сильная его черта - стремление доставлять другим радость, наслаждение, удовольствие, делать людям приятное. Его кредо - человек рожден для того, чтобы радоваться жизни и наслаждаться ею. Он живет настоящим, и не витает в облаках. Предупредителен и заботлив. Старается при любых обстоятельствах не терять чувства меры.

Дюма умеет получать радости от жизни, ценит эстетические удовольствия, любит комфорт, уют, порядок, вкусную пищу. Любитель компаний и застолий, он старается устраивать праздники и развлечения для окружающих. СЭИ - художник в любви, любит представителей противоположного пола. Он хорошо ощущает как потребности своего тела, так и потребности других людей. Часто говорит о своих ощущениях.

Сильная сторона Дюма - умение подобрать себе занятия по душе, доводить начатое дело до конца.

Не критикует сам и не любит, когда при нем критикуют других людей. В коллективе занимает позицию золотой середины. Он стремится быть надежной опорой для окружающих, не имея ни малейшей охоты каким-либо образом влиять на них, критиковать или пытаться изменить их. «Живи сам и давай жить другим» - вот их основной принцип.

Оберегает свой покой, свое самочувствие и свой комфорт.

Исключительно умело избегает любые отрицательные эмоции, смотрит на мир сквозь розовые очки, прекрасно умеет создавать праздничную атмосферу; мастер развлечений, любит танцевать. Ненавязчиво вовлекает в свое действие окружающих и расстраивается, если кто-то оказывается в стороне. Проявляет эмоции при каждом удобном и неудобном случае, высказывает своё мнение в оценочной форме, упрям, хотя может действовать и уговорами.

Обладает хорошим вкусом. Может оценить качество любого продукта, в деталях объяснить, чем оно устраивает или не устраивает его. Заботлив и внимателен к людям, очень считается с их удобствами. Дипломатичен, обычно умеет уговорить любого на нужное или выгодное дело. Может отлично наладить комфортную обстановку в близком окружении. Умеет отдыхать, ценит удовольствия, житейские радости.

Если дело ему нравится и будет хорошо оплачено, делает его качественно, со вкусом и душой. Старается при любых обстоятельствах не терять чувства меры.

Многое умеет делать своими руками.

Хорошо чувствует состояние других людей, способен подстраиваться под собеседника. Со всеми очень приветлив, внимателен и участлив.

Старается создать высокий уровень жизни.

Дюма не стремится руководить, он предпочитает оставаться в тени. Но оказавшись в роли руководителя, он умеет управлять людьми, создавать в коллективе здоровый психологический климат, способен на активное сотрудничество, умеет поддерживать сотрудников, терпим к их недостаткам, благожелательно относится к их мнению, с трудом сохраняя дистанцию в отношениях. Для установления деловых связей часто использует хорошие личные отношения. Способен предугадать конфликты, возникшие на почве недостаточного взаимопонимания.

В действиях опирается на свою хорошую осведомленность: всегда в курсе сплетен, пересудов, поэтому знает, как на кого воздействовать. В нем сильно стремление решать запутанные вопросы неофициальным путем - это стержневая линия поведения и главный организующий принцип взаимодействия с коллегами и подчиненными. Предпочитает общаться с ними на основе доверия, без этого чувствует себя неуютно. Старается

действовать методами убеждения. Своей целью видит гармонизацию отношений в коллективе.

Старается всегда соблюдать законы и этические нормы, и берет на себя роль лидера в решении этических проблем.

Продуктивно работает в условиях, когда нет спешки, не нарушен привычный ритм жизни. Посредник-руководитель избегает рискованных проявлений деловой активности, не рвется к власти, не злоупотребляет ею. Связано это с тем, что его интересы выходят далеко за рамки профессиональной деятельности. Свою значимость представители этого психотипа хотят ощущать не только на работе, но и за ее пределами. Хорошо решает тактические задачи.

Характерная черта – стремление улучшить моральное состояние подчиненных, установить в коллективе хорошие личные взаимоотношения, сформировать чувство причастности каждого работника к общему процессу.

«Дружелюбен, оптимистичен, почти всегда в хорошем настроении. Умет создавать комфортную, уютную атмосферу и на работе и дома. Хорошо чувствует свое состояние и состояние тех, кто его окружает. Общителен, легко может заговорить с незнакомым человеком, заботлив и доброжелателен с людьми. Не умеет скандалить, с большим трудом говорит людям «нет». Не любит проявлять деловую активность, но умеет продемонстрировать чрезвычайную занятость.

С трудом рвет отношения с другими людьми. В работе предпочитает договариваться неофициально, не пользоваться стандартными путями. Понимает мотивы поступков других людей, любит уговаривать людей. Терпеть не может опаздывать, старается все делать своевременно. Не любит соперничества и поэтому старается быть в «середине», не вырываться и не отставать. С интересом и восхищением воспринимает новые идеи и начинания.

Самые тяжелые испытания – покупки, решения, связанные с деловой выгодой. Отсюда приобретение ненужных вещей, неразумные поступки. На замечания об отсутствии деловых качеств обижается.

Легко соглашается с чужим мнением, если не считает это для себя принципиальным. Не принуждает и не наказывает, предпочитая уговаривать других.

Проблемы. Деловая логика – слабая, ранимая функция СЭИ. Ее слабость проявляется в неумении действовать продуманно,

рационально, с малыми затратами денег, времени и сил. Болезненно раним в отношении соответствующих упреков. СЭИ не всегда способен правильно оценить ситуацию, действовать сообразно ей.

Ему с трудом удается поддерживать напряженную деловую активность долгое время. Часто бывает плохое самочувствие.

Дюма, будучи интровертом, зачастую не способен учитывать интересы окружающих, склонен к уходу в себя, в собственные чувства. Он не организован, часто ленив, инертен, подозрителен и недоверчив.

Проблема Посредника - недостаточная дальновидность, ему трудно определить перспективы того или иного дела, поэтому он часто занимает выжидательную позицию. Он не любит конкурировать и нередко проигрывает в конкурентной борьбе в ходе переговоров, часто занимая выжидательную позицию.

Внутренне ранимый и скрытный, СЭИ проявляет осторожность и нерешительность, склонен к чувству вины. Часто выигрывая в малом, он упускает крупные шансы.

Мучительны для него рутинные дела, необходимость строго соблюдать установленные требования, правила и инструкции, идущие сверху. Не обладая достаточной интуицией, Дюма часто недооценивает или не видит возможную опасность. Он обычно предусмотрителен, расслаблен и беспечен. Ему трудно проявить волю, настойчивость, отстаивать свои интересы, заставить себя что-то сделать помимо своего желания. Его выводит из себя пустая суета.

Дюма трудно сделать усилие над собой. Не любит кропотливую работу. Если надо проявить сверхнастойчивость в борьбе за власть, уступает. Не любит проявлять большую деловую активность.

Обладая чувством юмора и легким нравом, он иногда использует иронию и подкалывание, несколько фамильярные отношения. Будучи расторопным в повседневных бытовых вопросах, он часто пассивен в крупных деловых начинаниях.

Дюма плохо совместим с управленческой карьерой. Ему с трудом удается поддерживать напряженную активность, он старается избегать риска.

Новатору нужен партнер, который бы вселил бы в него веру в его способности и возможности сделать то или иное дело.

Наилучшим партнером в браке, в дружбе, в работе является для него Дон-Кихот. Лучше всего он налаживает отношения с Дон-Кихотом, Дюма, Гюго, Робеспьером.

Этико-сенсорный экстраверт (ЭСЭ, Гюго, Коммуникатор)

Гюго отличает внимательный, многозначительный взгляд, надменная, мягкая, располагающая улыбка, которая возникает быстро и непосредственно. Мимика живая, но довольно однообразная. Жесты порывисты, импульсивны, часто нетерпеливы. Походка стремительная, быстрая, чеканная. Осанка обычно стройная. В походке проскальзывает что-то танцующее, всегда устремленное вперед.

Отличается крепким телосложением, как правило, он склонен к полноте. ЭСЭ обладает высоким жизненным тонусом и выносливостью. Аккуратен, следит за своей внешностью. Умеет оценивать внешность других. Обаятельный, располагающий к себе, приятный и внимательный.

Сильные стороны. ЭСЭ эмоциональный и оптимистичный человек, настоящий энтузиаст своего дела. Хорошо чувствует эмоциональное состояние других людей, умеет сочувствовать чужому горю.

ЭСЭ обычно энергичен, жизнерадостен, оптимистичен, с чувством юмора и легкостью в общении. Он равнодушен к своей внешности, умеет выглядеть элегантно, отличается прекрасным вкусом и изяществом. Коммуникатор любит яркую одежду. Он умеет интересно и плодотворно проводить свободное время.

Наиболее характерными качествами этого психотипа являются общительность, обязательность, ответственность.

В повседневной жизни это коммуникабельные, открытые, жизнерадостные люди. Они всегда доброжелательны, снисходительны, любезны, умеют внести в общение непринужденность и теплоту, умеют доставить удовольствие людям. Не прочь провести время в шумных компаниях, любят праздники. С радостью оказывают услуги окружающим, любят делать подарки.

ЭСЭ легко заводит новые знакомства.

Гюго умеет управлять настроением других людей, манипулировать их эмоциями. Часто снимает напряжение своими шутками, демонстрирует сердечное отношение при помощи

близкой психологической дистанции - объятий, прикосновений. Гюго любит радоваться и делиться радостями с другими.

Люди этого психотипа обладают мощными, яркими положительными эмоциями. Они способны загореться идеей и увлечь ею окружающих, и весьма настойчивы в достижении своих целей.

Настойчив и решителен в действиях, особенно в экстремальной ситуации, когда против него направлена агрессия или ощущается нехватка времени. Всё неприятное и травмирующее, по их убеждению, должно быть отброшено, так как жизнь очень коротка. Замечая недостатки других людей, они никогда никого не оскорбляют.

Эмоциональность Гюго может проявиться в публичных выступлениях, в страстной любви. Сильной стороной людей этого типа является умение горячо отстаивать справедливость. Они часто возмущаются нарушением этических норм поведения. ЭСЭ очень обидчив, поэтому нуждается в похвале своих усилий, в сочувствии и участии.

Аккуратен, следит за своей внешностью.

Особенностью этого психотипа является поклонение представителям противоположного пола. Мужчины всегда любезны и учтивы с женщинами, умеют нравиться им.

Гюго активен, трудолюбив и одинаково добросовестно относится к работе интересной и неинтересной. Он добивается успехов в любом начинании и мероприятии.

Коммуникатор может быть отличным администратором, педагогом, воспитателем. Будучи руководителем, большое значение придает четкой организации труда, расписаниям и внутреннему распорядку.

Восприимчив к перспективным идеям, которые можно применять на практике. Ненавязчиво вовлекает в свои действия окружающих и расстраивается, если кто-то оказывается в стороне.

Такие руководители обладают способностью быстро принимать решения. Ярый противник пустой траты времени, сам всегда занят неотложными делами. С успехом занимается любой практической деятельностью и любит, чтобы его усилия и проявленную находчивость ценили.

Главный стимул в работе для Энтузиаста – заслужить доброе расположение своих коллег. Он хочет быть хорошим для всех, для того чтобы иметь возможность эмоционально воздействовать

на других. Он всегда стремится понравиться собеседнику, помочь ему в чем-то. Поэтому при общении с Энтузиастом прежде всего необходимо продемонстрировать ваше доброе отношение к нему, он должен видеть, что его ценят и уважают.

Его стиль поведения – сотрудничество.

Отношения с подчиненными строит на эмоциональной основе, стремится создать в коллективе атмосферу сотрудничества. Достигает больших результатов за счет продуманной мотивации работников. Хорошо решает тактические задачи.

Коммуникатор способен отстоять свою точку зрения, проявить характер, быстро принять управленческое решение.

Гюго эмоционален, стремится избежать неприятных встреч, плохого настроения, не допустить пессимизма. Обычно ему присуще хорошее настроение, он доброжелателен, снисходителен и любезен к людям, даже трудности преодолевает с юмором. Хорошо чувствует настроение людей. Если загорается идеей, остается ей верным до конца. Очень эмоционально воспринимает мир, живет чувствами, его эмоциональная «неистовость» может проявиться и в замечательном выступлении, и в пламенной любви. Приветлив, но на грубость и хамство дает отпор.

Одевается со вкусом. В доме создает эстетичный интерьер, уют. Очень ценит семью – она для него стоит на первом месте. Настойчив, стремится достичь цели вопреки препятствиям.

Интуиция у этого типа людей уязвима. Они плохо улавливают скрытые общественные процессы: поэтому могут быть наивными. Плохо различают, что второстепенное, что главное, поэтому часто суетятся, хватаются за все подряд, хотя и ценят четкую организацию труда, распорядок.

Внутренняя установка саморазвития этих людей: «Планируй все заранее»

Снисходительность и любезность – вот основное, что характеризует как общий стиль жизни Гюго, так и его качества в роли руководителя. Он общителен и коммуникабелен, его внимание в первую очередь обращено на конкретные подробности деятельности как всей организации, так и отдельных людей. Щедрый на внешние знаки внимания и поддержку, он большое значение придает четкой организации труда, расписаниям и внутреннему распорядку. Руководители именно этого типа помнят дни рождения своих подчиненных и стараются скрасить трудовой процесс приятными мелочами. Они

умеют найти индивидуальный подход к каждому: любезны, учтивы с женщинами, умеют заботиться об окружающих, всегда знают, кого и как побуждать к той или иной работе, знают, когда надо быть твердым, а когда необходимо – немного уступить. Их добротой, терпимостью, желанием избегать конфликтов иногда злоупотребляют окружающие. Гюго должен осознать, что разногласия и споры – в порядке вещей, что его будут больше уважать, если он крепко удержит в руках свое оружие, не переходя на чужую сторону ради мира.

Достоинства Гюго многочисленны: он пунктуален, аккуратен, ответствен, работоспособен, доброжелателен, склонен к духу здорового состязания. Но тенденции изменений, будущее улавливает недостаточно, поэтому порой действует невпопад. Придавая важное значение ответственности и заботливости, он может испытывать нервные стрессы, если окружающие не разделяют его представлений о справедливости. В стрессовых ситуациях ему нужна поддержка и лучше для него взяться за какую-нибудь срочную работу, чем думать о бедствиях.

Проблемы. Основная проблема Гюго – неумение видеть перспективы, выделить приоритеты.

Его слабая сторона – прогнозы. Гюго живет «здесь и сейчас», его трудно вдохновить далёкой перспективой. Энтузиазм и приверженность идеологии ему не свойственны – он озабочен повседневными нуждами и рабочими проблемами. Он слабо воспринимает временную реальность, плохо ощущает ход времени. Слишком суетливый, утопает в мелочах, хватается за все подряд, в том числе и лишнее. У него ни на что не хватает времени. Часто бывает упрямым и несговорчивым в значимых для него вопросах, чувствителен к критике, нередко проявляет нервозность.

Другая проблема Гюго – чрезмерная расточительность сил и материальных ресурсов. Неумение контролировать повседневные расходы не позволяет ему создать необходимые материальные резервы.

Отличается резкими перепадами эмоций и настроений, может внезапно перейти от бурной радости к ярости и гневу, бывает деспотичен. Нередко руководствуется предвзятыми суждениями или абстрактными оценками, обостренно чувствует справедливость.

В работе бывает непоследовательным: часто эмоции берут верх над здравым смыслом. Будучи человеком эмоциональным,

он вовлекается во все передраги и конфликты, принимая их близко к сердцу. Порой бывает подозрительным и придирчивым, недоверчивым к людям, что служит причиной многих разочарований. В порыве эмоций он может преувеличить недостатки других.

Накапливает отрицательные эмоции, которые способен некоторое время сдерживать. Но если их слишком много, выходит из себя. Склонен преувеличивать отрицательные последствия и недочеты какого-либо мероприятия. Очень дорожит своей репутацией. Именно на этой основе возможен поиск компромисса с ним.

Он бывает слишком требовательным и бескомпромиссным по отношению к близким и знакомым, что служит причиной многих разочарований в людях. В порыве эмоций он может преувеличить их недостатки и представить этих людей в «черном цвете».

Ему хорошо удается налаживание инфраструктуры социума, реклама, социологические опросы. Успешно работает в области медицины, здравоохранения. Может проявить себя в сфере дизайна, оформительской работы, а также в сфере обслуживания, торговли. Благоприятна организаторская деятельность в социальной и научной сферах (организация ярмарок, симпозиумов, отдыха, праздничных мероприятий.)

Он чувствует себя неуверенно в вопросах, касающихся перспектив того или иного начинания, не умеет прогнозировать развитие событий, оценить их выгодность, соизмерять свои требования с жизненной реальностью. Гюго плохо улавливает скрытые общественные процессы. Неопределенность ситуации воспринимается им достаточно болезненно.

Человек этого психотипа слабо ощущает ход времени, поэтому плохо переносит нестабильность и предпочитает знать конкретно, что произойдет завтра и послезавтра. Наиболее полно возможности Коммуникатора могут реализоваться в сфере услуг.

Наилучший партнер в браке, дружбе, работе - Робеспьер. Лучше всего налаживает отношения с Дон-Кихотом, Гюго, Робеспьером, Дюма.

Логико - интуитивный интроверт (ЛИИ, Робеспьер, Аналитик)

Во внешнем облике наиболее характерным является крайне неуступчивый вид, астенический склад лица. Среди ЛИИ

нередко встречаются люди с удлиненными лицами, удлиненными носами, слегка изогнутыми очертаниями бровей, упрямым подбородком. У Робеспьера пронзительный, спокойный, холодный, погруженный в собственные мысли взгляд. Лицо обычно хранит бесстрастное выражение - оно мрачно и угрюмо. Губы плотно сжаты.

Улыбается Аналитик редко и как-то неестественно, очень сдержанно. Смех необычный - сдавленный. Только сильные эмоции могут придать блеск глазам.

Походка спокойная, заметна зажатость и легкая сутулость. Жесты неуверенные, сдержанные, осторожные, плохо скоординированные. Сложение астеническое, он неспортивен, пасует, когда необходимы физическая сила и выносливость.

Держится со всеми одинаково мягко, корректно, но официально. Соблюдает дистанцию в общении. Если же затрагивают его интересы, может проявить категоричность, резкость.

Отмечается неброскость его внешности. Одежда чаще функциональная, отвечающая профессиональной принадлежности.

Может подолгу ходить в одной и той же одежде. В общении сух, скрытен и критичен. В разговоре ЛИИ уверено отстаивает свои интересы, не очень прислушиваясь к собеседнику. Речь грамотная, размеренная, умеет четко и лаконично выражать свои мысли. Как правило, Аналитик имеет достаточно высокие умственные способности.

Сильные стороны. Сильной стороной Робеспьера является аналитическое мышление, мощная аналитическая логика, способность проникнуть в суть происходящего. Все жизненные ситуации ЛИИ рассматривает с логической точки зрения. Он умеет уловить закономерности любого явления, сделать четкие, аргументированные выводы. В деле, которым он занимается, всегда выделяет главное и концентрируется на нем.

Ему введома суть и структура явлений и событий. Хорошо ориентируется в пространстве и времени. Оценивает все явления непредвзято, творчески, хорошо решает инженерные задачи. Способен видеть перспективные направления в смежных областях, часто находит в них нетрадиционные решения для своей области деятельности.

Это личность жесткая в оценках, суждениях и принципах, ярый сторонник системности, иерархичности, порядка и

законности. Стремится во всем найти логику, построить модель, его интересуют общие закономерности, идеи, а не факты, ему присуща научная направленность.

Умеет обобщать факты и хорошо разбирается в схемах, классификациях. Рационален и предсказуем. Педантично исполняет необходимые операции: всё стремится заранее просчитать, очень осторожен, порой даже мнителен. Робеспьер обладает интуицией, позволяющей глубоко проникать в суть происходящих явлений, видеть проблему в целом, намечать конкретные пути ее решения, определять новые перспективные линии развития. Отмечается склонность этой психоформы к нововведениям, к нестандартным решениям. Реально оценивает практические возможности предпринимаемого дела, не упускает из виду альтернативы. Хорошо чувствует время, обычно пунктуален. Осторожен, чувствует опасность. Редко выходит из себя. Демократичен, терпим к иным точкам зрения. Робеспьер не стремится выделиться, сделать карьеру.

Во всем любит точность, бывает скрупулезным и дотошным. Старается внушить другим свое понимание вещей, и очень огорчается, когда к нему не прислушиваются. Стремится добиться успеха во что бы - то ни стало во всех делах. Свою точку зрения отстаивает до конца, не идет на компромиссы. Но спорить не любит, старается от спора уйти, считая это потерей времени. Если попадает в конфликтную ситуацию, стремится организовать вокруг себя таких же обиженных для отпора обидчикам. Стремление к логичности во всем неразрывно связано со стремлением к справедливости, поэтому готов, невзирая на собственную выгоду, защищать обиженных.

В руководстве людьми предпочитает демократический стиль, избегая авторитарного подхода. Умеет сотрудничать с подчиненными. Аналитик старается быть объективным, увидеть главное в развитии событий. Любое явление он рассматривает всесторонне, пытаясь докопаться до истины.

ЛИИ плохо переносит волевой нажим, грубость и хамство. У него обостренное чувство справедливости. Сторонник дисциплины и порядка, основанных не на административном нажиме, а на совести, долге, личной ответственности. Умение держать в голове как проблему в целом, так и отдельные ее аспекты, делает ЛИИ идеальным «мозговым центром» любой организации.

В крупные начальники, как правило, не рвется, старается стать руководителем среднего звена. Тогда он получает возможность исполнять приказы свыше путем волевого давления на подчиненных. В привычках консервативен, склонен к самоограничению и аскетизму. Любые излишества отрицает, старается высказываться ясно и однозначно, негиблемо проводит в жизнь свои принципы, даже если это невыгодно для него.

Очень трудно переносит начальство, к которому относится неуважительно. Часто находится в состоянии расслабленности, не любит, когда им командуют, хотя сам очень трудолюбив. Для Аналитика оптимальным является спокойный режим работы, позволяющий обдумывать логические вопросы. Для него лучше всего трудиться независимо от других в своем темпе.

Любит обсуждать свою личную жизнь. Не терпит, когда ограничивают его свободу, выражают необоснованные требования.

Может быть образцовым служащим крупной компании: пунктуальным, аккуратно исполняющим приказы руководства. Нередко фанатичный защитник абстрактной справедливости и непримиримый борец, причем защищает и борется сурово и даже жестоко.

Проблемы. Основная проблема Робеспьера заключается в отсутствии коммуникабельности, в неумении общаться с людьми. Его дальняя психологическая дистанция многими воспринимается как черствость и сухость. В проявлении чувств он сдержан. У Аналитика не существует потребности в признании его заслуг, в уважении окружающих.

В общении с людьми недостаточно гибок, обычно осторожен: боится оказаться в ситуации, где плохо ориентируется. Может проявить упрямство и бескомпромиссность. Не любит обсуждать как свою личную жизнь, так и жизнь окружающих. Робеспьер склонен игнорировать чужое мнение. Его отношения нередко носят характер холодности, требовательности и напряженности.

Слабо разбираясь в эмоциональных тонкостях, ЛИИ предпочитает, по возможности, не вмешиваться в конфликты. Робеспьеру трудно понять, как к нему относятся люди. Довольно часто он испытывает неловкость при общении с представителями противоположного пола, с трудом понимает все нюансы любовных отношений.

К слабым сторонам относится его недоверие и подозрительность. Предпочитает говорить о том, что его интересует, посторонние подробности в речи собеседника пропускает мимо ушей. Если тема ему неинтересна, старается уйти от разговора, так как не желает тратить время попусту. Не терпит, чтобы им командовали, хладнокровно отвергает волевое давление. Когда ограничивают его свободу, выражают необоснованные требования. Не любит делать несколько дел сразу, особенно в спешке. Может проявлять упрямство и бескомпромиссность.

Основная проблема в жизни Робеспьера – это неумение активно отстаивать свои интересы и слабая уверенность в себе в конкретных жизненных делах. Ему свойственна нерешительность, отсутствие мгновенной реакции на изменение ситуации. Консерватизм и медлительность часто ему вредят. Если принять во внимание, сколь малую долю населения составляют Робеспьеры (ЛИИ), то нельзя не удивиться тому влиянию, которое они оказывают на научную и практическую жизнь. Их ясный ум позволяет охватить проблему в целом и наметить пути ее решения, а именно эти качества необходимы для того, чтобы занимать в производственном процессе лидирующее положение.

Мир предстает ЛИИ полигоном безграничных возможностей, которые реализуются в направлении концептуализации, систематизации и выработки объективных решений. Эти решения легко могут быть проведены в жизнь, поскольку они включают в себя четкие инструкции и предписания по выполнению. Робеспьер никогда не погрязнет в деталях, как это свойственно сенсорикам, а любую мелочь поставит в ряд с однородными элементами. Вследствие этого он обычно быстро продвигается по служебной лестнице и часто занимает руководящее положение. Свойственная ему жажда независимости нередко вступает в противоречие с желанием держать под контролем свое окружение.

Рекомендуемый род деятельности – научно-исследовательская и аналитическая работа. Разработка новых идей для практического применения. Может хорошо работать везде, где требуется системный анализ, построение схем и классификаций, выдвижение концепций. В американских разработках этот тип называют «реорганизатор бизнеса».

Наилучший партнер в браке, дружбе, работе - Гюго. Его квадра - четверка типов, в обществе представителей которых отношения налаживаются лучше всего - Дон-Кихот, Дюма, Гюго, Робеспьер.

Логико-сенсорный интраверт (ЛСИ, Максим Горький, Инспектор)

У людей этого типа спокойная, бесстрастная, маловыразительная, довольно однообразная мимика. Взгляд у них неподвижный, подозрительный, оценивающий, почти равнодушный, глядящий как бы сквозь собеседника. Улыбка доброжелательная, несколько заискивающая. Смех кажется искусственным, ненатуральным. Внешне ЛСИ кажется довольно холодным человеком. В облике ощущается собранность, основательность, подтянутость, аккуратность и в то же время активность. Держится с большим достоинством. Не любит вертеть головой. Голова, как правило, поворачивается вместе с туловищем. Представители этого типа хорошо владеют жестами. Походка довольно быстрая, ровная. Движения чуть угловаты, но вполне пластичные.

Инспектор предпочитает строгий стиль одежды, стремится выглядеть эстетично, модно. Мужчины считают необходимым носить галстук. Нередко отращивают усы. Одежда женщин редко бросается в глаза, хотя не лишена эстетического вкуса. В любой ситуации они умеют сохранить вид стабильности преуспевающего человека. Редко выдают свои подлинные чувства и настроения.

Люди этого типа, как правило, имеют крепкое, стеническое сложение, могут похвастаться прямой осанкой и прекрасными спортивными данными. В общении стараются придерживаться вежливого, но холодного тона, избегают близкой дистанции, официальны, отличаются сдержанностью и самоконтролем.

Инспектор чаще всего находит своё место в научной или производственной системе, в государственном аппарате, армии и военизированных структурах. Хладнокровен, не боится трудностей; отличается высокой работоспособностью, однако умеет трудиться лишь по чужой программе. Не проявляет инициативы и не приветствует её у других. Не выносит беспорядка, сумбурных действий.

Добивается своих целей трудом, не обращая внимания на шансы возвыситься каким-либо экстравагантным путем.

Исключительно предан системе. Для него важны коллективные, общественные и семейные ценности. Опасается экстремальных воздействий, старается предохранить от них себя и тех, за кого считает себя ответственным.

Сильные стороны. Сильной стороной этого психотипа является строгая, конкретная логика. В своих решениях он руководствуется разумом, а не эмоциями. Этику подчиняют логике. Личные чувства симпатии и антипатии его не отвлекают.

Горький имеет склонность к глубокому анализу узких проблем. Изучая проблему, старается получить надежную и исчерпывающую информацию на возникшие вопросы. Подробно исследует все тонкости и детали. Легко использует полученные знания на практике.

Обладает мышлением практически-деловой направленности. Стремится все классифицировать и систематизировать. Любит строить общие системы, в которых находят место любые частности. Его интересуют глобальные проблемы, мышление Инспектора носит абстрактный характер, часто он уходит от конкретики, чтобы отстраненным взглядом лучше увидеть общее.

Отличается большой глубиной подхода к рассматриваемому вопросу, всегда докапывается до сути. Выстраивает иерархические структуры, умеет выбрать из существующих подходов самый проработанный, чтобы применить его на практике. Отлично умеют произвести расчеты, поставить эксперимент, обосновать закономерности. В процессе труда любит подчеркивать свою беспристрастность, верность делу, увлеченность, эффективность действий и нестандартность подхода.

Этих людей можно отнести к разряду специалистов по разъяснению сложной информации и генерации идей. Они незаменимы, когда требуются точные расчеты, новые методики, обобщение опыта, находчивость, изобретательность и непредвзятость суждений. Характерные черты – волевой напор и активность. Тип практичных, смелых и решительных людей.

Личность Инспектора очень цельная, упорядоченная и органичная. Он всегда строго следует своим принципам. К компромиссам не склонен, умеет хранить верность и выполняет обязательства, даже если это для него невыгодно. Это человек системы; он чувствует себя комфортно лишь в рамках и под защитой иерархической структуры. Его привлекают вооруженные силы, органы правопорядка, спецслужбы. Обычно

добивается довольно высокого положения, поскольку полностью отдаёт свои силы службе, отличается колоссальной работоспособностью и нередко проявляет инициативность и изобретательность.

Горький отличается спокойствием и выдержкой. Во многих ситуациях, особенно в конфликтных, твердость ЛСИ просто необходима. Это делает его незаменимым при разного рода непредвиденных обстоятельствах. Преобладает в вооруженных силах. И хотя в целом ЛСИ представляют около 6% населения, среди военных они составляют 30%.

К сильным сторонам Горького надо отнести умение действовать быстро и четко. Если он берется за какое-то дело, то стремится довести его до конца. Этому во многом способствует его приверженность к мельчайшим деталям и сосредоточенность на конкретном. Работа стоит у него на первом месте, и только затем следуют семейные и общественные обязанности.

Этому ЛСИ присуща настойчивость и целеустремленность, внутренняя собранность, способность быстро мобилизоваться на работу. При этом Инспектор уверен в себе, исключительно ответственен, упрям и бескомпромиссен. Он стремится выполнять все писанные и неписанные правила и инструкции.

Не любит неопределенности, нетерпим к расхлябанности, безответственности. Своей целеустремленностью вовлекает людей во внедрение собственной системы. Часто он видит выход там, где другие его не видят.

Этот психотип никогда не впадает в отчаяние, не теряет присутствия духа, не поддается иллюзиям, не склонен к фантазии.

В общении ЛСИ чуток и ненавязчив. Он корректен, тактичен, хотя нередко кажется высокомерным и суховатым. Инспектор может быть предупредительным, любезным, приятным собеседником, умеющим делать комплименты понравившемуся человеку.

Дело он ставит выше личных отношений и симпатий. Аккуратный, исполнительный, он любит во всем порядок и конкретность. Сам дисциплинированный и того же требует от других. Бывает недоволен, если кто-то нарушает установленный им порядок. Не любит в других склонности к бесплодным фантазиям и не позволяет этого себе. Может оказывать силовое, властное давление, но относится к людям с осторожностью.

С трудом оценивает способности людей, ему трудно предсказать, что можно ждать в будущем от того или иного человека. Не любит, когда осуждают его способности. Вообще работа с людьми ему не особенно удается. Как правило, хорошо работает руками.

Внимательно слушает собеседника, вникая при этом в малейшие детали. Имеет односторонние интересы и отличается замкнутым характером. В качестве руководителя очень требователен, стиль его руководства жесткий и безжалостный, хотя умеет наладить четкую работу. В статусе подчиненного с начальством обычно не спорит, а старается просто выполнить указания.

Любит определенный порядок расположения вещей и раздражается, когда кто-то этот порядок нарушает. Свои встречи и деловые мероприятия планирует с точностью до минуты. При общении с людьми то приближает их к себе, то становится недоступным.

Неторопливый, порой даже медлительный, ЛСИ умеет контролировать выполнение принятых решений. Ему свойственно стремление к порядку и дисциплине, соблюдению четких норм и правил. Будучи администратором, умеет поддерживать дисциплину и порядок, контролировать выполнение своих поручений. Дело ставит выше личных отношений и настроений. Очень работоспособен, обладает развитым чувством долга, требователен к себе и подчиненным. Знания предпочитает внедрять в практику. Ко всему готовится заранее, не любит экспромтов.

Занимая руководящую должность, он отдает приказания и ожидает подчинения. Если же наталкивается на непокорных, то нередко теряет самообладание. Устремляясь к конечной цели, в погоне за практическим результатом он зачастую оставляет без внимания чувства и интересы исполнителей. Инспектор стремится к продуктивности, но вместо этого сеет вокруг себя враждебность, неуравновешенность и нарушения трудовой дисциплины.

Горький требователен, нетерпим к безволию, недобросовестности. Сторонник сплоченности и организованности. Является очень целеустремленным, настойчивым и последовательным. Ответственно относится к поручениям. Не терпит компромиссов. Всегда старается доминировать, занимая высокое положение в социальной и

производственной иерархии, может проявить диктаторские наклонности. В качестве руководителя невысокого ранга придерживается субординации, устанавливает порядки только на своем участке работы.

Стимулом в работе для него является достижение высокого уровня благосостояния. Он качественно и надежно выполняет порученное дело, рассчитывая при этом, что его труд будет оплачен по заслугам. Так как Инспектор привык мыслить материальными категориями, лучше всего поощрять его работу премиями и ценными подарками.

Инспектор любит трудиться в размеренном темпе, терпеть не может авралов, спешки, срочности, которые нарушают его планы. Когда его торопят или предлагают быстро изменить способ действий, он может вспылить. Поэтому стремится работать уединенно, независимо от других.

Ему нравится, когда поручают конкретное, не очень большое дело заблаговременно и когда можно все хорошенько обдумать. Обычно он тщательно подготавливает все инструменты, содержит их в порядке. Охотно узнает о технических новинках, способных помочь делу. Активизировать его действия могут эмоционально сказанные предупреждения о неприятностях, которые последуют, если дело не будет завершено своевременно.

Инспектор сторонник применения мер дисциплинарного воздействия к людям, не выполняющим своих обязанностей. Зачастую он переусердствует в административных мерах, наказывая подчиненных, предварительно не разобравшись в истинных мотивах нарушения дисциплины.

Он уважает авторитеты, пользуется только надежными источниками информации. Горький бескомпромиссен в выполнении своего долга, дисциплинированный, исполнительный, собранный, постоянно следит за порядком в быту и на производстве.

Лучше решает задачи технического характера. Инспектор умеет получать успешные практические результаты. Свою главную задачу видит в том, чтобы устранить нестабильность. Ко всему он готовится заранее, не любит импровизировать. Всегда надежен, доводит начатое дело до конца.

Как правило, в коллективе он стремится доминировать - занять позицию лидера. Нетерпим к расхлябанности и безответственности.

Умеет решать тактические задачи.

Способ установления делового контакта в значительной степени зависит от эмоционального состояния и ценностных установок. Настойчив в достижении цели, при этом старается обходить препятствия и возможные осложнения во взаимоотношениях.

Трезвый реалист. Одержим конкретной идеей, ее воплощением в жизнь. Он тщательно продумывает все детали начатого дела: как лучше его организовать и распределить функциональные обязанности; словом, старается учесть все, а потом держит выполнение порученного под контролем. Двусмысленных ситуаций не любит, даже неприятная определенность для него предпочтительнее неизвестности.

Проблемы. В общении скрытен и критичен, в деньгах экономен, имеет репутацию «сухаря». Довольно нетерпимо относится к другим точкам зрения. Недостаточно гибок в отношениях с людьми, плохо учитывает их индивидуальные способности. Его практически невозможно заставить изменить свои убеждения. Не любит, когда ему возражают, навязывают свою волю, методы работы. Скрытен, не любит делиться своими впечатлениями с посторонними.

Бойтся перемен и нестабильности.

Плохо разбирается в том, как к нему относятся другие. Не переносит, когда кто-то трогает его вещи, вмешивается без разрешения в дела, которые он ведет.

Не отличается быстротой исполнения намеченного, ему всегда требуется время для подготовки, особенно в ситуациях, где не выработан стереотип поведения. Живет по принципу «цель оправдывает средства». Его поведение часто нельзя назвать этичным, однако его это совершенно не смущает. Подозрителен, поскольку с трудом ориентируется в планах и возможностях окружающих, что не мешает ему придерживаться имиджа доброго, отзывчивого и совестливого человека.

Основная проблема ЛСИ - неумение разбираться в эмоциональных состояниях людей, эмоциональных тонкостях. Он и сам старается не проявлять сильные эмоции. Горький плохо понимает индивидуальные особенности людей, зачастую необъективно оценивает их внутренние качества, возможности, не разбирается в мотивах их поступков, и поэтому недостаточно гибок в общении, не приемлет иных точек зрения.

Горький малоразговорчив. Свои проблемы переживает молча, не обращаясь за сочувствием. Высокая норма

одиночества. Он редко привязывается к кому-либо, проявляя осторожность и сдержанность. Предпочитает длительное общение. Далеко не всегда говорит о том, что думает. ЛСИ не любит фамильярности в общении. Многим не импонирует его формализм и сверхорганизованность, равнодушие к нуждам других людей.

Он очень упрямый и конфликтный, даже агрессивный, когда с его мнением не считаются, когда задеты его интересы.

ЛСИ проявляет неуверенность в ситуациях, требующих ломки устоявшихся взглядов без ясных перспектив. Он боится перемен и нестабильности. Чувство интуиции у него развито слабо, поэтому новые идеи воспринимаются им как нарушение устоявшегося порядка. Ему трудно оценить перспективы развития производства, возможности и угрозы, что часто оборачивается недалёковидной беспечностью, консерватизмом в вопросах, требующих неординарного подхода. У него вызывает тревогу все, что не укладывается в привычные нормы поведения. С особой непримиримостью относится к ярким, сильно выделяющимся личностям. Боится попасть кому-либо в зависимость.

Инспектор плохо разбирается в том, как к нему относятся другие.

Не допускает компромиссов в том, что считает важным.

Время от времени напускает на себя официальный и неприступный вид, строго придерживается субординации.

Наилучший партнер в браке, дружбе, работе - Гамлет. Налаживает хорошие отношения с Горьким, Гамлетом, Жуковым и Есениным.

Этико-интуитивный экстраверт (ЭИЭ, Гамлет, Наставник, Артист)

Этот психотип может представить себя таким, как ему захочется в данный момент, т.е. «работает на зрителя». Он отличается завидным артистизмом, даром перевоплощения. В общении с ним просматривается некоторая театральность. Очень многие артисты являются представителями именно этого типа. У Гамлета большие выразительные, нередко грустные глаза. Безвольный, вялый, капризный рот. Для него характерен жесткий, пронизывающий, несколько рассеянный взгляд.

Мимика очень разнообразна - она соответствует ситуации общения. У многих представителей этого психотипа тревожная, нервная улыбка.

Походка, как правило, грациозная, плавная, подчеркнута демонстративная. Движения порывистые, импульсивные. Жесты продуманные, поэтому часто им не хватает естественности.

Одеваются ЭИЭ со вкусом, стараются выбрать особый стиль в одежде, подчеркивающий имидж экстравагантного человека. Они узнаваемы своей живостью, манерой держаться, театральностью.

Телосложение умерено астеническое, чаще не спортивное. Может быть довольно упитанным. Выглядит ярко, аристократично, его трудно не заметить даже в толпе, старается (и небезуспешно) привлечь внимание. Болезненно воспринимает критику о своей внешности, манере одеваться.

Сильные стороны. ЭИЭ - ярко выраженный лидер, способный повести за собой людей, оказать на них влияние. Предвидит опасность, которая таится в развитии ситуации, умеет предпринять необходимые меры, чтобы ее избежать. Люди этого психотипа обладают, как правило, особенным обаянием, коммуникабельностью. Они способны привести в согласие друг с другом любое количество людей, примирить или, напротив, если захотят, то рассорить их. Обладают целеустремленностью и практичностью.

Наиболее важной стороной Наставника является способность испытывать интенсивные чувства и эмоции, ради которых он может пожертвовать многим. Его эмоции отличаются силой, глубиной и часто драматическим характером. Очень точно Гамлет улавливает эмоциональное состояние других людей, разбирается в их способностях и намерениях. ЭИЭ умеет эмоционально воздействовать на партнера, увлечь его своей идеей. Его умение убеждать и внушать, манипулировать чувствами людей не имеет аналогов. Экстраверсия направляет его внимание на окружающих.

Овладеть вниманием людей и удержать его ему помогает неумная фантазия. Он способен посвятить себя служению высокой идее. Наставник мечтает о прекрасном, с презрением относится к серости и обыденности.

Он хороший психолог и прирожденный политик. Будучи очень эмоциональным, он легко откликается на чужую беду, способен на сочувствие. Очень устойчив в своих привязанностях.

Исполнительный и ответственный, ЭИЭ очень зависит от мнения окружающих. Владеет искусством налаживания хороших отношений.

Гамлета отличает дальновидность, хорошая интуиция, прогноз, фантазия. Ему присуще острое чувство времени, умение правильно его распределить.

Он кажется отрешенным от мира, а на самом деле – наблюдает за происходящим и вырабатывает эффективную стратегию. Прирожденный стратег, в какой бы сфере он ни подвизался, текущие дела перепоручает доверенным лицам. ЭИЭ часто достигает поставленных целей. Этот психотип испытывает постоянное стремление к духовному росту и развитию, интересуется новым, малоизученным

Он хорошо мобилизуется в экстремальных ситуациях. Особенно смело этот психотип входит в ситуацию, если с ней знаком. К любой работе он относится с большой ответственностью, старается довести её до логического конца, добиться победы. Верит в неограниченные возможности и способности человека. Старается понять мотив поступков людей, ведет себя как воспитатель и наставник. Пунктуален, очень ответствен. Обычно имеет широкие гуманитарные интересы. Наставник никогда не сделает того, что считает злом и нетерпим к злу в других. Охотно помогает другим избавиться от скуки и депрессии. Умеет завести и поддержать увлекательную беседу. Всегда стремится быть в центре внимания.

В управленческой деятельности может проявить большие способности, так как умеет управлять межличностными отношениями. Он тонко чувствует настроение подчиненных. В случае проявления бурных эмоций, старается их успокоить, дать дельный совет.

Любит во всем тщательность и основательность.

Наставник умеет увлечь людей, повести их за собой. Он верит в неограниченные возможности и способности подчиненных, старается понять мотивы их поступков.

Часто находит себя в шоу-бизнесе, кино, театре, педагогике, психологии. Бешеный темперамент постоянно требует удовольствий и развлечений, которым Гамлет предаётся с азартом и страстью. Это природный игрок, искатель острых ощущений – сексуальных, эмоциональных. Многие из них находят себя в политике. Их тонкое психологическое чутьё

может быть реализовано в маркетинге и в управлении персоналом.

Проблемы. Основная проблема Гамлета - склонность к сомнениям, колебаниям, иногда излишняя драматизация событий. Он зачастую не умеет избегать ситуаций, доставляющих страдания и неприятности. Для него характерно неумение найти внутреннее равновесие с самим собой.

Гамлет скрытен и недоверчив, самолюбив, обидчив, довольно раним. Увязая в деталях работы, он часто переутомляется, не умея правильно распределить время. Нередко мало инициативен и инертен, долго помнит обиды, постоянно все перепроверяет.

Недостатком этой психоформы считается неумение продемонстрировать свои положительные качества.

ЭИЭ часто воспринимаются как неуравновешенные, непредсказуемые, легковозбудимые личности. Гамлету свойственны постоянные перепады настроения: то он бывает холодно-высокомерным, то мягким, душевным, обходительным. Порой назойлив по отношению к другим людям.

Наставник не любит, когда его торопят. Его могут привести в депрессию малейшие замечания. Наиболее уязвимым он ощущает себя, если на него вовсе не обращают внимания. Порой бывает очень ироничным, критичным, даже язвительным. Мир видит в драматических, даже трагических красках. ЭИЭ отличается неуверенностью в себе и страдает от многочисленных комплексов. Он не склонен к компромиссам, идет на обострение конфликтов, провоцирует споры и скандалы, хотя тяжело их переживает. Болезненно реагирует на неудачи и разочарования.

Этот психотип излишне мнителен в отношении своего здоровья. Он плохо переносит дискомфорт, преувеличенно ощущает потребности своего тела. Бывает очень брезглив.

От него нельзя требовать и ожидать умения достоверно анализировать ситуацию, демократичности и простоты в общении, трезвого, объективного, беспристрастного взгляда на вещи, быстрой конкретной отдачи в делах, неизменного оптимизма. Гамлет подозрителен, мнителен и даже склонен к мании преследования. Часто ищет сочувствие у окружающих, живописуя свои горести и недуги.

Недоверчив к комплементарам и оценкам своей внешности. С ним нелегко, так как он не способен просто воспринимать жизнь, часто сгущает краски, не склонен к терпению и компромиссам.

Наиболее эффективно способности ЭИЭ могут найти применение в тех областях деятельности, где требуется увлечь аудиторию. Многие известные артисты и педагоги принадлежат именно к этому психотипу.

Наилучший партнер в браке, дружбе, работе - Максим Горький. Лучше всего налаживает отношения с Горьким, Гамлетом, Жуковым и Есениным.

Сенсорно-логический экстраверт (СЛЭ, Жуков, Командор)

Крепкий, коренастый человек выраженного стенического телосложения, спортивный, с очень высоким жизненным тонусом. К одежде практически равнодушен, но предпочитает дорогие качественные вещи делового стиля. Он внимателен к своему внешнему виду и здоровью.

Для этого психотипа характерен волевой рот, плотно сжатые губы, выступающий вперед подбородок, очень твердый, жесткий взгляд.

Речь СЛЭ, как правило, четкая, краткая, с сильным волевым нажимом, не терпящая возражений. Отличительной особенностью у мужчин является - громкий «генеральский» голос, богатый низкими обертонами.

Его движения плавные, упругие, походка хорошего спортсмена. Одежда мужчин чаще просто функциональная, женщины же любят авангард и даже бывают экстравагантными. Одеваются СЛЭ с эстетическим вкусом.

Сильные стороны. Основные качества СЛЭ - волевой напор, собранность, решительность, энергичность, жажда деятельности. Он уверен в себе, выдержан и хладнокровен, умеет оценивать волевые качества окружающих. Хорошо ориентируется в любой ситуации, эффективно управляя людьми.

Всегда нацелен на достижение крупных задач, умеет выбирать генеральное направление для приложения своих усилий. При этом он не демонстрирует свои качества, не выносит злость на показ, проводит свою линию, часто оставаясь в тени. Человек непримиримый, быстрый в решениях, не терпящий соперников. Его интересы, как правило, связаны с практической деятельностью.

Умеет хорошо реагировать на ситуацию, даже идя на временные компромиссы, никогда не теряет из виду главную цель. Способен быстро принимать кардинальные решения.

Деятельный характер Командора особенно хорошо проявляется в экстренных ситуациях. Его упорство в преодолении препятствий возрастает пропорционально их количеству. Очень азартен, хотя попусту не рискует. Любит занятия, которые дают возможность проявлять такие качества, как смелость, находчивость, силу воли и хладнокровие в момент опасности.

Пробивной, агрессивный и напористый индивид. Основной ценностью для него является реальная власть и возможность управлять окружающими. Людей делит на две категории: те, кто с ним, и те, кто против него. К первым добр, милостив, со вторыми - суров и безжалостен.

Имеет критический склад ума, хорошо переносит стрессы, быстро мобилизуется в экстренных ситуациях. Жуков постоянно ставит перед собой важные цели и стремится во чтобы - то ни стало добиваться их достижения. СЛЭ имеет отличную интуицию, он прекрасно прогнозирует события.

Представители этого психотипа обладают развитой логикой: умеют точно просчитать, где главное направление, а где второстепенное, действуют на основе анализа действительности, хорошо планируют в деталях свою и чужую работу, способны повести за собой людей, контролировать порядок и ход выполнения плана. Им характерен прямой, объективно-логический, конкретный и безжалостный подход к жизненным явлениям. Хорошие тактики они трезво оценивают создавшуюся ситуацию и расстановку сил, и действуют на основе логики и анализа событий.

СЛЭ гибко реагирует на изменение ситуации и, как никто другой, способен оценить ее суть. Все что делает - выполняет увлеченно, страстно, доводит до конца. В экстремальных ситуациях никогда не теряется, обладая быстрой реакцией, принимает оптимальные решения, продумывая множество вариантов. Он умеет найти выход из, казалось бы, тупиковой ситуации, стремясь во чтобы - то ни стало оказаться победителем. Его борцовские качества обычно направлены на преодоление преград.

Командор - прирожденный лидер. Он способен повести за собой людей, контролируя порядок и ход выполнения

намеченного плана. Этот психотип обладает незаурядной работоспособностью, хорошими организаторскими качествами. Удачливый руководитель, легко и быстро решает проблемы любой сложности, мыслит чётко, высказывается однозначно, успешно ведёт острую полемику. Свои решения проводит в жизнь жёстким волевым напором, используя как вспомогательный инструмент закулисные интриги. С большим трудом подчиняется кому – либо.

СЛЭ хорошо разбирается в деловых способностях окружающих и умеет использовать их в интересах дела. Так же хорошо он видит слабости и недостатки других людей.

Жуков любит занятия, связанные со смелостью, находчивостью, силой и хладнокровием. Всегда инициативный, он охотно идет на риск. Не любит, когда окружающие ограничивают его свободный выбор.

СЛЭ умеет подчинить себе других, заставить делать то, что ему нужно. Больше всего ненавидит предательство. Сильно развитый кодекс чести нередко принимает у него экстравагантную форму.

Он способен на политическое лавирование, но никому не уступит свою линию. Практичность, предприимчивость, критический склад ума, деловитость - основные положительные качества СЛЭ.

Как правило, предан делу: тяготеет к частному предпринимательству или к высшему менеджменту крупных, динамично развивающихся компаний. Логико- интуитивный СЛЭ может стать отличным руководителем научного проекта, проявить себя как выдающийся учёный, поскольку умеет добиваться практического воплощения своих идей. Также может быть успешным менеджером, предпринимателем.

Хорошо умеет расставлять своих подчиненных по местам в зависимости от их потенциальных способностей, деловых качеств и функциональных позиций, необходимых для достижения главной цели. Результат его активной деятельности – это всегда сплоченная группа, повинующаяся его направляющей руке. Хорошо оценивает расстановку сил, сложившуюся ситуацию, и в соответствии с этим гибко лавирует. В позиционной борьбе никогда не упускает инициативу, даже если применяет выжидательную тактику. Выбирает момент для решительных действий, при необходимости идет на разумный риск.

Чаще всего достигает руководящих позиций в своем деле. Стремится получить как можно больше званий и степеней, жаждет авторитета.

Проблемы. Основная проблема этого типа - недостаток такта и дипломатичности в отношениях с окружающими. Он может манипулировать людьми, не считаясь с их чувствами и интересами, и этим часто восстанавливает их против себя.

Командор скорее замечает в человеке плохое, чем хорошее, и открыто проявляет нетерпимость в чужим слабостям. Бывает излишне агрессивным, подозрительным, боится предательства. Ему с трудом удаются бесконфликтные отношения с окружающими.

Жуков не переносит нерешительных людей.

Для достижения своих целей может игнорировать этику, идти по головам других, переступая через их интересы. Нередко проявляет жесткость и нетерпимость, если окружающие делают не то, что ему нужно. В этих ситуациях бывает резким и агрессивным. Идет к своей цели, не считаясь с интересами других.

Стремление подмять под себя окружающих, навязать свою точку зрения часто приводит к столкновениям в производственном процессе. В гневе проявляет нетерпимость к чужому мнению. Не выносит, когда на него оказывают давление. У него бывают периоды спадов и подъемов настроения и работоспособности.

Его чувство юмора часто переходит в сарказм или едкую иронию. Сдержан в проявлении эмоций, так как внутренне самолюбив и недоверчив. Не любит говорить о чувствах: это не его область. Боится любви и любых других чувств.

Нуждается в эмоциональной поддержке партнера. В поступках он не склонен приспособляться, а только - диктовать.

Наилучший партнер в браке, дружбе, работе - Есенин. Лучше всего налаживает отношения с Горьким, Гамлетом, Жуковым, Есениным.

Интуитивно-этический интроверт (ИЭИ, Есенин, Лирик)

Наиболее характерным внешним признаком этого типа является элегантность, которая проявляется и в одежде, и в грациозных движениях, и в обаятельной естественной улыбке,

располагающей к доверию, и в изысканных манерах. Для ИЭИ характерен мечтательный, рассеянный, расфокусированный взгляд, который не кажется назойливым и пронзительным. Очень выразительные глаза практически не замуриваются. Брови дугообразные, мягкие. Мимика изменчивая, выразительная, часто выражает полную заинтересованность собеседником.

Речь эмоциональная, богатая оттенками, плавная и задушевная. Движения и жесты пластичные, театральные, раскованные.

Поведение отличается учтивостью. Оно нередко застенчивое, недемонстративное.

ИЭИ бывает меланхоличным, грустным, ироничным, но чаще он открыт, доброжелателен и весел.

Есенин производит впечатление обаятельного, мягкого, учтвого и эмоционального человека. Уравновешенный и артистичный, он настроен чаще всего оптимистически и умеет заразить этим настроением других. Обладает хорошим чувством юмора.

Сильные стороны. Сильной стороной Есенина является развитая интуиция, позволяющая извлекать уроки из ошибок прошлого. ИЭИ смотрит далеко вперед и умеет предсказать назревающие события, их динамику. Он чувствует надвигающуюся опасность и достаточно проницателен, чтобы разработать стратегию поведения, гарантирующую успех. Есенин всегда понимает, кто истинный неприятель, и знает, куда направить внезапные решительные действия.

Чувствует течение времени, но его мягкая мечтательность приводит к тому, что он никогда не спешит.

ИЭИ - человек интенсивных эмоций, которые проявляются достаточно заметно. Хорошо чувствуя эмоциональное состояние окружающих, он старается воздействовать на них, стремится помочь, утешить в трудную минуту, вызывая нужные ему реакции. С помощью тонкого чувства юмора он может улучшить настроение себе и своим близким, поднять их жизненный тонус. В атмосфере понимания раскрывается его умение сопереживать, оказывать эмоциональную поддержку, готовность проявить теплоту.

Он уважает людей за силу, целеустремленность, интеллект. Проявляет к людям большую терпимость, понимает их и старается прощать слабости. В интересах дела может использовать хорошие дипломатические способности, располагая

людей к себе своей скромностью и обаянием. Искусен в умении нравиться. Готов идти на компромиссы: умеет терпеливо ждать и прощать.

Этот психологический тип отличается надежностью, преданностью, чувством собственного достоинства.

ИЭИ умеет сближать дистанцию, нравиться и располагать к себе, поднять настроение, отвлечь, уверить, что все будет хорошо. Он производит впечатление на людей своей деликатностью и изяществом в поступках. Это психотип бесконфликтный, податливый, с ним трудно поссориться. Чаще всего он предпочитает согласиться, уступить, промолчать. Стараются никого не принуждать, не приказывать. Может приноровиться к самым разнообразным условиям. При установлении деловых контактов учитывает главным образом человеческий фактор. Лирик в основном ориентирован на предвидение и предусмотрительность.

ИЭИ терпим к человеческим слабостям и недостаткам. Его доброжелательность помогает ему выступать в роли примирителя. Он умеет использовать свою гибкость и влияние на людей, которые не могут отказать ему в просьбе. У него бывают перепады настроения. Лирик делится своими проблемами с окружающими, нуждается в их сочувствии и поддержке. Тяжело переживает свои поражения, но, несмотря на это, никогда не теряет надежды на лучшее. Этот психотип долго помнит переживания прошлого, много размышляет о себе, о своих способностях, стремится понять себя.

Есенин - натура мечтательная и романтическая. Ему по душе красота в искусстве и в жизни, его творческая натура не выносит серости и стандарта. В любое дело он вносит элементы изящества и оригинальности.

В его доме можно увидеть много книг, представляющих новейшие течения мысли. Он восприимчив к искусству, особенно любит музыку, живопись, стихи, общение с известными людьми. Хорошо разбирается в настроении людей. В людях ценит энергию, волю целеустремленность. В окружающий мир вносит праздничность и возвышенность.

Основной его инструмент в общении – умение манипулировать эмоциями окружающих. Благодаря этому он добивается цели. Обладает богатой фантазией и творческим воображением.

ИЭИ - руководитель, благодаря своему уму и компетентности может успешно продвигаться по служебной лестнице, стремясь к самосовершенствованию. Он умеет превращать подчиненных в своих преданных сторонников, отличается уважительным отношением ко всем, вежливостью и предупредительностью. Всегда вселяет оптимизм, помогает поверить в свои способности. В конфликтной ситуации Лирик склонен идти на компромисс.

Лирик очень любознателен. Если работа способствует его саморазвитию, интересна ему, то он трудится с большой отдачей. Романтик по натуре он очень ценит возможность трудиться в спокойной обстановке.

Есенин способен долгое время трудиться на перспективу, даже не получая хорошего материального вознаграждения. Если он уверен в успехе, то на него можно рассчитывать. Взвешивает принимаемые решения, оценивает все «за» и «против», но испытывает неуверенность в вопросах деловой целесообразности. Заботится, прежде всего, о будущем, о перспективе.

Люди этого типа податливы, умеют приноравливаться к самым разным условиям. Этот психотип достаточно сдержанный, но добродушный и участливый человек, который следует принципу: «Живи сам и давай жить другим». Но по мере увеличения их сферы влияния увеличивается и потребность в контроле за ними.

Люди этого типа чувствуют себя лучше, когда работа задевает их за живое, интересуется их, имеет в их глазах чисто человеческое звучание. Склонность к рефлексии соединяется у них с предрасположением к образному и абстрактному восприятию окружающего мира. Решения они принимают, руководствуясь своими внутренними пристрастиями, но эти решения направлены на поддержание порядка в собственной душе и в собственных делах и уже потом на то, чтобы руководить другими.

Проблемы. В работе Лирик может утопать в деталях, отвлекаться на мелочи, не успевает сделать в срок более важные дела. Не любит строгих порядков, бездумного подчинения регламентам и инструкциям.

Канал наименьшего сопротивления – деловая логика, деловая хватка, эффективность. Ему с трудом дается деловая активность, он избегает ее, идет на поводу у других, часто колеблется в выборе того или иного решения.

Есенин, как правило, обладает низкой энергетикой, поэтому ему бывает трудно заставить себя заниматься повседневными, неинтересными делами. Присущая ему астения, быстрая утомляемость не способствуют реализации его талантов, поэтому без моральной поддержки он может оказаться на низкой социальной ступени. ИЭИ особенно болезненно реагирует на любые замечание в свой адрес.

Ранимый, неуверенный в себе, он склонен к долгим сомнениям при принятии решения. Лирик не любит строгих регламентов и инструкций.

ИЭИ не лидер, а, как правило, ведомый. Проявление волевых усилий для него тяжелая задача. Действительность пугает его, он легко от нее отрывается и уносится мысленно в страну грез. С трудом дается ему деловая активность. Он склонен больше размышлять, витать в облаках, чем действовать, может увлечься чем-то, но через несколько дней совершенно потерять интерес к объекту увлечения.

В физическом труде инициативы не проявляет - работает лишь в случае необходимости. Когда интерес падает, начатую работу может забросить.

Есенин часто колеблется в выборе решений, не любит обязательств. Порой бывает непредсказуемым. Отсутствие деловой хватки проявляется также в неумении экономно вести хозяйство. Ему трудно устоять перед соблазном приобрести красивую, порой даже ненужную вещь, стоимость которой выходит за пределы семейного бюджета. Покупки делает стихийно, даже если они крупные.

В этом психотипе отмечаются и такие недостатки, как излишняя расслабленность, непрактичность, пассивность и конформизм в отношениях. Он способен расстраиваться по пустякам, падать духом, жаловаться на других, считать их виновниками своих неудач.

Ранимый, неуверенный в себе, склонен к долгим сомнениям при выборе решения. Из-за рассеянности иногда забывает выполнить обещания.

В незнакомой обстановке он очень мнителен, пугается и тревожится. В кругу близких друзей может быть капризным, несдержанным, бурно реагирует на житейские коллизии.

Другая проблема состоит в том, что он не склонен скрывать от окружающих свои переживания и физические недуги, пытается

вызвать сочувствие и поддержку. Этим он может утомить людей и спровоцировать у них недоверие.

Наилучший партнер в браке, дружбе, работе - Жуков. Лучше всего налаживает связи - с Горьким, Гамлетом, Жуковым, Есениным.

Логико - интуитивный экстраверт (ЛИЭ, Джек Лондон, Предприниматель)

У людей этого типа открытые, широкие, спокойные, часто мужественные лица. У них прямой, изучающий взгляд, который подолгу фиксируется на собеседнике. Часто на их лицах можно заметить несколько натянутую улыбку. Мимика лица богата оттенками.

Движения ЛИЭ быстрые, порывистые. Они стараются держаться уверенно, с достоинством. Походка энергичная, но слегка скованная. В разговоре часто жестикулируют. Жесты и походка лишены подчеркнутой солидности, естественны. Предприниматель активен, обладает быстрой реакцией, инициативен. Спортивный, стенического сложения, подтянутый, стройный, выглядит мужественным.

Из-за развитого абстрактного мышления часто невнимателен к своей наружности. Нередко его туалеты производят впечатление дурного эстетичного вкуса. Многие представители этого типа ходят неряшливыми, не слишком разбираясь в тонкостях моды. В одежде предпочитают спортивный или деловой стиль. Любимый материал одежды - джинсовый. У некоторых психотипов прослеживается приверженность к моде. ЛИЭ всегда не уверен в себе, болезненно переживает свою неловкость и неуклюжесть.

Главный стимул в работе для Предпринимателя – стремление к подтверждению собственной уникальности. Поэтому поручение должно быть увлекательным и достаточно сложным, чтобы человек смог проявить способность к нестандартным решениям.

Во всем стремится к деловой ясности и четкости. Не любит действовать вслепую, без подготовки. Планирует свои мероприятия заранее. Не любит хитрости и уловок, предпочитает договариваться на взаимовыгодных условиях. Часто проявляет себя как спонсор и меценат. Может жить без комфорта, если надо. Даже если ему придется трудно, не впадает в депрессию. Эмоционален, суетлив, неусидчив.

Сильные стороны. Даже если ему трудно, ныть не будет. Оптимист, всегда излучает дружелюбие. Активный сторонник здорового образа жизни. Хорошо чувствует пульс времени, считает недопустимым отставание в делах. Большой труженик, с удовольствием занимается делами, приносящими практическую пользу. Любознателен, интересуется новшествами, которые можно применять на практике. Видит выгоду или невыгоду, перспективность или бесперспективность тех или иных предприятий. Предлагая неординарные пути увеличения эффективности, может пойти на деловой риск.

В общении ведет себя просто, открыто и непринужденно. Часто раскован и фамильярен. В разговоре иногда любит касаться собеседника, обнимать его, шутить.

Не выносит пассивности и не желает расслабляться даже на время. Поэтому предпочитает активный отдых, сопряженный с риском и опасностями: альпинизм, сплав на байдарках и плотах, путешествия автостопом. Неприхотлив, равнодушен к бытовым неудобствам и мелким телесным недугам, презирает излишества.

Сильной стороной ЛИЭ является предприимчивость. Это очень динамичный, подвижный, деятельный человек, большой труженик. Новое дело люди этой психоформы начинают с большим азартом, не жалея сил для достижения результата. Их ведущая функция - проявление деловой логики, объективно логического подхода к информации. Их девиз - «дело надо делать». Любую задачу Джек Лондон рассматривает с точки зрения делового практицизма. Отличается конкретностью мышления, опорой на фактическую реальность. Он способен видеть всю картину в целом, замечать основные направления развития событий. Хорошо чувствует пульс времени.

ЛИЭ умеет хорошо рассчитать свои действия, быть экономным, отделять главное от второстепенного, выделять приоритеты. Его действия эффективны, мышление направлено на то, что может быть использовано на практике.

Джек Лондон изобретателен и находчив. Обладает критическим складом ума, имеет хорошую деловую смекалку. Он любознателен, отзывчив ко всему новому, решителен. Смело идет по пути проб и ошибок. Охотно вкладывает средства в дела, не сулящие немедленной отдачи: для него важнее получить большую прибыль в будущем. Обладает повышенной деловой активностью, хваткой и мощной энергетикой. Очень динамичный

и подвижный человек. Он легко ориентируется в условиях нестабильности, поэтому не боится делового риска.

Способен выдерживать длительное волевое напряжение, направленное на него, и сам может проявлять сильную волю, упорство, ничто не может его остановить. Не любит и не умеет расслабляться, искренне ненавидит халтурщиков и лентяев. Тяготеет к производственному сектору, а также к индивидуальному труду.

Предприниматель хорошо видит перспективность и бесперспективность тех или иных предприятий, направлений развития событий, может заранее описать результат и выгоду от затеваемого дела. Интерактивная интуиция проявляется у него неумемной фантазией, неумением совместить в сознании события и факты. Джек Лондон может предугадать оптимальный вариант решения проблемы, часто находит выход из неординарных ситуаций. Во всем он стремится к ясности и чёткости.

Предприниматель умеет вовлечь в свои дела окружающих людей, обрисовывая блестящие перспективы, заинтересовать и воодушевить их. Особенно хорошо он чувствует тенденции развития бизнеса и смело идет на риск. Однако этот риск всегда заранее продуман и рассчитан. С деловым партнером предпочитает вести честную игру. Сдерживает свои обещания, не любит оставаться в долгу.

Этот психотип считает особенно важным уметь хорошо спланировать работу, составить графики не только трудового процесса, но и домашних дел. Он полагает, что не следует тратить время понапрасну, каждая минута должна быть использована целесообразно. Особое значение придает точности и обязательности. Без предварительной подготовки действовать не любит. ЛИЭ старается довести до практического использования новейшие достижения науки. Он интересуется тем необычным, что приносит материальную прибыль. Он считает, что мерой успеха является количество доведенных до конца дел, а не то, какой популярностью кто-то пользуется среди коллег.

ЛИЭ признанный лидер, ему присуща социальная активность. Он не останавливается ни перед какими трудностями. Его можно назвать человеком действия, так как он не откладывает свои решения в долгий ящик. Быстро, без раскачки включается в новое дело и старается довести его до конца. Он оптимист, верящий в успех начатого дела. Любит испытывать себя в разных сферах деятельности.

Джек Лондон ненавидит рутину. Стремясь к переменам, проявляет нетерпеливость. В его жизни должны быть взлеты и падения, яркие события, полные романтики, и он ищет их повсюду. Не любит заниматься чем-то одним и идти по проторенной дороге. Поэтому он часто меняет свои увлечения. Ему свойственны такие качества, как выносливость, трудолюбие и чувство справедливости.

ЛИЭ старается придерживаться имиджа «своего парня». Вокруг себя он создает расслабляющую, непринужденную и доброжелательную атмосферу общения. Многие ЛИЭ любят играть, провоцируя окружающих острым словом, стараясь растормозить и развеселить тех, кто им кажется слишком унылым и мрачным.

При ведении дел часто полагается на свою интуицию.

Не любит зря терять время, остро переживает каждый упущенный шанс. Может эффективно работать только в движении, постоянном обновлении.

Прирожденный предприниматель; дело, бизнес, практическая деятельность – это то, чем он живет и без чего не мыслит своего существования.

Стремится надолго спланировать все свои деловые инициативы и просчитать возможные результаты. Если план не оправдал себя, тут же придумывает другой; находчив, всегда знает, что и как необходимо делать. Большой труженик, с удовольствием занимается делами, приносящими пользу. Любознателен, интересуется новшествами, которые можно применить на практике.

Проблемы. Интуиция – уязвимое качество этого типа людей. Предприниматель слабо ориентируется в истинных возможностях людей, может подозревать их без всяких оснований. Плохо чувствует изменения в обществе, экономике. Нервничает перед важными мероприятиями, в это время плохо контролирует себя: не помнит, куда что положил, бьет посуду невзначай и т.п.

К самым большим недостаткам Джека Лондона относится его высокомерие, нетерпеливость, бесчувственность, прямолинейная критика окружающих, что может больно ударить по самолюбию окружающих, побуждая их к бунту. Он нетерпим к медлительным и нерешительным людям, так как лично у него всегда готов план действий, и ему кажется, что прислушиваться

к мнению окружающих, когда все уже давно ясно, значит понапрасну тратить драгоценное время.

Слабым местом ЛИЭ является сенсорика ощущений, эстетический вкус. Невнимателен к еде и сну, не терпит замечаний в этой сфере.

От него нельзя ожидать тактичности и психологического чутья, взвешенности и неторопливости в принятии решений. Может чрезмерно рисковать, первым бросается во все сомнительные мероприятия. Очень говорлив, любит рассказывать и обсуждать прочитанное и услышанное. Нередко идет на конфронтацию по несуществующим вопросам.

Суетлив, нетерпелив, неусидчив, поэтому часто допускает огрехи в работе, требующей скрупулезности и тщательности.

Другая его проблема связана с двусмысленным юмором и шутками, которые не всегда могут быть правильно восприняты и поняты.

В жизни Джек Лондон постоянно сталкивается с проблемами в организации повседневного быта. Для отдыха у него часто не хватает времени. Несмотря на приверженность к здоровому образу жизни, он недостаточно беспокоится о своем здоровье. Ему также трудно заботиться о своей внешности, эстетике и комфорте, элементарных удобствах на работе и в быту. Он очень неприхотлив.

Логико-интуитивный экстраверт часто не находит как внутреннего равновесия, так и гармонии с окружающими. Из-за склонности к бесцеремонности, ему часто изменяет чувства такта. Его двусмысленный юмор и шутки не всегда могут быть осмыслены и поняты окружающими. Своей бестактностью может невольно обидеть собеседника. Иногда кажется, что он проявляет высокомерие и бесчувственность к людям.

Наилучший партнер в браке, дружбе, работе - Драйзер. Лучше всего налаживает отношения с Джеком Лондоном, Драйзером, Наполеоном, Бальзаком.

Этико - сенсорный интроверт (ЭСИ, Драйзер, Хранитель)

Как мужчины, так и женщины этого типа часто обладают привлекательной внешностью, плотным стеническим телосложением. Выносливы, крепки, занимаются спортом.

ЭСИ имеют внимательный, настроженный, строгий, иногда пронзительный взгляд в упор. От этого взгляда ничего не

ускальзывает: он все подмечает и анализирует. Глаза часто большие, красивые, выразительные. Улыбка несколько тревожная. ЭСИ редко улыбаются. Мимика лица однообразна. Лица широкие, иногда мясистые, в них ощущается интроверсия. У мужчин обычно густые брови.

Движения элегантные, но чуть зажатые. Походка красивая, бывает несколько угловатая, чеканящая.

Этот психотип стремится следить за своей внешностью. Он демонстрирует хорошие манеры, стараясь быть грациозным и изящным. Одевается элегантно, со вкусом, но строго. Всегда «застегнут на все пуговицы», внутренне мобилизован. Нетерпим к неопрятности и беспорядку. Часто предпочитает спортивную одежду.

В поведении чувствуется робость, застенчивость и нерешительность.

Главной ценностью в человеке считает его нравственность.

Сильные стороны. Основная отличительная сторона этого психотипа - его направленность на служение людям, способность разбираться в межличностных отношениях.

Хранитель может давать справедливую оценку поступкам человека. Он нетерпим к проявлениям зла и несправедливости в общении между людьми. ЭСИ ценит чувство долга и нравственные устои. Умеет войти в доверие к человеку, вникая в его проблемы. ЭСИ считает, что условием нормальной жизни является соблюдение норм нравственности, приверженность традициям, сохранение моральных ценностей. По его мнению, причина всех бед в том, что мир испорчен нравственно. Он полагает, что необходимо вести образ жизни, достойный человека. Драйзер требователен в вопросах порядочности. При осуждении нарушения этических норм отличается резкостью оценок.

Хранитель прекрасно разбирается в нюансах межличностных отношений. Безошибочно знает, кто чего хочет, кто на кого влияет. Умело регулирует психологическую дистанцию, приближая нужных людей и нейтрализуя нечестных. Легко входит в доверие к людям. Во время разговора старается понять человека, послушать его, помочь советом. Редко ошибается в оценке отношений к себе других людей. В дружбе верен и надежен, и того же требует от партнеров.

Строгий и решительный, он при необходимости может постоять за себя и своих близких. В нем очень сильна

родительская жилка, может быть прекрасным воспитателем. Являясь эмоциональным человеком, он предпочитает не демонстрировать свои эмоции. Редко идет на откровенность даже с близкими знакомыми. Долго помнит добро и зло, и считает, что за то и другое нужно платить. Проблемы окружающих ставит выше своих собственных.

Драйзер настойчив, может проявить железную, волевою активность, эгоцентризм, выдержку и самообладание. По отношению к себе весьма строг, считает, что если кого-то подвел, то нет ему оправдания. В коллективе он легко определяет лидера. Настойчивый и требовательный он может долгое время находиться в напряжении, если знает, что это необходимо.

В новой компании Драйзер насторожен и недоверчив. Самолюбив, не признает любви и дружбы без взаимности. Инициативы в знакомстве не проявляет. Принципиальный, он всегда может постоять за себя, неожиданно резко поставить на место хама.

По натуре недоверчив, новым знакомым предпочитает свой круг испытанных и надежных людей. Старается быть со всеми объективным и справедливым. Пытается понять мотивы поступков людей, причины их влияния друг на друга. Присущие ему качества - ответственность, скрупулезность, честность, добросовестность, обязательность, понимание потребностей других - делают его надежным другом и помощником.

Он не лидер, но прекрасный исполнитель, трудолюбивый и ответственный. С большим интересом относится к любой теории, даже самой простой. Особенно успешно трудится в том случае, когда его работа связана с заботой о других. Драйзер терпеливо занимается рутинными делами, если знает, что это нужно для людей здесь и теперь. Не жалеет сил и времени для наведения порядка.

Главное для него - чувствовать себя нужным и полезным. Цель и смысл своего существования он видит в служении интересам семьи и коллектива.

Драйзер - реалист умеет правильно оценить ситуацию, расстановку сил, знает, на что нужно обратить главное внимание. Он пунктуален, рассчитывает силы и время, тратит их рационально и равномерно и следит, чтобы окружающие выполняли свою работу в срок. Умеет проявить выдержку и находчивость, когда это необходимо. Будучи человеком

терпеливым и упорным, стремится достичь главной цели, не отвлекаясь на второстепенные дела.

ЭСИ предусмотрителен, практичен, трудолюбив и последователен во всем. Любит чистоту, порядок и требует этого от окружающих. Хорошо чувствует уязвимые места своего противника и умеет защитить от несправедливых нападков себя и близких.

Хороший экономист, умеет рационально обращаться с финансами, не любит долгов. Постоянный в своих привычках и привязанностях, он нетерпим к неопрятности и халтуре, требует соблюдения оправдавших себя методов работы. Охотно приходит на помощь людям в трудные для них минуты, оказывает различные услуги. Стремится равномерно распределять дела по времени, постоянно загружен какой-либо работой. Трудолюбив в быту.

Стимулом, который движет Хранителем, является достижение высокого уровня благосостояния для себя и своих близких. Для этого он может работать сколько угодно. Хранитель – добросовестный и надежный человек. Настроен на постоянное преодоление препятствий, стабильную работу, не теряется в экстремальных условиях; тяготеет к службе в армии, органах правопорядка, работе в спасательных отрядах.

Проблемы. Канал наименьшего сопротивления для Драйзера – волевая сенсорика.

Драйзер старается выполнить как можно больший объем работы, но не всегда соизмеряет свои цели со своими возможностями, поэтому сильно переутомляется. Истинные возможности людей знает поверхностно - ему трудно определить индивидуальные особенности человека, например, может подозревать партнеров в измене без всяких на то оснований. Плохо чувствует изменения в обществе, экономике. Нервничает перед важными мероприятиями и тогда плохо контролирует себя.

В жизни ему приходится сталкиваться с проблемой необходимости избегать неопределенные, непонятные ситуации. Очень мнителен - его тяготит неопределенность. Драйзер нервничает, когда боится не успеть к сроку, колеблется в выборе цели, не всегда уверен в себе и своих способностях. В любое время бросает одно дело и начинает другое. В таких ситуациях ему трудно проявить выдержку и терпение. Он живет сегодняшним днем и не любит ждать, проявляя нетерпеливость.

Другой проблемой ЭСИ является неумение создавать непринужденную атмосферу в общении. Работая коллективе, он предпочитает индивидуальный труд. Присутствие большого количества людей его утомляет. Постоянно создает в отношениях с людьми дистанцию, даже если старается быть любезным. Склонен делить людей на «своих» и «чужих». Любит навешивать на людей ярлыки.

Драйзера трудно в чем-либо переубедить. Может быть упрямым и несговорчивым. Ранним, щепетилен и не любит себя навязывать. Внутренне критичный, подходит ко всем с высокими моральными мерками.

Хранитель не любит, когда кто-то подвергает оценке его качества, так как не уверен в себе, своих способностях и возможностях, недооценивает себя. Часто переживает, недоволен своей жизнью. Отмечается повышенный конформизм Драйзера. Он проявляется в повышенной зависимости мотивации его поступков от отношений с группой или отдельным значимым человеком. В восприятии и оценке людей в основном руководствуется собственным чутьем. В случае, когда ему приходится выполнять функции руководителя, у него проявляется тревожность и инертность.

Как правило, этот человек страдает заниженной самооценкой, часто мучается угрызениями совести, считает себя недостаточно способным, болезненно переживает любое замечание в свой адрес. Он недоверчив к комплиментам, особенно касающихся его деловых качеств.

Стереотип мышления не позволяет ему что-либо изменить в своей жизни, внести в нее что-то новое.

Наилучший партнер в браке, дружбе, работе - Джек Лондон. Хорошие отношения налаживает с Лондоном, Драйзером, Наполеоном, Бальзаком.

Сенсорно - этический экстраверт (СЭЭ, Наполеон, Политик)

Наполеон легко узнается по активности, которую он постоянно проявляет. Он всегда в центре событий. Взгляд СЭЭ – это взгляд победителя, быстрый, беглый, все подмечающий, порой заигрывающий. Глаза могут быть разной формы - от маленьких и впалых до выпуклых больших, с поволокой. Но они имеют одну особенность - перебегают с предмета на предмет, ни

на чем не задерживаясь. Смотрит на собеседника участливо, но не очень долго.

Чаше встречаются круглые лица с короткими носами, но бывают и лица удлиненной формы.

Мимика лица подвижная, выразительная, порой нервная, иногда расслабленная, но всегда отражает отношение к происходящему. Иногда улыбка становится застывшей. Выступающий вперед рот кажется слегка капризным. Жесты плавные, уверенные, нетерпеливые, порывистые. Часто меняет позы.

Походка упругая, демонстративная, пружинистая, иногда разболтанная, чуть заплетающаяся. Держится очень уверенно, даже покровительственно.

Крепкий, стенического телосложения. В одежде экстравагантен, обожает всё дорогое, модное, бросающееся в глаза. Он придает очень большое значение внешнему виду, поэтому тратит много сил и средств на создание имиджа преуспевающего человека. Он стремится окружать себя модными, дорогими, качественными вещами. Выбирает экстравагантную одежду.

Много внимание уделяет эстетике окружения, порядку. Чаше всего обладает врожденным вкусом, умеет хорошо выглядеть и того же требует от других. Несмотря на склонность к полноте, не комплексует по поводу недостатков своей фигуры и надевает все, что ему нравится.

Речь может быть невнятная или скороговоркой. Интимные интонации в голосе, доверительная манера общения и обаяние позволяют ему быстро завоевать расположение собеседника.

СЭЭ большой актер в жизни, он при желании может играть нужную ему в настоящий момент роль. Поведение изменчиво: то интимно-задушевное с прикосновениями или объятиями, то высокомерно-насмешливое с подкалываниями и двусмысленными шутками.

Хорошо развита волевая сенсорика, дающая ему пробивные качества. Видит эти качества и у других. Для достижения своих целей использует волевой напор, нередко многие проблемы решает сходу, наскоком, уверен в себе. Его девиз: «Пришел, увидел, победил». Умеет постоять за себя, отстоять свой авторитет. Сопrotивляется, если на него оказывают давление. Легко парирует замечания и колкости в свой адрес.

Сильные стороны. Наполеон отличается решительностью, энергичностью, оптимизмом, предприимчивостью. Это человек напористый, пробивной, уверенный в том, что миром правит сила. Часто ставит перед собой важные цели и умеет их добиваться. Он уверен в себе, в том, что никто лучше него не справится с тем, что нужно сделать в настоящий момент. Для него важно быть «здесь и сейчас», владеть пространством. Не любит и не умеет ждать.

У него развита ситуативная логика, которая позволяет легко находить способы решения насущных задач. А реакция на то или иное событие в значительной степени зависит от его эмоционального состояния.

Не любит подчиняться установленным правилам. Правила игры, на его взгляд, диктуют только сиюминутные обстоятельства. Отличается дерзостью замыслов и весьма жёсткими способами их реализации. Его привлекает политическая власть, руководящие посты в экономических структурах и высшие должности в армии или органах правопорядка.

Решительный, деловой, практичный, он тщательно выполняет свои обязанности и того же требует от подчиненных. Тонко чувствует нюансы взаимоотношений. Хорошо видит силу и слабость партнера или подчиненного.

В отношениях с людьми ему характерна открытость, теплота, корректность. При необходимости он обаятельный и дружелюбный.

СЭЭ великолепно манипулирует чувствами людей, их слабостями, настроениями, желаниями, то уменьшая, то увеличивая дистанцию между ними и собой, иногда прибегает к шантажу. Он любит увлекать своими идеями, вести за собой, чувствовать свою силу и власть. При общении с людьми вежлив, располагает к доверию, создает свободную раскованную атмосферу. Этот тип гордится своим влиянием на людей, их любовью и уважением, своей популярностью. С удовольствием ведет их за собой, стремясь расширить влияния на еще больший круг людей. Хорошо чувствуя деловые качества людей, он умеет их правильно использовать в интересах дела. Чуткость и обаяние помогает ему иметь много друзей, среди которых он пользуется уважением и доверием. Дипломатичный с незнакомыми и влиятельными людьми, он вникает в их проблемы, завязывает полезные контакты. С трудом приспосабливается к волевым и

независимым людям. Советы других выслушивает, но поступает по-своему.

Наполеон умеет расположить к себе собеседника, поддержать его в трудную минуту. Он с ходу включается в любую эмоциональную ситуацию, тут же готов помочь, посочувствовать, заклеить, осудить - любым способом проявить свое отношение к происходящему. От своего влияния на людей получает большое удовольствие. Сравнительно легко, если это отвечает его внутреннему настроению, высказывает восхищение. Очень хорошо знает, что хочет от объекта любви, не склонен приспособляться, а только диктовать.

Умеет ухаживать за лицами противоположного пола. Огромную роль в его жизни играет любовь. Его активность распространяется на многих представителей противоположного пола.

Непредвиденные обстоятельства его не обескураживают, быстро ориентируется в экстремальной ситуации. Ведет себя смело и решительно.

Он сам ищет повод для проявления инициативы. Очень азартный человек, любитель состязаний, настроен только на победу: даже мелкий проигрыш для него - трагедия. Стремится быть в курсе различных событий и любит быть в центре внимания.

СЭЭ немедленно включается в любую деятельность, в любой коллектив, и, как правило, стремится руководить. Предпочитает активную и живую работу. Умея решать конкретные тактические задачи, Наполеон не упускает из виду и стратегические проблемы. В трудной ситуации мобилизуется, может ввязаться в авантюру. Самоуверенный и категоричный, он готов взяться за любое дело, если оно выгодно. Движущей его силой обычно является вдохновение.

Как руководитель не всегда удачлив. Часто он не может использовать дисциплинарные меры к подчиненным, потребовать там, где это необходимо. Довольно слабо проявляется у него и способность к прогнозированию. Вместе с тем, умелое манипулирование эмоциями других людей, эпизодическое проявлении бурной активности помогает ему добиваться своих целей.

СЭЭ умеет трезво оценить происходящее и вклад каждого сотрудника в ту или иную конкретную работу. Как правило, Политику удается быстро подняться по служебной лестнице. Его

интеллектуальные, психические ресурсы направлены преимущественно на обеспечение собственной безопасности, сохранение служебного статуса и достигнутого благополучия. Подчиненных он склонен рассматривать как средство в борьбе за власть.

Проблемы. Логика - не самое лучшее качество представителей этого типа. Они склонны к волюнтаризму: «не нравится - не буду делать». Эмоциональная реакция у них может брать верх над рациональной.

В жизни у Наполеона возникают трудности из-за того, что в потоке дел, которыми он занимается, ему не всегда удается выделить главное, и поэтому его неиссякаемая энергия и инициативность приводят к напрасной трате сил на бесполезные дела и контакты. Он может брать на себя слишком много дел, что затрудняет их выполнение.

Для СЭЭ необходима положительная оценка его стараний. От скуки падает его жизненный тонус. Другая проблема связана с тем, что он слишком болезненно воспринимает критику в свой адрес. Будучи человеком ранимым, обидчивым, он остро реагирует на обидные замечания. Наполеон склонен к завышенной оценке своих интеллектуальных и физических сил. Он считает, что ему все по плечу, и поэтому можно хвататься за все подряд.

Этот психотип очень настойчив в достижении желаемого. При этом иногда он считает, что любые средства хороши для достижения цели. Ему трудно справиться с установленными нормами и правилами.

Не приемлет слова «нет» и не любит ждать. Любую неопределенность воспринимает как личный вызов.

Он не имеет чувства меры, постоянно неуверен, что сделал все, что мог. Бывает излишне напорист и ворчлив, иногда может показаться назойливым.

Наполеону бывает сложно смотреть достаточно далеко вперед - ему трудно оценивать реальную перспективу дел и свои возможности. Он не умеет заранее планировать свои действия. СЭЭ плохо чувствует назревание тех или иных событий, он не в состоянии представить конечный результат происходящего.

Довольно неорганизованный, склонен отвлекаться в работе на несущественные детали. Тратит много энергии на незначительные дела и споры по пустякам. Склонен к

колебаниям выборе решения. Слабо оценивает степень первоначального риска. Довольно консервативен к новому.

Наилучший партнер в браке, дружбе, работе - Бальзак. Лучше всего налаживает отношения с Джеком Лондоном, Драйзером, Наполеоном и Бальзаком.

Интуитивно-логический интроверт (ИЛИ, Бальзак, Критик)

Бальзак имеет тяжелый, грустный, отрешенный, холодный взгляд. Временами - самоуглубленный, временами - испытывающий. О таком взгляде говорят как об отсутствующем. Порой выражение его глаз становится насмешливым и лукавым, тогда в них появляется блеск. У него большие и печальные, близко посаженные, сильно расфокусированные глаза.

Мимика таких людей довольно однообразна. Часто бывает хмурое и недовольное выражение лица. Улыбка вежливости, располагающая к себе людей, иногда не соответствует ситуации, несколько искусственная.

Чаще этот тип высокий, худощавый, сутулый, иногда строен, но всегда вальяжен, производит впечатление крепкого и сильного.

Движения плавные и неторопливые, медлительные. Походка немного неуверенная, чуть раскачивающаяся, хотя Бальзак всегда держится с достоинством. Жесты скромные, недемонстративные, как и вся манера поведения. Позы расслабленные, непринужденные. Обычно он нетороплив, любит поговорить. Речь у него плавная, немного монотонная. Старается в разговоре избегать прямолинейности и критики.

Будучи погруженным в свои проблемы, ИЛИ часто не очень внимателен к своему внешнему виду. Может подолгу носить один и тот же костюм, игнорируя моду. Порой он выглядит довольно неряшливо. Женщины более внимательны к своей одежде, и зачастую демонстрируют умение одеваться удобно и комфортно, любят дорогие и качественные вещи.

Критик в большинстве случаев человек уравновешенный. Тактичный, приветливый и щепетильный, он часто бывает чем-то подавлен. Не произносит комплиментов, поэтому создается впечатление недосягаемого.

Сильные стороны. Бальзак обладает сильной интуицией, интеллектуальным воображением, предчувствует события будущего. Любую ситуацию он старается увидеть целостно и

системно, способен успешно прогнозировать развитие событий, видеть дальнюю перспективу. Большую роль в его жизни играют раздумья и предчувствия. С ним мало кто может сравниться в стратегических прогнозах. Правда, его прогнозы чаще пессимистичны, он предпочитает высказывать опасения, чтобы уберечь окружающих людей от необдуманных поступков. Вообще он заранее все знает. Если бы он не предостерегал от неприятностей, то, по-видимому, чувствовал бы себя лишним человеком. Он, например, может предсказать, чем закончится затеваемое дело и как поведет себя знакомый человек в той или иной ситуации.

ИЛИ умеют просчитать деловую выгоду от мероприятия или человека. Он умеет предвидеть итог затеваемого дела, оценить степень риска.

Бальзак способен манипулировать деньгами, не любит их разбрасывать.

Каждый новый человек ИЛИ кажется давно знакомым, а его действия легко прогнозируемыми. Его прогнозы, предвидения могут быть действительно точными, особенно если он имел возможность некоторое время общаться с этим человеком. Прекрасно развитое воображение помогает ему воссоздать увиденное или прочитанное до мельчайших подробностей. Критик отличается деловой логикой, работоспособностью, упорством в разнообразных областях деятельности. Он хорошо чувствует логические просчеты, упущения в любой системе.

Бальзак очень эрудирован, любознателен, много читает, умеет накапливать информацию по интересующему его вопросу.

Глубокий аналитик, он уверен, что без понимания порядков, царящих в мире, невозможно жить. Постоянно подвергает все анализу. Доверяет больше цифрам и фактам, чем скороспелым выводам. Хороший рационализатор, умеет выделить главное и уйти от бесполезных с его точки зрения дел. Развитая деловая логика и умение опираться на факты позволяют ему рационально распределять силы, время и ресурсы для достижения поставленных целей. Он умеет хорошо организовать трудовой процесс, подготовить все заранее, чтобы получить максимальный результат. Никогда не принимается за дело, которое не гарантирует в будущем крупной прибыли. Весьма скрупулезен при рассмотрении любого вопроса, способен дойти до сути любой проблемы. Стремясь к стабильности, не любит резких изменений, идет к цели небольшими, но верными шагами.

Осторожен и предусмотрителен принимая важные решения, что дает повод окружающим считать его мудрым и дальновидным человеком. Добросовестный в работе, точен и аккуратен. Хорошо решает стратегические задачи. Относится к сотрудничающему типу личности.

Критик – тип абстрактно мыслящий. Его жизненным стимулом является стремление к самооценности, самодостаточности. Больше всего его интересует вопросы познавательного и теоретического характера. А престиж, карьера, статус для него – суета сует.

Оптимальный режим для критика – спокойный, не требующий больших физических усилий и спешки. Его стезя – интеллектуальная работа, постепенность.

Он умеет стимулировать других к проявлению деловой активности и предприимчивости в целях достижения высокого материального уровня. Хорошие тактические способности позволяют ему находить много методов и путей для достижения нужной цели.

Ему рекомендуется научно-исследовательская деятельность прикладного характера: программирование, математика и физика, макроэкономика, экспертиза и прогноз.

Отношения с людьми поддерживает не на эмоциях, а на деловой основе. Излишнюю эмоциональность считает вредной. Эмоции старается не проявлять, часто имеет хмурый, недовольный вид. Люди, не приносящие ему пользы, теряют для него интерес. Обычно имеет большой круг друзей.

Проблемы. Основная проблема этого типа – излишний скептицизм в отношении новых идей и начинаний, которые требуют для воплощения больших затрат энергии и энтузиазма. Имеет склонность к пессимистическому восприятию жизни, часто уходит от радикального решения возникших проблем. Излишне ценит свой душевный покой и стабильность.

Бальзак пассивен и несколько консервативен: не любит перемен, крайностей, а также когда люди спешат и горячатся. С недоверием относится к энтузиастам.

Хорошо представляя себе конечный результат, ИЛИ выжидает тот момент, когда следует включиться в работу. Он не любит поспешности, ждет, когда проблема созреет. Труднее всего для него практически реализовать свои замыслы. Ему не хватает энергии, активности и способности гибко лавировать в изменившейся ситуации. Он может потерять интерес к работе, не

доведя ее до конца, также испытывает трудности от недостатка дипломатичности в деловых переговорах.

ИЛИ осторожничает, многократно все проверяет, прежде чем начать действовать. Ему нелегко принять решение - он стремится учесть все возможности, чтобы предусмотреть развитие событий. Не любит резких изменений, предпочитает эволюционный путь развития. Ему плохо удается внутреннее равновесие.

В деловой активности очень осторожный. Пообещав что-то, может выполнение своего обещания отложить на неопределенный срок.

Работоспособность ИЛИ исключительно избирательна. Его собственные волевые качества носят полярный характер: одни проявляют завидное упорство, другие буквально парализ воли.

Трудности в контактах с людьми связаны с такими качествами, как инертность, безынициативность, уязвимое самолюбие. Не любит делать комплименты, чаще говорит о недостатках.

Наилучший партнер в браке, дружбе, работе - Наполеон. Лучше всего налаживает связи с Лондоном, Драйзером, Наполеоном, Бальзаком.

Логико - сенсорный экстраверт (ЛСЭ, Штирлиц, Управляющий)

Это подтянутые, динамичные люди, спортивного вида, с прямой осанкой, стройной фигурой, высокого роста, напоминающие военных. Отличаются крепким стеническим телосложением.

Взгляд ЛСЭ быстрый, цепкий, оценивающий, холодный, все подмечающий. Глаза смотрят на собеседника в упор и, несмотря на эмоциональный блеск, кажутся не очень выразительными. Они имеют прямоугольную форму лица, нос прямой, в меру полные губы.

Мимика не отличается особой живостью. Лицо напряжено, из-за чего кажется немного нервным. Губы плотно сжаты, улыбается немного натянуто, но смех бывает заразительным.

Движения порывистые, резкие, быстрые, хорошо скоординированные, хотя и несколько скованные.

Походка обычно четкая или угловатая. Он словно «штампует» шаг. Жесты решительные и уверенные. Беспокойный, долго не может находиться в одной позе. Часто

имеет крепкое телосложение. Держится на дистанции, с достоинством.

В манере поведения с незнакомыми людьми полностью отсутствует фамильярность. Всегда вежлив, аккуратен, подтянут. Одежда удивляет свежестью, находится в безупречном состоянии. Штирлиц предпочитает деловой, классический стиль. Мужчины в одежде консерваторы, женщины более свободны в своем выборе, бывают экстравагантны.

Сильные стороны. Сильной стороной этой психоформы является чувство долга и умение четко логически мыслить. У Штирлица безукоризненное логическое мышление. Он постоянно анализирует прошлые ошибки, чтобы не повторять их в будущем.

Склонен к точной скрупулезной работе, имеет привычку тщательно обдумывать и планировать предстоящие дела, анализировать детали. Любит произносить речи. Его речь последовательна, логична, не имеет повторов, хорошо поставлена. Плохо чувствует временной регламент.

ЛСЭ осуждает нелогичные поступки, не прощает необязательности. Любит во всем ясность и четкость. Он трезвый реалист, способный правильно оценить полезность и эффективность затеянного мероприятия. Умея отделять главное, он постоянно стремится к более высокому качеству. Очень ответственный, пунктуальный и добросовестный и инициативный, он умеет руководить людьми. Штирлиц любит быть в центре внимания. Перед начальством не робеет, ведет себя даже агрессивно.

Второй его сильной стороной является хорошо развитая сенсорика. Очень аккуратен, любит во всем порядок, надежность и основательность. Этот психотип очень внимателен к окружающей среде, все видит, слышит, замечает. Он постоянно собирает информацию, относящуюся к его роду деятельности, и анализирует ее. Причем сбор информации происходит вполне естественно. Конкретные факты для него материал для размышлений. Таких людей называют врожденными разведчиками.

Умеет сочетать утилитарные стороны жизни с эстетическими. Штирлиц умеет разумно и логично действовать. У него хорошая смекалка, отличная информированность в той области, которой он занимается.

ЛСЭ отличается решительностью, большой практичностью и работоспособностью. Очень активный, энергичный, деятельный

организатор. Управляющий не может находиться без дела и попусту отвлекаться. Рационально использует свое время. У него хорошая деловая хватка - знает, что хочет и умеет этого добиться.

Любое дело, которое он начинает, старается сделать качественно, довести до конца, причем берется только за ту работу, которая может принести пользу. Интересы дела ставит выше интересов конкретного человека. Легко может поступиться интересами других. В работе любит порядок, каждый инструмент у него имеет свое место. Перед началом работы точно формулирует ее цель. Прирожденный руководитель, он умеет рационально использовать имеющиеся ресурсы, заинтересовать людей, способен координировать их деятельность. Управляющий не любит лени и расхлябанности, не может удержаться от поучений и критики. Его очень тяготит любая неопределенность.

Штирлиц очень дорожит своей репутацией. Его деловая активность направлена на устранение препятствий. Большое значение уделяет обратной связи. Хорошо умеет решать тактические задачи, исходя из анализа информации.

Любое дело начинает с четкого определения цели, способен выполнить его с максимальным эффектом, отделяя полезное от бесполезного. Не выносит, когда его подгоняют или отвлекают от работы. Придерживаясь установленных правил, требует того же от окружающих. Вместе с тем может неожиданно для всех разнервничаться, сорваться, стать резким, проявить нетерпимость.

Администратор тратит много сил и времени на развитие плодотворных контактов. Со всеми строит отношения на основе кодекса чести. Ярый противник обмана, лжи, двуличия. «Быть нечестным — невыгодно», - считает он. В служебных отношениях для него характерно ровное общение, хотя тяготеет к тому, чтобы влиять на окружающих, контролировать их мысли и поступки.

Требовательность к подчиненным совмещается со стремлением создавать им комфортные условия работы, устранить препятствия, мешающие их эффективной деятельности. Только в этом случае он считает, что имеет право проявлять требовательность, чем выгодно отличается от руководителей других типов.

По каждому вопросу он имеет особое мнение. Готов спорить на любые темы, даже если не вполне компетентен в них.

Очень прагматичен, поступки людей оценивает с точки зрения их пользы.

Умеет рационально обращаться с деньгами. Умеет держать намеченную линию поведения и устранять барьеры, мешающие работать, а также вовлекать подчиненных в творческий труд. Имеет склонность постоянно давать указания, инструктировать и проверять выполнение работы.

Часто выдвигает новые предложения по более рациональному использованию материальных и интеллектуальных ресурсов. Деятельный и напористый человек. Умеет трезво оценить ситуацию и принять верное решение с точки зрения практики. В силу чувства ответственности и потребности в контроле Штирлиц не способен работать в полную силу, не имея перед собой четкого плана. Он совершенно нетерпим к дезорганизующим факторам и неподобающему поведению более легкомысленных коллег, не может удержаться от критики и поучений может даже не на шутку раскричаться, но делает это не со зла, а чтобы «улучшить» других, чтобы каждый правильно делал то, что должен делать.

Плохо переносит стрессы, особенно если его выбивают из колеи ситуации неопределенности.

Штирлица называют «прирожденным руководителем». ЛСЭ может быть мастером на все руки. Обладающий высоким чувством ответственности и умением правильно организовать процесс Штирлиц преуспевает во всем, за что берется.

Общителен, трезво смотрит на мир, решения принимает на основе объективных критериев и охотно распространяет их на всех, кто оказывается поблизости.

Стимулом, движущим Администратором, является достижение высокого управленческого статуса в группе. Он стремится распоряжаться всеми делами по-своему и любит, когда с его мнением считаются. Его необходимо определить на одну из руководящих должностей, и тогда не будет больших трудностей ни с подразделением, которым он руководит, ни с самим Администратором.

Он настроен на неуклонное восхождение по иерархической лестнице. Борется за место под солнцем исключительно законными методами: «по трупам» не идет, доносов не пишет. Его оружие – профессионализм, исполнительность, работоспособность.

Проблемы. Недостатком этого психотипа является неумение планировать мероприятия на длительное время. Он склонен преувеличивать отрицательные последствия каких-либо мероприятий. Болезненно относится к негативным оценкам своей деятельности.

Часто оказывается перегруженным, застрекает в деталях работы, с трудом укладывается в отведенные сроки. Ему иногда трудно предвидеть назревающую опасность, что вызывает у него тревогу и озабоченность.

Штирлиц не любит нововведений во всем, недоверчив к тому, что может изменить его жизнь. Не переносит, когда его отвлекают от работы. Опасается риска. Как правило, он плохо чувствует течение времени. Слишком нетерпелив. Ему трудно долго ждать исхода затеянного дела, особенно если нет уверенности в его успехе.

Другой проблемой является неумение сдерживать свои эмоции. Он постоянно напряжен, ему трудно расслабиться. Управляющему порой не хватает дипломатичности в отношениях, и он бывает весьма жестким. Особенно его выбивают из колеи ситуации неопределенности, очень тяготится долгим ожиданием какого-либо события. Неизвестность для него самая тяжелая жизненная проблема.

Во времени ориентируется плохо, хотя всегда старается все делать в срок. Может надавать много обещаний, но не успевает их выполнить в срок, что вызывает у него тревогу и озабоченность. Не может планировать намного вперед, лучше всего ориентируется в настоящем. Не любит, когда его подгоняют или сдерживают.

Управляющему порой не хватает дипломатичности в отношениях, и он бывает весьма жестким. Не очень разбираясь в тонкостях чувств, старается придерживаться определенного стиля поведения, как правило, предпочитает имидж корректного, сдержанного человека.

Зачастую он педантичен в общении, имеет строгий вид, может проявить резкость в суждениях. Штирлиц не любит признавать свои ошибки и идти на компромисс. Плохо воспринимает критику в свой адрес.

ЛСЭ часто выводит окружающих из состояния успокоенности. Его прямолинейность и нежелание идти на уступки делают его сложным в общении партнером. К этому надо прибавить повышенную нервозность и скрытность, неожиданно

сменяющуюся вспышками гнева. Он не говорит о хорошем, считает, что излишние эмоции утомляют людей. Ему не нужны словесные выражения чувств. Обезоруживают его только чуткость, верность и способность партнера к компромиссам.

ЛСЭ не слишком прислушивается к мнению подчиненных или кого-то, кто, по его понятиям, не имеет достаточной квалификации, чтобы высказывать свои соображения. Избегает делать комплементы, а также хвалить за хорошую работу – считает ее нормой.

Неуместная подозрительность и резкость в общении с людьми часто ставит Штирлица в неловкое положение. Еще одной серьезной проблемой является неумение сдерживать свои эмоции в отношении к близким людям. Свой несдержанностью может оттолкнуть от себя даже близких людей.

Рекомендуемый род деятельности - управленческая сфера. Он добьется успеха там, где необходимо руководить другими людьми и координировать их деятельность.

Наилучший партнер в браке, дружбе, работе - Достоевский. Лучше всего налаживает отношения со Штирлицем, Достоевским, Гексли, Габеном.

Этико-интуитивный интроверт (ЭИИ, Достоевский, Гуманист)

Отличительной особенностью человека этого типа является бесстрастное лицо, внимательный мягкий взгляд, в котором чувствуется боязливость и неуверенность. Иногда он немного отрешенный, рассеянный, а порой пронизательный, изучающий. Глаза очень выразительны, хорошо передают чувство сострадания или обиды. Нередко в них боль и грусть, реже радость.

Чаще встречаются люди аскетического телосложения, с худыми лицами и впалыми щеками. Но встречаются и жизнерадостные представители ЭИИ. Мимика лица довольно скудная. Улыбка бывает редко, несмелая и смущенная.

Держится несколько неуверенно и робко. Позы и жесты скромные, недемонстративные. Походка немного неуклюжая, чуть в развалку.

Речь негромкая. Он редко красноречив, а еще реже эмоционален. Тон речи часто назидательный.

Астенического сложения, но вынослив, крепок, способен постоять за себя и дать отпор обидчикам. Своему облику уделяет

немного внимания, не считает нужным тратить время. Умеет со вкусом одеваться, если приложит к этому определенные усилия, но зачастую не обращает внимания на свою внешность, особенно в периоды депрессии, в которой бывает не так уж редко. Мужчины чаще придерживаются классического стиля в одежде, женщины, если позволяют средства, одеваются изысканно и элегантно, следуя моде.

Сильные стороны. Сильной стороной этого типа является тонкое понимание людей и человеческих взаимоотношений. Достоевский интересуется мотивами поступков, душевными качествами людей, отношениями между ними. Безошибочно может определить характер человека.

Другое его преимущество, благодаря которому он заслуживает признательность людей, это его неизменная чуткость, доброта, внимание к людям.

Демонстрирует общение на максимально близкой дистанции с любым, кто бы этого ни пожелал, доверительность, установку на то, что каждый, если он не совершил неблаговидного поступка, имеет право на хорошее отношение. Умеет к каждому найти подход, увидеть в нем хорошее, духовное, нравственное. В этом проявляется гуманистическая направленность личности, за это его ценят и уважают окружающие. Знание людей и жизненный опыт всегда помогут ему найти свое место в коллективе.

Его часто эксплуатируют, так как он совсем не умеет отказывать. Хорошо видит сильные стороны людей и их слабости, причем тем лучше, чем ближе знаком с человеком.

Гуманист во всем старается придерживаться принципов справедливости. У него сильно развиты такие функции как воображение, внимание, наблюдательность, ощущение, память. Он стремится к теплым, дружеским, гармоничным отношениям с людьми, не переносит грубости и насилия. ЭИИ нередко становится психотерапевтом для окружающих. Если кому-то плохо, то он старается облегчить моральные страдания. Он умеет успокоить, снять эмоциональное напряжение партнера, устранить те факторы, которые могут нарушать душевное равновесие.

Он может производить впечатление уступчивого человека, но это не совсем так. Несмотря на свою нерешительность, он молча отстаивает свои позиции, если уверен в своей правоте. Достоевский никогда не навязывает никому ни своих чувств, ни

своего общества. Твердый в своих убеждениях, он отличается терпением и постоянством.

ЭИИ избегает конфликтов и ссор. Он пытается их уладить, разрешить. Отличается бесконечным терпением. Никогда не скандалит, избегает неприятных личностей, ведет себя с ними официально, сухо.

Совесть, долг, честность, взаимопонимание – вот нравственные ценности, за которые он готов бороться как в частной жизни, так и на работе. Личность строгих нравственных принципов, требовательная прежде всего к себе, а уже затем и к окружающим. Защитник правды и непримиримый борец за права слабых, обиженных и угнетенных. Ни на какие компромиссы с совестью не идет, даже если этого настоятельно требует социум и сложившаяся ситуация.

Главный его интерес – люди. Постоянно размышляет на морально-психологические темы, старается понять других, даже если их поступки, с его точки зрения, преступны и безнравственны. Вежлив, сдержан, эмоции держит «в глубине», доверяет только самым близким.

С пониманием относится к проявлению бурных эмоций другого человека. Старается его успокоить, дать дельный совет. Если это не помогает, умеет терпеливо ждать, пока тот не успокоится сам. Любит во всем тщательность и основательность. Кропотлив в труде. Исполнителен, добросовестен и пунктуален. Старается вести здоровый образ жизни, избегает вредных привычек. Стремится во всем придерживаться принципов гуманизма и справедливости.

Другой сильной стороной Достоевского является интуиция, поэтому он чувствует потенциальные возможности, стержень личности людей, предчувствует назревающие конфликты между ними, но надеется, что все само собой уладится.

Несомненные достоинства ЭИИ: способность к прогнозированию, достаточно высокие умственные способности, творческое воображение, преданность своим идеалам. Он любит советовать, воспитывать, наставлять, но только в узком кругу.

ЭИИ ищет истинные ценности жизни. В основе его программы чаще всего лежит воспитание в себе чувства долга. Условием нормальной жизни он считает соблюдение норм этики, бережное хранение традиций. Все, что связано с насилием в любом виде, он воспринимает очень болезненно.

ЭИИ считают, что каждый человек обязан сам себя воспитывать.

Достоевский творчески подходит к решению проблем, хорошо видит исход дел, перспективы новых теорий. Вполне достоверно предсказывает развитие отношений в коллективах, дружеских и супружеских парах; ему как воздух нужны близкие психологические контакты, поэтому он изо всех сил старается не оказаться отверженным.

Считает главным в человеке его нравственность, моральные устои. Как правило, ЭИИ хорошо видит истинные возможности того или иного человека, но он стремится в каждом найти прежде всего положительные качества. Гуманист принимает людей такими, какие они есть, прощая им слабости. Он старается не говорить людям неприятные вещи, но не всегда может удержаться.

Обладая талантом воспитателя, этот психотип умеет развивать лучшие качества в людях, внушать им веру в свои способности. Очень трудолюбив, исполнительен и добросовестен. Порученную работу выполняет старательно и надежно. Он может заставить себя трудиться, изматываясь и тратя много энергии там, где другой сделает это дело с меньшими затратами. При этом ему важна целесообразность результатов труда.

На каком бы участке работы ни требовались старательность и надежность, никто лучше Достоевского не справится с этим. Гуманист предпочитает заниматься любимым делом спокойно, размеренно и независимо от других. Его жизненным стимулом является стремление к самооценности, самодостаточности. Работа в авральном темпе не для него.

Как правило, он не стремится к лидерству, и как управленец редко себя реализует. В то же время иногда может выполнять функцию администратора. Результат достигает за счет раскрытия возможностей коллектива.

Конечная цель его деятельности – создание спокойной, гармоничной, бесконфликтной обстановки, в которой каждый мог бы раскрыть свои способности.

Хороших успехов достигает в работе с персоналом, с клиентами. Работоспособен вне зависимости от того, работают ли вокруг него. Плохо уживается с некомпетентными начальниками.

Его рабочий стиль характеризуется умением сочетать соблюдение расписания с заботой о нуждах окружающих. Он весьма сдержан во время конфликтов и обычно лучше других

предчувствует, когда противоречие только назревает. Имеет склонность к рутинной общественно-полезной деятельности, особенно к оказанию консультативных услуг, например, психологических или юридических. Любит работать с детьми – нередко становится воспитателем или школьным учителем. Службы в структурах управления и бизнесе избегает. В быту неприхотлив, в критической ситуации склонен сокращать свои потребности, вплоть до откровенно нищенского существования.

Гуманист не мыслит работы без налаживания положительного настроя в коллективе.

Проблемы. Основной проблемой этого типа является недостаточная решительность и инициативность, неумение требовать в волевой форме. Этому способствует застенчивость, присущая его характеру. Ощущается недостаток воли и целенаправленности.

Впечатлительный и ранимый, он тяжело переживает конфликты, старается примирить враждующие стороны. Приняв вызов, он не решается активно реагировать, предпочитает свои обиды таить в себе, обычно они оставляют в его душе глубокий след.

Из-за своей чрезмерной обязательности и неумения отделять главное от второстепенного, у него плохая переносимость стрессов. Достоевский склонен погружаться в детали работы и перегружать себя многими делами и чужими поручениями, часто переутомляется.

Проблемой для него также являются медлительность и инертность. Слишком тщательно и глубоко анализирует все, что касается его самого и его знакомых. Результаты подобного анализа часто бывают неутешительными, из-за чего испытывает чувство пессимизма. Утопая в подробностях, он едва находит время для полноценного отдыха.

Плохо умеет оценить качество своей работы и потерянное при этом время. Очень не любит, когда при одной незаконченной работе, поручают другую.

К слабостям ЭИИ следует отнести их умение усложнить самую простую вещь и придать ей неподобающее значение, т.е. сделать «из мухи слона».

Если какой-либо из их идеалов остается неосуществленным, они могут впасть в глубокую депрессию. Склонны чрезмерно глубоко переживать любое событие или замечание, даже их не касающееся, так как считают, что все происходящее имеет к ним

самое прямое отношение. Нередко им присущ комплекс вины, заставляющий неадекватно реагировать на недоброжелательные поступки и критику.

Доверчив и искренен, о чем приходится порой сожалеть, так как его добротой злоупотребляют. Довольно самодостаточен, малоинициативен и инертен в своем поведении. Не вникает в то, что не касается круга его интересов. Сопrotивляется, когда на него кто-то «давит». Очень щепетилец, боитесь показаться навязчивым, неуместно вызывающим внимание к себе, не любит обременять других. Не умеет правильно распределять время.

От него нельзя требовать и ожидать: предприимчивости и инициативности в делах, решительного поведения в экстремальной ситуации, высокой степени мобилизованности, быстрого и качественного выполнения рутинной работы, которая ему неинтересна, организаторских способностей.

Плохо переносит одиночество, но свое общество никому не навязывает.

Наилучший партер в браке, дружбе, работе - Штирлиц. Лучше всего налаживает связи со Штирлицем, Достоевским, Гексли, Габеном.

Интуитивно-этический экстраверт (ИЭЭ, Гексли, Вдохновитель, Журналист)

У ИЭЭ большие, веселые, озорные, широко поставленные глаза. Взгляд рассеянный, но зачастую доброжелательный и улыбочивый. Чаще астенического телосложения, но с высоким жизненным тонусом.

Среди ИЭЭ встречаются как подтянутые, стройные люди, так и полноватые. Нередко у этого психотипа удлиненное лицо, с выступающими скулами. Женщин отличают полные «африканские» губы.

Мимика лица соответствует эмоциональному состоянию. Своих чувств они не сдерживают. Эмоции очень изменчивы - от заразительного смеха до возмущения, от восторженности до тихой зависти. У них часто бывает отрешенное, мечтательное выражение лица. Улыбка интригующая, игривая.

Интонации голоса хорошо выдают внутреннее состояние Гексли.

Движения резкие, решительные, раскованные. Позы свободные и непринужденные, иногда театральные. Походка стремительная, но немного расхлябанная. Манеры поведения

просты и естественны. Не любит прикосновений и фамильярности. Старается быть приветливым со всеми, понять каждого.

Вдохновитель со вкусом, оригинально одевается, производит впечатление, нравится окружающим. В одежде одни из них предпочитают свободный стиль, спокойные тона, другие - необычную, яркую одежду. Женщины любят украшения, экстравагантные вещи.

Из-за своего нрава они иногда кажутся легко доступными, однако чаще это впечатление оказывается обманчивым.

Сильные стороны. Сильной стороной этого психотипа является хорошо развитая интуиция, позволяющая разбираться в способностях людей, определять их скрытые побуждения, их недостатки, предвидеть развитие ситуации. Человек этого типа очень проницателен, прекрасно адаптируется к жизни, хорошо понимает мотивы поступков людей, может предсказать их поведения в будущем. При решении проблем быстро выбирает из множества возможностей наиболее оптимальную, отбрасывает то, что имеет незначительный шанс на успех.

Склонен к импровизации в деятельности, смешиванию всего, что имеет в арсенале, предварительная подготовка к работе ему не свойственна. Плохо выстраивает структуры. Свое отношение к людям проявляет эмоционально, охотно поддерживает их, вдохновляет, вселяет уверенность в себе.

Гексли инициативен в отношениях, умеет спланировать вокруг себя самых разных людей. Он доверчив, охотно дает советы. При любых ситуациях старается сохранить хорошие отношения, ищет компромисс. Он легко может заинтересовать, уговорить человека что-либо сделать. Часто становится душой компании, имеет хорошее чувство юмора.

Журналист может создать почти домашнюю обстановку общения с малознакомыми людьми. Охотно говорит комплименты, восхищается окружающими. Оптимистичен и дружелюбен, обаятелен и кокетлив.

В управленческой деятельности может проявить большие способности. Гексли - руководитель, прекрасно справляется с основной задачей - двигать дела руками своих подчиненных, от которых зависит успех, достижение цели организации. Подчиненных предпочитает подбадривать, а не контролировать каждый их шаг. Интересы других ему важны не меньше, чем

собственные. Вдохновитель испытывает потребность в творчестве и часто выступает генератором новых идей.

ИЭЭ противник шаблонных подходов и строгой дисциплины. В экстремальных ситуациях проявляет смелость, решительность, умеет взглянуть на вопрос с неожиданной стороны. Он способен увлечь перспективами других, внести в любую деятельность возбуждение и энтузиазм.

Прирожденный психолог, Журналист отличается коммуникабельностью и дипломатичностью. Гексли любит восхищаться талантами других людей, а также жонглировать их настроениями и отношениями, умеет найти правильный тон в общения с людьми.

Способен наладить контакт с любым человеком, независимо от его убеждений и жизненных ценностей. Может легко изобразить то, что от него ожидают, причем интуитивно чувствует потребности собеседника, хорошо воспринимая и анализируя невербальные сигналы.

Отличается тонким чутьём на приятных и полезных людей, с которыми выстраивает прочные и взаимовыгодные связи. К авантюрам и розыгрышам равнодушен. Не поддается стрессам, но старается не создавать стрессовых ситуаций.

Хорошо воздействует на людей противоположного пола, всегда добивается благосклонности. У него весьма развитое эстетическое чувство, и он любит общаться с людьми, понимающими красоту.

Во всем стремится быть уникальным.

Он любознателен, интересуется всем новым и необычным. Любит разнообразие, путешествия, перемены. Его натура нуждается в новых впечатлениях, в решении сложных задач. Внимание этого психотипа всегда приковано ко всему необычному, он готов получать информацию из любых источников.

Всегда умеет наилучшим образом использовать подходящий момент, счастливый случай. Отличается находчивостью, сообразительностью, практически любую ситуацию может повернуть в свою пользу, уверенно ведет себя в экстремальных условиях, любит риск, приключения, часто ввязывается в авантюры и втягивает в них других людей. Постоянно выдумывает разнообразные экстравагантные способы добиться успеха, умеет изложить их красиво и привлекательно. Самое

большое для него удовольствие - найти выход из положения, которое другим кажется безвыходным.

Другой сильной стороной Гексли является способность генерировать различные варианты и пути решения сразу нескольких проблем, но порой больше увлекается анализом вариантов, чем завершением начатого предприятия.

Уныние и нервное расстройство охватывают ИЭЭ тогда, когда он не в состоянии превратить серьезную проблему в игру. Если речь заходит об ответственности, он становится задумчивым, угрюмым, даже суровым.

В критических ситуациях может действовать как лидер. В угрожающей обстановке переходит в наступление. Не любит долго заниматься одним делом.

Для него успех – прежде всего известность, слава, признание; кроме того, возможность никому не подчиняться и вести независимый в финансовом отношении образ жизни.

Ему нравится работа, в которой возможны разнообразные контакты с людьми, его натура требует постоянных переключений с одного объекта на другой. Поэтому его потенциал наилучшим образом можно задействовать, поручая ему общение с клиентами, налаживание дипломатических отношений с партнерами либо с представителями других подразделений фирмы. Он вносит воодушевление в любую деятельность, хотя порой его возбужденность, энтузиазм, непредсказуемость, чувствительность ошибочно воспринимаются как легкомыслие. Благодаря способности убеждать и вдохновлять окружающих ИЭЭ прекрасно справляется с основной задачей начальника - «делать дело руками своих подчиненных» и при этом способствовать тому, чтобы подчиненные чувствовали себя на своем месте и знали, что от их усилий зависит успех дела. Гексли, не колеблясь, выдает подчиненным соответствующие полномочия там, где это необходимо. Он стремится подбадривать их, а не контролировать каждый шаг.

Повседневные рутинные дела, требующие внимательности и тщательности, не для Инициатора. Он с удовольствием перепоручит эту работу другим. Тонко и умело выстраивает отношения в любом коллективе. Эта его способность незаменима в психологии, дипломатии, преподавании, управлении персоналом, политике. Он предпочитает работать не с проектами,

а с людьми, наилучшим образом распределяет должности и расставляет сотрудников по ступеням служебной лестницы.

Обычно любезен, обходителен. Однако когда сталкивается с враждебным отношением, действует предельно жестко и бескомпромиссно. Если же затронуты его личные интересы, способен на серьезный силовой и эмоциональный отпор, далеко не всегда адекватный воздействию. Борется за успех и отстаивает свои права в любых условиях, любыми средствами.

Его тяга к новому и неожиданному может приводить к полному пренебрежению своими постоянными обязанностями.

Проблемы. Слабой стороной этого типа является неумение заставить себя заниматься долгой кропотливой работой, следовать строгим правилам, стесняющим его независимость, подробно прорабатывать детали работы. Порой ему не хватает терпения, и он не всегда доводит начатое дело до конца.

Другая его проблема - недостаточно развитая сила воли, неумение держать себя в руках в любых обстоятельствах. Гексли часто колеблется в принятии решений. Он с трудом сдерживает обещания, не выполняет к сроку неинтересную, но необходимую работу. Нередко он производит впечатление человека, немного оторванного от реальности, внутренне сосредоточенного и рассеянного. Часто его работоспособность зависит от настроения.

Он не умеет планировать и редко успевает завершить дела к сроку. Проблемой для него является также неумение правильно распределять мероприятия по времени. Ему трудно дается беспристрастный логический анализ, из-за чего он склонен утопать в бесконечных делах и смене увлечений. Часто Гексли распыляется по мелочам, упуская самое главное.

Его функция наименьшего сопротивления - структурная логика. Все, что связано с организацией рабочего времени, выполнением должностных обязанностей, инструкциями, регламентациями, отчетностью, порядком, дается ему с большим трудом и быстро его утомляет.

Вдохновитель человек настроения. От настроения в его жизни зависит все: отношение к себе, планы на будущее, представление о мире. От скуки он просто заболевает. Не любит регламентаций и строгих правил, ограничивающих его независимость. Противник иерархии и чиновничества. Не приемлет условностей и предрассудков.

Довольно неорганизован и непрактичен. Порой ему не хватает терпения и тщательности. От него нельзя требовать и

ожидать: качественного выполнения кропотливой работы, систематического ведения документации, беспристрастного поведения в конфликтных ситуациях.

Из-за желания поддерживать со всеми хорошие отношения перегружает себя лишними контактами. Доверчив по натуре, в разговоре может порой рассказать лишнее. Быстро разочаровывается в объектах своих симпатий.

Наилучший партер в браке, дружбе, работе - Габен. Лучше всего налаживает отношения со Штирлицем, Достоевским, Гексли, Габеном.

Сенсорно - логический интроверт (СЛИ, Габен, Мастер)

Обращает на себя внимание основательность облика. Эти люди обладают плотным, стеничекским телосложением и крепко стоят на ногах. При этом они не лишены изящества и грации, поэтому никогда не выглядят увальнями.

Взгляд СЛИ изменчив: то устремлен в одну точку, то скользит по окружающим предметам. Широко посаженные большие глаза спокойны, холодны, серьезны. Выражение глаз отражает общее отношение к окружающим: то оно ироничное, то ласковое и вежливое.

Мимика - однообразная, часто застывшая, иногда оживленная. В основном лицо выглядит как непроницаемая маска. Улыбка чаще сдержанная, хотя бывает неожиданно открытой. Выражение лица обычно насмешливое.

У Габена ленивые жесты, плавные, уверенные и точные движения. Походка несколько расслабленная, пружинистая. Не любит спешить. Очень внимателен к собственной внешности. Одеваются представители этой психоформы со вкусом, очень элегантно. Мужчины предпочитают деловой и спортивный стиль, женщины - оригинальные, качественные вещи, подчеркивающие их достоинства.

В общении этот психотип проявляет сдержанность и кажется высокомерным, бесстрастным и неконтактным, предпочитает сохранять психологическую позицию на расстоянии.

Чувства свои предпочитает скрывать, внешне выглядит спокойным, холодным, замкнутым, но может «взорваться», если его грубо обидят. При установлении контакта учитывает особенности человека. Оправдываться не любит, долго помнит обиды, хотя и не высказывает этого. Не любит скандалов,

эмоциональных вспышек окружающих, старается отдалиться от людей, способных на них. Внутренняя установка к саморазвитию: «Не выражай открыто своих чувств».

Сильные стороны. Габена отличает практичность, умение спокойно и основательно работать, смекалка, стремление создать комфортные условия для труда и отдыха. Он заранее продумывает все этапы работы. Терпелив в отшлифовке деталей процесса, умеет выделить существенное.

Любит ручную работу и предпочитает все делать сам. Гибкость позволяет ему легко приспосабливаться к новым условиям. Имеет репутацию пунктуального человека. Не любит затягивать встречи.

Хорошо противостоит стрессам, в опасной ситуации ведет себя подчеркнуто хладнокровно. Предупреждение об опасности вызывает у него не страх, а интерес, желание испытать себя.

В конфликтной ситуации может с одинаковым успехом конкурировать, сотрудничать, идти на компромиссы – в зависимости от поставленной задачи.

Обладает хорошим вкусом, ему свойственно эстетическое восприятие окружающего мира. Для него характерны спокойствие и точность движений. Обладает хорошей памятью, причем воспоминания могут относиться к самым ранним годам жизни.

Эстет, полностью доверяющий своему вкусу. Всегда имеет собственное мнение о том, что красиво и некрасиво, где гармония, а где безвкусица. Своего мнения никому не навязывает. Ему доставляет радость, когда сделанное им кому-то понравилось. Изобретателен и в быту, и на работе, которая ему нравится. В достижимой для него области пространства все организует для работы и отдыха.

Отличительной особенностью Мастера является высокая активность, раскованность, упорство в достижении цели. Отмечаются высокие операционно-технологические навыки, не лишенные творчества. Он с удовольствием делает что-то своими руками. Мастер умеет действовать целесообразно, извлекая из своей работы максимальную пользу. Он хорошо проявляет себя, имея дело с конкретными задачами.

Сильной стороной этой психоформы является любознательность к явлениям окружающего мира, широкий диапазон интересов. СЛИ с любопытством встречают все новое,

любят смену впечатлений. Они охотно путешествуют, сравнивая условия жизни, природу, архитектуру.

Руководитель, относящийся к этому психотипу, не стремится к высшим ступеням власти, предпочитает золотую середину. Мастер старается управлять не за счет волевого давления, а с помощью экономических методов. Он, как правило, задается вопросом: сможет ли подчиненный выполнить возложенную на него задачу, соответствует ли она его способностям, уровню умений и навыков? При этом Мастер стремится помогать каждому.

Габен тщательно продумывает все этапы выполнения работы. Прежде чем приступить к ней, проверяет наличие необходимых инструментов, материалов, документации. Рационально использует имеющиеся ресурсы. В ходе трудового процесса последователен, логичен. Всегда доводит начатое до конца, невзирая на трудности.

СЛИ стремится координировать свою деятельность с работой коллег, определяет задачи, выдвигает и поддерживает интересные идеи и начинания. Он – сторонник коллективизма, стремится создать стимулирующую творческую атмосферу, чтобы люди получали удовольствие от совместной работы.

Настойчив в достижении целей, с интересом относится ко всему новому, но обязательно считает нужным оценить это новое с позиции уже имеющегося опыта. Рациональный, он даже из малополезных вещей умеет извлечь пользу. Его отличает высокая ответственность за дело. Как правило, Габен придерживается заведенного распорядка, поэтому слывет пунктуальным человеком.

Представитель этого психотипа - большой прагматик. Для него самый главный стимул в работе – благосостояние. Работать ради голой идеи, не сулящей большой практической отдачи, он не станет. Кроме того, для него очень важны хорошие условия для работы: и удобное рабочее место, где все инструменты и принадлежности находятся под рукой, и благожелательное отношение сослуживцев.

Достаточно силен в экономике и бизнесе, удачливый коммерсант, хотя довольно жесткий. Постоянно занимается созданием уюта и комфорта. У Мастера бывают периоды спадов работоспособности, когда он пребывает в плохом настроении.

Добивается высоких результатов за счет того, что вызывает заинтересованность коллектива в достижении цели. Склонен к

авторитарным методам, но применяет их в мягкой форме. Соблюдает должностную иерархию.

Его стихия художественные и эстетические профессии, технический дизайн.

Основные сферы его активности – эксплуатация производственных систем, ремонт техники, внедрение новых технологий. Нередко становится менеджером среднего или высшего звена. В этом случае старается не улучшить, а главным образом не ухудшить экономическое положение вверенного ему объекта.

Люди этого типа прекрасно разбираются в ощущениях, которые несет окружающий мир. Очень ревнивые и недоверчивые они опасаются, что их чувства будут выставлены на посмешище.

Габен очень чувствителен к прикосновениям – он не позволяет прикоснуться к себе тому, кто ему неприятен. Плохо переносит грубое обращение, резко отделяет свою «сенсорную» территорию от посторонних вторжений.

Противник волевого давления СЛИ не умеет заставлять людей делать что-то против их воли. Неуступчив с теми, кто пытается навязать ему свое видение проблем. В том, что считает правильным, упрям и бескомпромиссен. Обязателен и пунктуален, но в зависимости от настроения.

Любит проводить время с детьми. Переживает, если близкий человек не интересуется его состоянием и настроением.

Как руководитель Мастер стремится координировать свои действия с работой коллег, определять задачи, выдвигать интересные идеи. Лучше он решает проблемы технического характера. Габен обладает прекрасной сенсорной образной памятью, может достоверно представить себе детали какого-то периода своей жизни.

У СЛИ хорошо развит эстетический вкус. Любит сочетания эстетики с полезным и шлесообразным. Он тяжело переносит любую дисгармонию в окружающем мире, не любит ничего серого, банального и обыденного.

Габен может с одинаковым успехом сотрудничать и конкурировать, в зависимости от поставленной цели. Определяющий мотив для него – приспособление к ситуации. Главная его забота – уход от неприятных ощущений. Не делает «лишней» работы, не тратит энергию на окружающих, занимается главным образом собой, не терпит грубого

обращения. Если кто-то покушается на его независимость или давит на него эмоциями, яростно и агрессивно защищается. Холоден, сдержан, всячески демонстрирует свою самодостаточность.

К его сильным сторонам относится умение давать самому себе задание и работать без посторонней помощи, он гораздо эффективнее трудится, предоставленный самому себе, нежели в коллективе. Он способен самостоятельно справиться с любым заданием при минимальном контроле со стороны начальства. Габен укладывается в сроки, но при этом следует своему внутреннему графику. Гибкость позволяет ему легко приспособливаться к незапланированным мероприятиям. Его девиз - «Живи сегодняшним днем и не потей над пустяками. Расходуй свои силы и время разумно, завтра будет другой день, который позаботится о себе сам».

Старается обустроить пространство вокруг себя, сделать более безопасным, комфортным, приятным глазу. Неумолимый труженик на ниве мелких бытовых и технических усовершенствований.

Сильной стороной этого психотипа является деловая логика, деловая хватка, благодаря которым он умеет рационально вести свои дела. В своих поступках он руководствуется исключительно здравым смыслом и чувством реальной пользы. За бесполезные дела предпочитает не браться. Ему важны целесообразные результаты труда. Если дело его интересует, он может развить большую работоспособность.

Сильная сторона Мастера - умение совершать разумные и полезные поступки. Решения, которые он принимает, объективны, обезличены и являются результатом логического анализа. Умеет отстоять свое мнение.

Проблемы. Слабой стороной этой психоформы является неумение демонстрировать свои чувства, особенно на людях, из-за чего окружающим он может казаться холодным и равнодушным человеком. Он мнителен, боится непредвиденных обстоятельств, преувеличивает возможные опасности и не видит реальных.

Свои неудачи предпочитает переживать молча, в одиночестве, часто уходит в себя, погружается в свои проблемы. СЛИ обладает значительным зарядом скептицизма. Зачастую он предается меланхолии и унынию, у него могут опуститься руки и пропасть желание действовать.

Мастер часто непредсказуем, необязателен, его поведение зависит от настроения. По-настоящему занимается лишь тем, что ему интересно.

Габен любит иронизировать и подшучивать, порой резко и прямолинейно.

Часто не уверен в себе из-за повышенной самокритичности, следствием чего является инертность в действиях. По малейшему поводу он может падать духом. Нуждается в постоянном подкреплении своих способностей.

Габену часто трудно предвидеть перспективы дела, знать, что его ждет впереди. Ему необходим человек, который бы избавил его от ощущения обыденности и бесперспективности.

Наилучший партнер в браке, дружбе, работе - Гексли. Хорошие отношения налаживает со Штирлицем, Достоевским, Гексли, Габеном.

6.6.2 Виды взаимоотношений типов личностей

Открытие Ашурой Аугустиновичюте теории интерактивных отношений сделало первый серьезный шаг к пониманию психологической природы гармонии и дисгармонии между людьми. Разные типы личностей по-разному воспринимают, осмысливают и передают друг другу информацию. Они, подобно приемникам, настроены на разные параметры принимаемых сигналов, их форму и содержание. Одни сигналы воспринимаются ими четко и положительно, другие - нет. Отсюда и проблемы непонимания. Крайне редко люди бывают психологически совместимыми на всех уровнях взаимодействия. Нередко возникает диссонанс в отношениях.

Исследовательница исходила из того, что если психотипы стандартны, то стандартны и отношения между ними. Поскольку количество психотипов равно шестнадцати, то и типов взаимоотношений между ними тоже шестнадцать.

Основные положения теории интерактивных отношений гласят: «Две информационные системы при взаимодействии начинают обмениваться информацией, при этом они могут работать, либо как-то кооперируясь, либо подавляя друг друга. Информация, активизированная какой-либо из психических функций человека, вызывает реакцию такой же функции у другого человека». При попытке применения этой теории надо делать поправку на общий уровень развития психотипов, их

статус в управленческой команде, на уровень их компетенции, на их темперамент.

А. Аугустинавичюте составила таблицу интерактивных отношений, которая позволяет определить тип отношений с интересующими нас лицами (см. приложение №12).

Условные обозначения типов отношений:

1. Т - тождественные (подобные).
2. Д- дуальные (дополняющие противоположности).
3. А - активация (тонизирующие).
- 4.З- зеркальные (взаимная коррекция).
5. Де - деловые (побуждающие к действию).
6. М - миражные (расслабляющие).
7. Сэ - суперэго (взаимный эгоизм).
8. Пп - погашения (погашение противоположных мнений).
9. Квт-квaziтождественные (параллельные).
10. К-конфликтные.
11. Ро- родственные.
12. Пд – полудуальные.
13. П - передатчик социального заказа.
14. п - приемник социального заказа.
15. Р - ревизор.
16. р- ревизуемый.

При определении психотипов большое значение имеют юнговские каналы: этика, логика, интуиция, сенсорика и др.

Тождественные отношения

Тождественные отношения –это контакт с людьми своего же типа. Глядя на подобного себе партнера, видишь себя как бы со стороны. Партнеры отлично понимают друг друга. Они, как правило, относятся к окружающим как во всем подобным себе. Во всех каналах у них находятся полностью совпадающие функции. Отношения в партнерстве должны быть симметричными. Это идеальные для сотрудничества взаимоотношения - учителя и ученика, родителя и ребенка - то есть отношения, в которых главными являются взаимопонимание или доверие.

Построенные на доверии и сочувствии, они хороши для дружбы, но в браке из-за таких отношений могут возникнуть затруднения из-за невозможности помочь друг другу в решении проблем. Партнерам трудно правильно оценить деятельность другого человека, поскольку у них одинаково развиты как сильные, так и слабые стороны.

Хотя понимание присутствует в деловом партнерстве, у них нет настоящей заинтересованности друг в друге. И если не вмешаться и искусственно не нарушить равновесие, расхождения с последующим столкновением интересов неизбежны.

Люди не могут долго общаться, потому что скоро друг у друга вызывают скуку. В каждом из них сильна тяга к переменам.

Дуальные отношения

Дуальные отношения – это контакт партнеров, основанный на взаимной поддержке, полном взаимопонимании, взаимостимуляции и дополнении.

В таком контакте творческие и ранимые функции партнеров перекрещиваются. Это самые комфортные и необходимые человеку взаимоотношения. Партнеры видят трудности, задачи и проблемы друг друга. В чем слаб один – силен другой.

Дуальность означает комфортное гостеприимство и интересное общение, которое никогда не надоедает. В поведении партнеры уравнивают друг друга, создавая ощущение психологической совместимости. Кроме того, задачи внешних контактов в зависимости от их привязки к той или другой психологической функции гармонично распределяются между партнерами.

По принципу дополнения часто образуются супружеские пары. Отношения дополнения являются симметричными.

Участники дуального коллектива чувствуют себя расслабленно и умиротворенно, тонко подмечают изменения в состоянии партнеров и умеют помочь друг другу.

Отношения активации

Отношения активации – это отношения, повышающие активность друг друга, бодрящие, хорошие отношения.

Доминирующие функции партнеров в таких отношениях совпадают. Творческая функция первого партнера совпадает с суггестивной функцией второго, творческая функция второго партнера – с суггестивной функцией первого. Отношения в паре симметричны, достаточно гармоничны.

Это тонизирующие отношения, партнеры активизируют друг друга во всех начинаниях. Отношения хороши, если партнеры занимаются общим делом. Вместе с тем, активизация предполагает «включение» друг друга на короткое время, затем

происходит перегрев, и в результате максимальная неустойчивость. Такой контакт нетрудно завязать, но так же легко и прервать. Для сохранения внимания к партнеру на более длительное время нужно прикладывать усилия. Желания вступить в дискуссию не возникает, так как споры оканчиваются обидами и психологическим отталкиванием. Длительное взаимодействие утомляет обонх, приводит к истощению сил.

Зеркальные отношения

Зеркальные отношения - довольно плодотворные отношения, поскольку строятся на симметрии. Это взаимная коррекция, ведущая к конструктивному конфликту. При таких отношениях необходимо избегать контактов «один на один», тогда все будет в порядке.

Партнеры все время корректируют друг друга, указывают на ошибки. Каждый из них видит только половину мира, причем с разных сторон. Контактер, глядя на своего товарища, видит как в зеркале образ похожий на себя, но не вполне узнаваемый. Такие отношения утомительны, хотя многие дела партнеры выполняют хорошо, поскольку делят обязанности.

Партнеры позитивно оценивают творчество, труд, сомнения и претензии друг друга. В таком взаимодействии появляется желание учиться у контактера тому, что не умеешь делать сам. В этих отношениях не хватает теплоты. Оба стремятся поучать и изменять друг друга, навязывать свое мнение.

С зеркальным партнером происходит интересный и ровный обмен мнениями. Однако со временем намечается нарастающая борьба за лидерство, что приводит к отрыву одного из них. Последующие дискуссии приобретают все более спорный и дезориентирующий характер.

Деловые отношения

Деловые отношения предполагают хорошее понимание, откровенность. Однако, в этих отношениях люди не умеют поддерживать друг друга морально. Такие отношения довольно успешны в условиях общей работы, когда надо преодолеть трудности, справиться с экстремальной ситуацией или победить в конкурентной борьбе. Но эти отношения могут измениться, если общие рассуждения или творческие дискуссии начнут преобладать над реальными действиями.

Нередко партнеры действуют похожими методами, хорошо понимают друг друга, но имеют разные цели. Общение живое и разнообразное. Однако возможно невольное давление одного на другого, что может вызвать протест. Поэтому психологической близости здесь не получается из-за неприятия целей друг друга.

Длительное общение утомляет, потому что нет ни желания, ни сил как-то разнообразить «серые будни». Взаимность со временем все больше разрушается.

Миражные отношения

Миражные отношения наиболее благоприятны для отдыха. Партнер всегда кажется интересным. Совместная трудовая деятельность при них не очень ладится. В деле им трудно друг с другом, так как в одной и той же проблеме их волнуют разные аспекты.

Характер этих отношений - приспособленческий, участники такого контакта хорошо отслеживают эмоциональное состояние друг друга.

Сравнительно неплохая комфортность этих отношений сохраняется до тех пор, пока партнеры проявляют внимание друг к другу и взаимное сочувствие. Игнорирование взглядов и интересов партнера может привести к конфликтам по мелочам, которые, как правило, быстро забываются. Расхождение во взглядах компенсируется приятным эмоциональным характером отношений.

Несогласия и споры могут возникнуть совершенно внезапно: когда оба попадают в стрессовую ситуацию, равновесие нарушается: успокоить друг друга не удастся.

Отношения параллельного квазигождества.

Отношения симметричны. У партнеров взаимно перекрещиваются (по названиям) функции первого и второго, третьего и четвертого каналов. Партнеры имеют общие интересы, но поддержки между ними не ощущается. Понять друг друга сразу им трудно, так как несмотря на сходные интересы, участники ставят перед собой совершенно разные цели.

Эти отношения – характеризуются малопродуктивными спорами. Партнер кажется чем-то неуловимо похожим, идущим по жизни как бы параллельным путем, но это впечатление кажущееся. Общие темы для разговора находятся легко. Совместные дела делаются успешно, если разграничить

функции. Эти отношения предполагают расхождение в сложных вопросах, но извлечение пользы из информации другого.

Хорошие отношения для товарищества и сотрудничества, но не очень благоприятные для более близких отношений. Есть желание понять партнера, помочь ему, дать совет. Взгляды и методы другого непривычны и не интересны. Общение носит формальный характер.

Конфликтные отношения

Отношения, в которых партнеры постоянно наступают друг другу на любимые мозоли. В них постоянно присутствует скрытый конфликт. Это отношения социального контроля, в которых подконтрольный чувствует себя крайне неуютно.

Сильная программная функция одного из партнеров совпадает с самой слабой и ранимой функцией третьего канала у другого партнера. Отношения являются взаимно утомительными, изматывающими и раздражающими, особенно при длительном, близком общении. Происходит взаимное навязывание собственных взглядов и подходов к работе и нежелание принять жизненные ценности оппонента. Это приводит к постоянному подавлению. Партнеры замечают малейшие недостатки друг друга, нередко преувеличивая их.

В отношениях постоянная напряженность, все друг в друге вызывает неприятие, протест, раздражение. Каждый из партнеров считает, что другой действует ему «назло». Даже в тех случаях, когда отношения внешне нормальные, неожиданно может произойти взрыв. Работают такие партнеры лучше всего на расстоянии, обходя «острые углы». Главное в этих отношениях - психологическая дистанция, подчеркнутая вежливость и меньше попыток излить душу.

Отношения погашения

Эти отношения предполагают выявление противоположностей во взглядах, ведущих к частичному обострению отношений. Фактически - это конструктивная оппозиция. Партнеры думают об одном и том же, но с разных позиций. Им трудно достичь полного взаимопонимания. Несмотря на взаимный интерес и общность взглядов, они часто спорят из-за мелких противоречий, которым склонны уделять слишком много внимания. Выпячиванием недостатков и

неумением поддержать инициативу другого они подавляют активность в любой деятельности.

Оба партнера добиваются одной и той же цели, но разными путями. Отношения очень вариабельны, люди готовы приспособиться друг к другу, терпимо реагируют на странности и непоследовательность, лишь бы им не мешали.

Периодически разгораются конфликты из-за критического отношения к мнению партнера по интересующему его вопросу. Однако спустя некоторое время наступает примирение.

Родственные отношения

При родственных отношениях партнеры похожи друг на друга, понимают друг друга, имеют общие интересы. Однако в деле оказывается, что каждый из них понимает по-своему как это дело следует выполнить, а партнер представляется заботящимся лишь о себе. Отношения корректные, доброжелательные при не очень длительных контактах, но могут стать утомительными при долгом общении.

В этих отношениях трудно раскрыть себя. В совместных делах происходит взаимное вмешательство, так как партнеры руководствуются противоположными методами воздействия. В результате – пропадает уважение друг к другу.

Часто при родственных отношениях наблюдается тенденция давать советы друг другу, обсуждать запутанные этические ситуации. Однако настоящей психологической близости в родственном коллективе не возникает, каждый в конечном итоге надеется сам на себя.

Это хорошие отношения для совместного обсуждения общих тем, но сложные при более близком общении. Партнеры хорошо понимают мотивы друг друга, имеют общие цели, но, поскольку подход к решению проблем у них обычно разный, они советуются друг с другом, стараясь найти компромисс.

Отношения суперэго

Суперэго - хорошие отношения, пока оба партнера заботятся друг о друге. В случае ссоры выяснение отношений получается довольно громким. Это отношения соперничества партнеров. Каждый старается произвести впечатление на соперника, доказать ему свою значимость или приоритет в чем-либо.

Каждый видит в другом те качества, которые хотел бы иметь сам. Но осознание такого превосходства и создает иногда

ситуации, из-за которых возникает непонимание и неприятие друг друга. Для таких партнеров нужна психологическая дистанция, иначе им все время придется подстраиваться друг под друга.

Отношения симметричны. Перекрещиваются названия функций в первом и четвертом, втором и третьем каналах. Отношения являются интересными и взаимоинтригующими при коротком общении, при длительных контактах могут стать однообразно-утомительными.

Приходится приспособливаться, искать точки соприкосновения, но равновесие в отношениях наступает ненадолго. Партнеры начинают считать друг друга эгоистами. Они должны проявлять большую чуткость, чтобы вовремя замечать и выравнять отклонения, не давая им принимать устойчивый характер.

Отношения ревизии

Отношения ревизии являются асимметричными. «Ревизор» своей программной функцией больно давит на совпадающую с ней третью, самую ранимую функцию «Подревизного». Но Подревизный не может действовать на Ревизора – программная функция Подревизного соответствует достаточно сильной творческой функции второго канала Ревизора. Одна сторона (Ревизор) наступает, другая (Подревизный) все время пятится, постоянно проигрывая.

При попытках высказать партнеру свои замечания обычно завязывается спор, в результате которого критика, хотя и не сразу, во многом учитывается. Если же партнер пытается беззастенчиво навязывать свое мнение, отношения могут закончиться разрывом. Если отношения все же установились, у партнера вырабатывается привычка обращаться к ревизору за советом по тем вопросам, в которых он продемонстрировал свою компетентность.

Общение привлекает тем, что дает ревизору чувство собственной значимости, основанное на некотором превосходстве над партнером. При неоправданных поступках или высказываниях с его стороны партнер произвольно пресекает отклонения от поставленной цели. Опасаясь, что партнер обидится, ревизор должен стараться сдерживать себя. Присутствует желание помочь своему подопечному, проявить заботу о нем. Если партнер поймет, что ваши действия вызваны

не личной неприязнью, а опасением дезориентации, то изменит свое поведение в желаемую вами сторону.

Полудуальные отношения

Полудуальные отношения это отношения полудополнения, несколько хуже дуальных. В отличие от чисто дуальных отношений, функции творческого и раннего каналов у партнеров не перекрещиваются, а совпадают. Отношения симметричны и достаточно гармоничны. Таких партнеров характеризуют общие достоинства и недостатки, что делает пару не вполне самодостаточной.

Партнеры внимательны к трудностям и проблемам друг друга, желают сотрудничать. Однако в совместной работе не хватает слаженности, проявляется индивидуализм и упрямство. Советы, жалобы и просьбы, как правило, воспринимаются правильно, и создается впечатление, что партнер готов к их исполнению, но оно не всегда устраивает обоих.

Деловые отношения в таком союзе прочны до тех пор, пока идет теоретическое обсуждение проблемы и пока отношения не перерастают в близкие, но в дальнейшем наступает разочарование. Партнеры могут удивлять друг друга неожиданными поступками. Отношения могут то резко ухудшаться, то вновь налаживаться.

Партнеры опасаются сблизиться на более короткую дистанцию, так как чувствуют, что тем самым комфорт общения будет нарушен. Приятно пообщавшись некоторое время, собеседники не знают, что делать дальше.

Отношения социального заказа

При отношениях социального заказа один из партнеров является заказчиком, другой – подзаказным. Заказчик кажется партнеру интересным, иногда недостижимым, но подзаказному его проблемы и человеческие слабости понятны. Подзаказный постоянно находится в положении должника заказчика. Поэтому у подзаказного часто появляется желание отделиться, чтобы не делать того, что от него требуют. Отношения более мягкие, чем отношения социального контролера, но все-таки плохие, поскольку присутствует психологическое давление.

Эти отношения асимметричны. Вторая функция первого партнера совпадает с четвертой суггестивной функцией второго партнера. Третья (ранимая) функция второго партнера совпадает

с четвертой (суггестивной) первого партнера. «Заказчик» своей сильной функцией второго канала стимулирует суггестивную функцию четвертого канала у «Подзаказного». Подзаказный не может влиять на Заказчика. Отношения приятны для Заказчика, но утомительны для Подзаказного.

Исполнитель заказа в присутствии заказчика активизируется, старается ему в чем-то помочь. Он хорошо понимает потребности партнера, но взаимность бывает только в начале общения. Со временем гармония в отношениях нарушается из-за того, что заказчик не воспринимает доводы исполнителя, пытается ему навязать свою точку зрения, даже руководить его поведением. Вместе с тем, исполнитель чувствует, что ему трудно отказать в чем бы то ни было такому авторитетному партнеру.

Заказчик воспринимает своего партнера как человека, нуждающегося в его покровительстве и советах. Ему импонирует желание исполнителя понять его и помочь в трудных ситуациях, но эффективной помощи, с точки зрения заказчика, не получается, так как он невольно занижает способности своего исполнителя.

6.7 Психометрическая характеристика личности

Одним из разделов типологии является психометрия. Это уникальная практическая система изучения и анализа человека, позволяющая дать довольно точную характеристику его личностных качеств. Автором этой науки является известный американский психолог Сьюзен Деллингер. Особенности этой науки описаны в книге «Психометрия для менеджеров» А.А.Алексеевым и Л.А. Громовой.

Психометрия позволяет быстро определить тип личности как своей, так и партнера по общению, дать подробную характеристику его личностных качеств и особенностей поведения. Это наука помогает подстраиваться к партнеру, быть более терпимым к выработке взаимоприемлемого соглашения, быстрее устанавливать психологический контакт с конкретным человеком. Психометрия весьма полезна для государственных служащих, менеджеров и специалистов по ведению переговоров, юристов, педагогов.

В последнее время эта наука широко используется во многих странах мира. Особенно отмечается её роль при подборе управленческих кадров. В бизнесе психометрическая типология

может быть широко использована для определения типов клиентов, покупателей, деловых партнеров.

Психогеометрия всех людей делит на 5 типов: «Квадраты», «Прямоугольники», «Треугольники», «Круги» и «Зигзаги».

Все эти типы личностей по-разному видят мир, по-разному отражают его многообразие.

Психодиагностика осуществляется, как правило, путем включенного наблюдения или анализа превентивно собранной информации, и как отмечают авторы, точность ее достигает порой 85%.

6.7.1 Квадрат

Внешние признаки

Квадрата легче всего узнать по волевому рту и «квадратному» подбородку. Часто это крепко сложенные люди, склонные к полноте, но встречаются и худощавые, однако по их волевым качествам можно уверенно определить этот тип.

Выражение лица у Квадратов бесстрастное, хмурое, неодобрительное, непроницаемое.

Для людей этой психоформы характерна скованная, напряженная поза: прямая спина, локти прижаты к туловищу. Жесты точные, неторопливые, скупые; отсутствуют отвлекающие собеседника манеры. Движения целенаправленные и рассчитанные. У них медленная, плавная, даже солидная походка, в которой присутствуют элементы «закомплексованности». Для них характерен насыщенный «нервный» смех.

Речь «квадрата» является логичной, последовательной, ясной, обстоятельной, медленной, монотонной. Она, как правило, осуществляется высоким голосом, отличается речевыми штампами, точной профессиональной терминологией.

У Квадратов в одежде преобладает консервативный стиль, подчеркивание своей принадлежности к определенной профессиональной, возрастной или социальной группе. Они не акцентируются на своей индивидуальности и неповторимости, не отдают дань моде. Одежда у них всегда опрятная, строгая и не бросающаяся в глаза. Мужчины имеют строгий вид: темный костюм со светлой рубашкой и неярким галстуком. Они аккуратны. Обувь у них всегда начищена. Волосы коротко острижены. Квадраты чисто выбриты: усы и бороду обычно не

носят. Никаких украшений и ювелирных изделий не носят. Регулярно пользуются носовым платком и расческой.

Внешний вид женщин-Квадратов сдержанный, строгий. Гардероб не слишком разнообразен. Чаще они выбирают умеренные, неброские цвета - морской волны, бордовый, коричневый, серый и черный. Предпочитают готовую одежду индивидуальной пошиву. Яркие цвета используют очень ограниченно. Обычно носят короткую прическу. У «квадратных» женщин ухоженные, хорошо обработанные ногти, покрытые бесцветным лаком, туфли на среднем каблуке, закрытые блузки, длинные юбки. Они сдержанны.

Квадраты почти никогда не бывают хорошими ораторами, способными увлечь аудиторию. Аналитичность мышления и пристрастие к деталям делают речь квадратов тяжеловесной и затрудняют ее восприятие, а пристрастие к фактам, эмоциональная сухость и холодность делают ее неяркой, монотонной.

Одна из главных черт Квадрата - высокая работоспособность, потребность доводить дело до логического конца, направленность на дело. Квадратные люди всегда надежны, организованны, целенаправленны, пунктуальны и точны. Они ничего не делают без предварительного планирования. Для них характерно последовательное, предсказуемое поведение. Квадраты никогда не опаздывают на встречи. Им свойственны: строгое соблюдение правил, инструкций, внимательность к деталям, ориентация на факты, цифры, пристрастие к письменной речи, аккуратность, чистоплотность, рациональность, осторожность, упорство при решении задач, настойчивость, терпеливость, твердость в решениях.

Люди этого типа характеризуются усердием, высокой творческой активностью, профессиональной эрудицией, прагматизмом и аккуратностью. Они стремятся к упорядоченному образу жизни, предпочитают раз и навсегда заведенный порядок. У них вызывают дискомфорт жизненные сюрпризы, изменение привычного хода событий.

Квадрат - волевой и решительный человек. Он всегда ставит перед собой далеко идущие стратегические цели, не любит зря тратить силы на мелкие, несущественные дела, гибко реагирует на ситуацию, даже идя на временные компромиссы, не теряет из виду главную цель. Его деятельный характер хорошо проявляется в экстремальных ситуациях. Упорство в преодолении

препятствий возрастает пропорционально их количеству. Любит занятия, в которых проявляются такие качества как находчивость и хладнокровие.

Отмечается строгость, экономность и рациональность «квадратных» людей. Одно из их серьезных увлечений - стремление к коллекционированию.

Квадрат соответствует функции логики и поэтому отличается способностью к объективному анализу фактов. Сильной стороной Квадрата является хорошо развитое абстрактное мышление, железная логика в рассуждениях, способность к объективному анализу фактов. Люди этой психоформы способны проникнуть в самую суть вещей и явлений. Они всегда стремятся логически обосновать свои идеи и убедить окружающих в их правильности. Благодаря этому вокруг них объединяются единомышленники.

Развитая интуиция помогает Квадрату предвидеть развитие событий, оптимально принимать решения.

Квадраты стремятся к постоянному накоплению информации, которую они всегда держат в полном порядке, в четком систематизированном виде. Они способны моментально найти нужные сведения.

Квадрат способен к сотрудничеству в разрешении конфликта при следующих условиях: минимум эмоций и эмоциональных оценок.

Выносливость, терпение и методичность обычно делают Квадрата высококлассным специалистом в своей области. Квадрат-руководитель - опытный и знающий специалист, выполняющий свои обязанности без суеты и нервозности. Обладая хорошими организаторскими способностями, он умеет найти подходящих людей и правильно расставить их в зависимости от деловых качеств и функциональной полезности, направить их усилия для достижения главной цели. В руководимых ими коллективах четкая обратная связь - каждый подчиненный знает, как его оценивает руководитель. Эта фигура четко формулирует задания подчиненным, подробно инструктирует их, стремится, чтобы каждый работал с полной отдачей.

Как правило, люди этой психоформы обязательны, держат свое слово. Квадрат не выставляет свои заслуги напоказ, он предпочитает оставаться в тени.

Основная проблема Квадрата - недостаток такта и дипломатичности в отношениях с людьми, неумение разобраться в межличностных отношениях. Порой ему трудно осознать отношение к себе окружающих людей. Он не видит, не знает своих истинных недоброжелателей.

Зачастую квадратные люди не проявляют гибкости в поведении, чрезмерно концентрируют свое внимание на недостатках других, проявляют нетерпимость к их слабостям, вызывая к себе негативное отношение, восстанавливая людей против себя. Отмечается сдержанность Квадрата в проявлении эмоций, его сухость и холодное безразличие к переживаниям и чувствам людей, слабо развитое чувство юмора. За это его нередко называют «бесчувственный чурбан».

Для мотивации сотрудников он использует в основном внешние стимулы, чрезмерно злоупотребляя фискальным контролем. Квадрат не умеет и не желает подать в выгодном свете результаты работы своих подчиненных. Все это мешает ему создать здоровый психологический климат в руководимом им коллективе.

При принятии решений квадраты стремятся соблюдать писаные и неписаные правила и инструкции, очень внимательно анализируют все детали. Чрезмерное пристрастие к деталям, потребность в уточняющей информации при принятии решений лишает Квадрата оперативности, ведет к его перегруженности, сверхосторожности, затягиванию процесса принятия важных решений.

Упорство Квадрата, переходящее в упрямство, часто служит причиной конфликта с ним других форм. Квадраты не любят конфликтов, стараются уклониться от них. Загнанный внутрь конфликт тормозит развитие организации и чреват эмоциональным взрывом. Квадрат не всегда способен к сотрудничеству в разрешении конфликта.

Чрезмерный акцент Квадрат делает на «бумажной работе». Как правило, он слабый оратор.

6.7.2 Треугольник

Внешний вид

У Треугольников плотно сжатые губы, непроницаемая маска на лице, пронзительный, все подмечающий взгляд. Среди них не редкость люди атлетического телосложения.

Треугольных людей характеризует ненапряженная поза, плавность движений, уверенная энергичная походка, широкие выразительные жесты, властное рукопожатие. Стремление быть лидером заставляет эту психоформу уделять повышенное внимание своему внешнему виду. Все их усилия направлены на создание привлекательного имиджа.

«Треугольные» мужчины, как правило, одеты в модную, дорогую и качественную одежду, которая соответствует ситуации общения. Они нигде не выглядят «белыми воронами». Всегда уверены в себе.

Внешний вид женщин «треугольного» типа ориентирован на моду, элегантность, строгий стиль. У них безупречная прическа, ухоженные ногти, качественная одежда, минимум косметики, дорогие кольца, броши и серьги. Треугольники избегают излишней пестроты одежды, используя неброские цвета. Обычно женщины этой психоформы надевают длинную юбку, закрытую блузку, туфли на среднем каблуке. Они используют изысканные духи. Все работает на образ преуспевающей женщины.

Треугольник обязательно владеет голосом. Голос у него эмоциональный, громкий и высокий. Четкое произношение, быстрый темп речи. Речь отличается уверенностью, решительностью, логичностью и ясностью, в голосе чувствуется властность. В речи широко использует остроты и жаргон. Умение выделять главное придает их речи убедительность и краткость. Они прекрасные ораторы.

На рабочем месте Треугольников символы статуса и успеха, прочного положения. В кабинете дорогое убранство: современная мебель, ковры, предметы антиквариата. Они предпочитают просторный кабинет с хорошим видом из окна. Секретарша - «живая визитная карточка» шефа, поддерживающая его положительный имидж.

Треугольник соответствует функции волевой сенсорике.

Это доминантная форма личности, символизирующая лидерство, стремление к власти, и многие Треугольники ощущают в этом свое предназначение. Доминирующая установка этой психоформы - установка на победу, выигрыш, успех. Это сильные, уверенные в себе, исключительно решительные личности, обладающие неукротимой энергией и смелостью.

Левополушарным мыслителям - Треугольникам свойственна быстрота мышления, способность к глубокому и быстрому анализу ситуации и выбору на этой основе лучшей альтернативы.

Треугольные люди умеют ставить реальные стратегические задачи, способны концентрироваться на главной цели, на цели момента и не «заикливаться» на деталях.

Отмечаются исключительная прагматичность Треугольников. Их девиз «А что я с этого буду иметь?».

Треугольники стремятся достичь высокого положения, сделать карьеру. Эти люди умеют подать в выгодном свете свою работу и работу своих подчиненных. Они умеют держать руку на пульсе событий благодаря хорошей информированности.

В жизни Треугольник - прирожденный азартный игрок. Отсюда склонность к риску и установка на успех при принятии важных управленческих решений. Он нетерпим к тем, кто колеблется.

Треугольник - великолепный политик. Как правило, люди этой психоформы имеют широкий круг общения и узкий круг близких друзей. Сами Треугольники получают удовольствие в кругу друзей и знакомых, являясь очень остроумными личностями.

Эти люди всегда уверены в себе, в своей правоте и весьма категоричны в суждениях. У них сильная потребность быть всегда правыми, управлять положением дел, решать их не только за себя, но и за других. При этом они проявляют твердость в своих решениях. Это заставляет «треугольную» личность постоянно соперничать с другими.

Достоинством этой формы личности является высокая работоспособность, постоянная готовность к работе, контактность. Превосходно действуют Треугольники в экстремальных ситуациях. Сильная потребность быть правым и управлять положением дел делает Треугольник личностью, постоянно соперничающей, конкурирующей с другими.

Главное отрицательное качество Треугольной формы - большой эгоцентризм, направленность на себя. Это выражается в отрицании моральных норм, этики вообще.

На пути к вершинам власти Треугольные люди не проявляют особой щепетильности в отношении моральных норм и могут идти по головам других, заставляя всех вращаться вокруг себя.

Особо проявляется склонность Треугольников к конфликту. В случае возражения проявляют жестокость, вплоть до агрессии, с трудом признавая свои ошибки. Во время конфликта Треугольники становятся категоричными, не терпящими

возражений, вспыльчивыми, чрезмерно требовательными к другим.

Треугольники не любят делить лавры, стремятся присвоить всю славу себе. Отмечается коварство, хитрость этой психоформы, самонадеянность, эгоистичность.

Эти люди честолюбивы. Если делом чести для Квадрата является достижение качества выполняемой работы, то Треугольник стремится достичь высокого положения, приобрести престижный статус, сделать карьеру. Они прекрасно умеют представить высшему руководству значимость собственной работы и работы своих подчиненных.

6.7.3 Прямоугольник

Внешний вид

У Прямоугольников неуклюжие, резкие, отрывистые нервные движения, неуверенные, незаконченные жесты, бегающий угрюмый взгляд при общении, нервный смех, неуверенная, меняющаяся походка. Как правило, они часто краснеют.

Хроническая неудовлетворенность тем образом жизни, который сложился у них в настоящее время, и систематический поиск нового положения автоматически отражается на внешнем облике Прямоугольников. Не удивительно, что одежда прямоугольных мужчин, как и женщин, отличается большой контрастностью.

Стремясь «с понедельника» начать «новую жизнь», люди этой психоформы внезапно могут изменить стиль одежды, прическу, костюм, аксессуары в поисках своего имиджа. Их одежда зачастую не соответствует ситуации общения и здравому смыслу. Порой она неопрятная и даже сумасбродная.

Прямоугольник может быть одет как представитель любой из четырех форм личности. Например, женщины этого типа могут довольно быстро изменить прическу, легко переходят от длинных юбок до мини, свободно варьируют украшениями и косметикой. Подобное смешение стилей одежды характерно и для внешнего облика мужчин, которые к тому же могут проявить небрежность и неаккуратность.

Речь Прямоугольников отличается нерешительностью и аритмичностью. Как правило, она неуверенная, неясная, сбивчивая, эмоциональная. Голос у этих людей высокий

срывающийся. В выступлениях заметны «слова паразиты», длинные паузы, скороговорки, междометия.

Прямоугольник - временная форма личности, которую могут носить остальные устойчивые фигуры в определенные периоды жизни. Он символизирует состояние перехода и изменения. Это люди, не удовлетворенные тем образом жизни, который они ведут сейчас, и потому занятые поисками лучшего положения. Ведущие качества прямоугольника - любознательность, пылливость, живой интерес ко всему происходящему и смелость. Они открыты для новых идей, ценностей, способов мышления, легко усваивают все новое.

Люди этой психоформы могут добиться определенных высот в своей профессиональной деятельности. Они любознательны, пылтивы, способны быстро схватывать и легко усваивать информацию.

Положительным качеством этих типов является позитивная установка, открытость ко всему новому, оригинальный взгляд на вещи, живой интерес к происходящим событиям. Их смелость проявляется в резкой смене профессии, вида деятельности, в попытках делать то, что никогда раньше не делали. Склонность к риску и экспериментированию позволяет Прямоугольнику вносить свежесть в разрешение сложных проблем.

Прямоугольные люди ценят шутку, острое слово, склонны к розыгрышам, передразниванию других.

Прямоугольник сочетает в себе почти в равных пропорциях несколько юнговских функций и может проявляться в разных психоформах. В своем устойчивом варианте чаще всего напоминает сочетание доминантной (сенсорной) и творческой (интуитивной) психоформы, но в его поведении также часто можно заметить элементы гармонизирующей (этической) и нормирующей (логической) личности.

Прямоугольник - неустойчивая фигура, символизирующая состояние перехода и изменения. Это временная форма личности, которую могут носить остальные четыре сравнительно устойчивые фигуры в определенные периоды жизни. Прямоугольники - это люди с непредсказуемым поведением. Вместе с тем, отмечается внутренняя противоречивость Прямоугольников, неумение адекватно оценивать ситуацию. Неожиданно многие привычные явления и предметы начинают их раздражать, и они становятся излишне критичными, создавая массу проблем окружающим.

Состояние внутренней дисгармонии, постоянные переживания приводят к тому, что эти люди не могут сосредоточиться на чем-то конкретном, страдают забывчивостью, не пунктуальны, склонны терять вещи, способны совершать какие-либо действия даже против своей воли.

Основным психическим состоянием Прямоугольника является более или менее осознаваемое состояние замешательства, запутанности в проблемах и неопределенности в отношении себя на данный момент времени.

Источником Прямоугольной формы является низкая самооценка. Этим объясняется непрерывный поиск нового «Я», с частичным отрицанием старого «Я».

Отмечается чрезмерная доверчивость, внушаемость, наивность людей этой психоформы, их импульсивность, нервозность, избегание конфликтов. Такими типами легко манипулировать.

Наиболее характерные черты Прямоугольников - непоследовательность, неопределенность и непредсказуемость. Прямоугольники могут сильно меняться изо дня в день и даже в пределах одного дня. Они постоянно примеряют одежду других психоформ. Резкие колебания настроения и постоянное перевоплощение создают трудную обстановку в общении. Нервное напряжение просто гложет Прямоугольника в подобных ситуациях.

В ходе переговоров Прямоугольник, как правило, не знает, что ему нужно, плохо «вписывается» в ситуацию. Поначалу ведет себя робко, застенчиво, неуверенно, интерес к информации не показывает, может задавать неоднократно одни и те же вопросы, невнимательно слушает ответы на них. Может делать вид, что удовлетворен работой, но на самом деле может потерять к ней интерес, стать равнодушным или даже критически настроенным.

В общении с Прямоугольником необходимо проявить активность, но не быть навязчивым.

6.7.4 Круг

Внешний вид

У Круга млаожавое лицо и склонность к полноте.

Для этой психоформы характерна расслабленная поза, свободные плавные движения, доброжелательная улыбка, частые кивки головой в знак поддержки, минимальная социальная

дистанция при общении, жизнерадостная походка, «зеркальное» поведение, подчеркнуто доброжелательное приветствие.

Круглые люди зачастую проявляют безразличие к своему внешнему виду, не стремятся произвести впечатление на окружающих. В их одежде преобладает удобство и простота.

Мужчины избегают строгой, официальной одежды, они предпочитают ансамбль из брюк, рубашки, куртки или свитера, избегают носить галстук. У них могут быть помятые брюки, залушенная прическа, плохо выбранное лицо.

Женщины-Круги носят одежду свободного покроя из материала, приятного для кожи. Они любят носить широкие, свободные юбки и блузки с бантами. Предпочитают оттенки теплых цветов - коричневого, оранжевого, красного, розовато-лилового. Косметикой пользуются довольно редко, за исключением хороших духов.

Речь у «круглых» людей непоследовательная, с постоянными отклонениями от главной темы, эмоциональная, плавная, успокаивающая. Голос у них сочный, низкий, густой, мягкий. Каждое слово произносят четко. Часто делают комплименты, дают восторженные оценки.

Их рабочее место напоминает уютную домашнюю обстановку. Круги очень быстро обживают окружающее пространство. Они не любят острых углов, блестящего металла и холодного стекла, предпочитают иметь мягкую мебель. На рабочем столе Круга нередко беспорядок и хаос.

Круг соответствует функции чувства (эмоциональности и субъективности оценок) и присущ гармонизирующей форме личности, которая связана с развитыми чувствами, предопределяет способность к проникновению во внутренний мир других людей, к сочувствию и сопереживанию.

Эти психотипы обладают прекрасным характером. Они доброжелательны и великодушны. Контактующие с ними ощущают свою индивидуальность и значимость. Круги заинтересованы в хороших межличностных отношениях, всегда стабилизируют здоровые отношения в коллективе, скрепляют его. Не случайно Круг является мифологическим символом гармонии. Круглые люди обладают высокой чувствительностью, развитой эмпатией, способностью сочувствовать, сопереживать, отзываться на переживания другого человека. Они переживают чужую радость и чужую боль, как свою собственную.

Кругам присущи спокойствие, уступчивость, эмоциональная чувствительность, склонность к самообвинению.

Круг - природный психолог. Он отличается способностью проникать во внутренний мир другого человека, умеет «читать» людей, находить в них хорошее, даже под покровом ошибок и недостатков. Высокая потребность в общении, коммуникабельность, забота о других, щедрость и отличает Круг от других форм личности. Круглым людям свойственна доверчивость, ориентация на мнение окружающих.

Отмечается уникальное умение Кругов не только уговаривать, убеждать, но и внушать свои мысли партнерам, обращаясь к их внутренним мотивам.

Круг - самая бесконфликтная личность. Он пытается сохранить мир и ради этого избегает занимать «твердую» позицию, зачастую уступая первым в конфликте. Для этой психоформы нет ничего более тяжелого, чем вступить в межличностный конфликт. Он счастлив тогда, когда все ладят между собой.

Стиль мышления людей этой психоформы ориентирован на такие субъективные факторы, как оценки, чувства, ценности, и они стремятся найти общее даже в противоположных точках зрения.

Круглым людям не свойственна зависть, их не гложет тщеславие, они верят в людей, что позволяет им сохранять нервную энергию на долгие годы. Этой фигуре свойственна интуиция - способность предвидеть развитие событий, склонность к самоанализу и самообвинению, тяга к прошлому.

Будучи руководителем, Круг больше ориентирован на людей, чем на дело. Он чувствителен к настроениям подчиненных, проявляет внимание к их потребностям, интересам, сотрудничает с коллективом, побуждает подчиненных к культурному росту. Благодаря этим качествам у этих людей широкий круг друзей и знакомых.

Круги очень болезненно переживают несправедливость, нарушение норм морали.

Но, как любой другой психоформе, Кругам присущи и недостатки. Отмечается крайняя медлительность этих людей, нерешительность, излишняя уступчивость, вплоть до отказа от собственного мнения, неспособность оптимально действовать в экстремальных ситуациях.

Круги умеют манипулировать собеседником в своих интересах, вызывать у него нужные им эмоции. С большим трудом они принимают непопулярные решения, испытывают трудности в применении дисциплинарных мер. Часто Круги не могут подать себя и свою команду должным образом, и поэтому над ними берут верх другие личности. Слабы Круги как политики: не слишком беспокоятся о том, в чьих руках будет находиться власть.

Круглые люди не склонны к глубокому анализу, так как являются «правополушарными» мыслителями. При решении жизненных проблем они отдают приоритет эмоциям.

Круг в ходе переговоров часто устанавливает контакт первым. В ход идет приятная улыбка, комплименты и все остальное из коммуникативного ассортимента. Часто использует деловые встречи он как возможность общения.

6.7.5 Зигзаг

Внешний вид

Для Зигзага характерна живая мимика, ненапряженные, быстрые, плавные движения, быстро меняющиеся позы, оживленная жестикуляция, стремительная походка, манерность

Внешний вид зигзагообразных людей как в зеркале отражает их внутренний мир. В период вынашивания новых идей мужчины выглядят растрепанными, неряшливыми и небрежными. Несвежая рубашка, мятый галстук, неглаженные брюки, оторванные пуговицы, нечищенная обувь, небритые. А иногда Зигзаги демонстративные, супермодные, с цепочками и перстнями. Они часто используют деталь туалета, которая бросается в глаза.

Женщины-Зигзаги в отличие от мужчин избегают небрежности и неряшливости в одежде. Одни из них имеют ориентацию на удобства. Они с удовольствием носят брюки, длинные широкие юбки со свитером или пиджаком. Обувь на низком и среднем каблуке. Почти не используют косметику и украшения на работе. Другие одеваются по последнему крику моды, очень экстравагантны, демонстрирует яркие цвета, яркий лак для ногтей, необычную прическу, множество украшений. У них узкая юбка, высокие каблуки.

Зигзаг - прекрасный оратор. Речь его непоследовательная, ассоциативная, яркая, образная и эмоциональная. В его

выступлениях восторженные оценки, богатая лексика, остроты, жаргон, разнообразные голосовые вариации.

Рабочее место Зигзага чаще всего представляется сгустком беспорядка. Бумаги разбросаны, на полках вековая пыль, но оно может быть и идеально чистым.

Это фигура символизирует креативность, предрасположенность к отвлеченному, абстрактному мышлению. Зигзаг - единственная разомкнутая фигура. Великолепная интуиция помогает этой психоформе предвидеть развитие событий, составлять планы на будущее.

Это правополушарный, инакомыслящий мыслитель, потому ему свойственна образность, интерактивность при подходе к жизненным явлениям. Такое мышление не фиксируется на деталях, поэтому оно, упрощая в чем-то картину мира, позволяет строить целостные, гармонические концепции и образы, видеть красоту. Зигзаги обычно имеют развитые эстетические чувства. Для этой психоформы нет ничего более скучного, чем рутинная, шаблонная, правила, инструкции.

Характеристика поведения людей этого типа: жажда изменений, креативность, концептуальность, жажда знаний, великолепная интуиция, одержимость своими идеями, мечтательность, устремленность в будущее, позитивная установка на новое, философия бунтаря, восторженность, энтузиазм, непосредственность, импульсивность, отвращение к бумажной работе, остроумие.

Зигзагообразные люди всегда устремлены в будущее и больше интересуются возможностью, чем реальностью. Мир идей для них также реален, как мир вещей для остальных. Этот стиль жизни сопряжен с поиском нового и потребностью в изменениях. Зигзаг - прирожденный бунтарь. В основе любой его профессиональной деятельности лежит недовольство существующим и стремление продемонстрировать новое нетрадиционное решение. Этому человеку все время мучает вопрос «А почему нельзя это сделать иначе?». Пытаясь ответить на этот вопрос, он начинает генерировать новые идеи и методы работы.

Для успешной деятельности ему необходимо больше разнообразия и высокого уровня стимуляции, больше независимости от других людей.

Доминирующим стилем мышления Зигзага чаще всего является синтетический. На основе комбинирования абсолютно

несходных идей он стремится создать что-то новое, оригинальное.

Зигзаги добиваются своих целей путем обострения конфликта идей и построением новой концепции, в которой конфликт разрешается.

Зигзаг соответствует функции интуиции (ассоциативному восприятию) и творческой (креативной) форме личности, предрасполагающей к отвлеченному, абстрактно-образному мышлению, сопоставлениям и догадкам. Большинство новых открытий – следствие интуитивных озарений людей, обладающих не просто смекалкой предчувствием и живым воображением, а фантазией, отрывающей их от реальности, за пределами которой они находят ответы на загадки природы.

Нестандартный подход к жизни, жажда постоянных изменений подчеркивает уникальность этой фигуры и ее отличие от других. Зигзаг неутомимый проводник своих идей и способен мотивировать, объединить других вокруг себя. Его энтузиазм, высокий творческий интеллект, инакомыслие всегда поражает обычное представление человека. Отмечается неумная жажда этой психоформы к новым знаниям.

Зигзагообразные люди – самые неорганизованные. Они просто не могут продуктивно трудиться в хорошо структурированных ситуациях, их раздражают четкие вертикальные и горизонтальные связи, строго фиксированные обязанности.

Зигзагам часто не хватает дипломатичности – они не сдержаны, эксцентричны, порой бестактны, очень экспрессивны – открыто и честно высказывают свое мнения по конкретному вопросу, «режут правду в глаза», что часто мешает им проводить свои идеи в жизнь.

Используя свое природное остроумие, они часто бывают очень язвительными, «открывая глаза другим» на возможность нового решения.

Зигзаги не сильны в проработке конкретных деталей и ненастойчивы в доведении дела до конца. Для реализации своей творческой мысли им часто не хватает здравого смысла – они просто изгоняют его из мира своих идей.

Немалую часть жизни эти люди проводят в идеальном мире. Отсюда берут начало такие их черты как непрактичность, сумасбродство, наивность, не реалистичность.

Характерно для Зигзага непостоянство настроения, поведения и отношений, недисциплинированность, амбициозность, безалаберность в финансовых вопросах, нежелание работать с бумагами, разбросанность, небольшой круг друзей.

Прихологический тест Деллингера (см. приложение №4,5).

6.8 Акцентуация характера

Акцентуация означает чрезмерное заострение отдельных черт характера и их сочетаний. Это состояние пограничное с психопатиями.

Под акцентуацией подразумеваются крайние варианты нормы, при которых отдельные черты характера значительно усилены, вследствие чего обнаруживается избирательная уязвимость в отношении ряда психогенных воздействий. Она отличается от патологии тем, что отсутствует однозначная определенность ее проявлений во всех ситуациях взаимодействия человека с миром.

Акцентуация характера не ограничивает возможности социальной адаптации человека, но при воздействии неблагоприятных факторов может серьезно повлиять на его поведение.

Описание акцентуации характера дано в работах К. Леонгарда, А.Е. Личко, Ю.М. Орлова, П.Б. Ганушкина.

А.Е.Личко называет акцентуацию характера местом наименьшего сопротивления, ранимой функцией, в которой кроется основная причина стрессов, неврозов и конфликтов.

Акцентуация – это чрезмерное заострение отдельных черт личности. Место наименьшего сопротивления (МНС) – имеют все люди, у каждого человека какие-то функции сильнее, как-то слабее, и это не означает его «ненормальности», неполноценности. У обычных людей проявления МНС не слишком заметны окружающим, самим человеком они скорее воспринимаются как недостатки. И только в тех случаях, когда есть расстройства психики, проявления МНС становятся настолько заметными, что бросаются в глаза как характерные признаки заболевания. Поэтому они и легли в основу многих психиатрических типологий.

У каждого человека МНС слабо только по сравнению с его же сильными функциями, а объективные возможности МНС зависят от общего объема интеллекта человека и подчас превышают уровень развития таких же функций у других людей.

Любое качество характера, даже самое замечательное, когда получает чрезмерное развитие, начинает приобретать некий негативный оттенок, усложнять жизнь самому человеку и его окружению, обуславливать «трудный», «тяжелый» характер. Так, даже такое чудесное качество, как жизнерадостность, активность, при своем переизбытке обуславливает «трудный гипертимный характер»

Немецкий психолог К. Леонгард выделяет следующие акцентуированные типы личностей:

- демонстративный или истерический;
- педантичный или ананкастический;
- застревающий или параноический;
- возбудимый или эпилептоидный;
- гипертимны;
- дистимический или субдепрессивный;
- тревожный;
- эмотивный;
- аффектно-лабильный;
- экстравертируемый;
- интровертируемый.

В классификации А.Е. Личко, посвященной изучению личности подростков, выделяются следующие акцентуации характера: гипертимный, циклоидный, астено-невротичный, сенситивный, психоастенический, шизоидный, эпилептоидный, истероидный, неустойчивый, конформный.

П.Б. Ганушкин в своих трудах по психиатрии дал описание клиники психопатий следующих типов личности:

- циклоидов;
- шизоидов;
- параноиков;
- эпилептоидов;
- истерических характеров;
- неустойчивых психопатов;
- антисоциальных психопатов.

Эти классификации отличаются друг от друга лишь количеством выделенных типов. (Тест «Оценка акцентуации характера по методике Шмишека» приложение №6)

6.8.1 Демонстративный тип (истероидная акцентуация)

Стержневой поведенческой чертой этого типа является стремление к успеху, ненасытное желание хорошо выглядеть в

глазах окружающих, концентрировать на себе постоянное внимание, завоевать лидерство, славу и власть.

Люди этого типа хотят оказаться более значительными, чем они есть на самом деле. Как правило, это талантливые, красивые люди, но они не способны в определенный момент времени, критично взглянуть на себя со стороны.

Таких людей характеризуют легкость установления контактов. Для их поведения характерна манерность, театральность, наигранность, шегольство, стремление к лидерству.

Они обходительны и хорошо адаптируются в коллективе.

Их привлекательными чертами являются упорство, способность увлечь других, раскованность и эмоциональность. Отмечается выраженная тенденция к вытеснению неприятных для субъекта фактов и событий, склонность к интригам, фантазированию и притворству.

Эти люди склонны к отлыниванию от работы. Они конфликтны, лживы, хвастливы, завистливы и ревнивы. Привязанность, интересы и чувства этих людей в основном рассчитаны на внешний эффект. Нередко при ущемлении их интересов возникает истерическая реакция.

Истероиды постоянно жаждут завышенную оценку и повышенного внимания к своей особе. Любой ценой они стремятся быть в центре событий. Применяют такие санкции за невнимание к себе: слезы, обморок, вспышки гнева и раздражительность, скандалы, болезни, наряды, необычные увлечения, обвинения. Они легко забывают о своих неблагоприятных поступках. Таких людей угнетает замкнутый круг общения, однообразная работа. Они могут проявить себя в работе с постоянно меняющимися кратковременными контактами.

Этот тип личности чаще наблюдается у женщин. Люди с истерической структурой характеризуются избытком бессознательной тревоги, напряженности и реактивности, особенно в межличностном плане.

Это сердечные, энергичные люди, склонные попадать в ситуации с личными драмами и риском. Из-за высокой тревоги и конфликтов, от которых они страдают, их эмоциональность может казаться окружающим поверхностной и искусственной.

Многие исследователи считают, что истерически организованные люди являются напряженными,

гиперчувствительным. Переживания, выносимые для людей другого психологического типа, могут оказаться травматическими для истериков. Поэтому они часто прибегают к механизму диссоциации для уменьшения количества аффективно заряженной информации, с которой они должны одновременно иметь дело.

Трудно придется такому человеку, если он попадет в коллектив, не учитывающий его личностно-психологического своеобразия. Если коллеги холодны, формальны, не замечают его, человек начинает вести себя демонстративно: привлекает к себе внимание, разыгрывает сцены, что обыкновенно осуждается окружающими.

Главное ощущение при истерии – чувство маленького, пугливого и дефективного ребенка, преодолевающего трудности так хорошо, как только и можно ожидать в мире, где доминируют сильные и чужие люди. Хотя люди с истерическим складом личности нередко выступают как контролирующие и манипулирующие, их субъективное психологическое состояние совершенно противоположно.

Одним из способов достижения самоуважения для людей с истерической организацией личности является спасение других. Они могут проявлять заботу о своем внутреннем испуганном ребенке посредством обращения, оказывая помощь ребенку, которому угрожает опасность.

Самое непереносимое для этих типов – равнодушие со стороны окружающих, в этом случае предпочитается даже роль «отрицательного героя».

Обоим полам свойственно акцентировать свою сексуальную привлекательность, для чего обычно используется поведенческий рисунок не сексуальной агрессивности, а фривольности, флирта, карикатурного подчеркивания своей неотразимости.

Эти люди очень внушаемы, легко попадают под влиянием окружающих.

Для истерической структуры типичны ригидность тела, в результате чего человек как бы закован в броню. Спина жесткая до несгибаемости, шея напряжена и держит голову очень прямо. Но гораздо важнее, что зажата передняя часть тела. Именно ригидность грудных и брюшных мышц можно назвать броней. Нижняя часть тела при этом от бедер может быть мягкой, податливой.

С опытом и при наличии способностей лица демонстративного характера хорошо различают особенности других людей. Они видят отношение к себе, подстраиваются под него и пытаются им управлять. Надо заметить, что нередко это им удается. Они вырабатывают к себе то отношение, какое хотят, иногда активно манипулируют людьми.

Большое значение для позитивной перестройки такой личности имеет стремление развить у себя противоположные черты - умение себя сдерживать, контролировать, направлять свое поведение в нужное русло.

Если демонстративность в достаточной степени уравновешивается противоположными чертами, человеку доступно многое: и умение анализировать факты, и способность просматривать в воображении целые картины, сценарии возможного развития сегодняшней ситуации, умение подмечать детали поведения людей и точно реагировать на них и т.п. При этом условии демонстративный характер в большой степени проявляется своими позитивными чертами.

6.8.2 Застревающий тип (паранояльный)

Этот тип отличается неустойчивым поведением, определяемым то одним, то другим «застреванием». Застревают они чаще всего на своих чувствах и мыслях.

Параноиков отличает патологическая склонность к аффектам, то есть душевного волнения или страсти, а если они достигают большой силы, то завладевают личностью параноика полностью, и на этом фоне образуются сверхценные идеи. Сверхценные в смысле того, что такая идея для параноика становится единственной идеей, которой подчиняются все другие, и эта идея всецело овладевает его чувствами, мыслями поведением.

Глубокие аффекты могут вызываться различными причинами. Но большей частью у застревающей личности они вызываются мыслями об уязвленном, задетом самолюбии, хотя в аналогичных ситуациях нормальные личности не обратили бы внимания на такие незначительные факты.

Параноик относится к категории людей злопамятных и мстительных. Даже мелочные обиды и небольшие уколы, в свой адрес он воспринимает очень болезненно и запоминает надолго. Всякий человек, имеющий дело с параноиком и поступающий не так, как тому хочется, может стать его личным врагом. В

каждой мелочи параноик находит факты, которые преувеличивает до огромных размеров, а в каждом поступке может видеть оскорбление в свой адрес.

Данный тип характеризуется постоянной подозрительностью и недоверием к людям в целом, склонностью перекладывать ответственность с себя на других. В разного рода ситуациях они чувствуют себя используемыми в чужих интересах, преданными или обижаемыми. Они полны предрассудков и часто приписывают другим те свои мысли и побуждения, которые отказываются признать у себя. Высоко ценят проявления силы и власти, все, что слабо, ущербно, вызывает у них презрение.

Вместе с тем люди застревающего типа демонстрируют в общении сдержанность, контактность, принципиальность, очень чувствительны к справедливости. Привлекательной чертой этого психотипа является чувство долга, уверенность в себе, бесстрашие, раскрепощенность.

Параноики очень целеустремленны и настойчивы в достижении поставленной цели. Любое решение стремятся довести до конца, проявляя при этом железную волю.

Зачастую у них неадекватная самооценка.

Физическая малоподвижность проявляется и на уровне мышления: новые идеи нередко усваивают с трудом, иногда необходимо тратить дни, месяцы, чтобы внушить такому человеку свежую идею. Но если уж он ее понимает, то следует ей с неотвратимым упорством. Та же медлительность, инертность могут проявляться и на уровне движений. Неторопливо, как бы с самолюбованием, ступает такой человек.

Инертность и застревание на чувстве, мысли, деле ведут к тому, что в трудовой деятельности у таких людей часто проявляются чрезмерная детализация, повышенная аккуратность, хотя к чему-то рядом, что не попало в сферу внимания застревающей личности, внимание может не уделяться вовсе. Например, предельно аккуратно, детально и долго проводится уборка рабочего стола. По полочкам, тщательно, с вниманием укладываются бумаги и книги.

Характерна для застревающего типа чувствительность к обидам, мстительность, подозрительность, злопамятность, ревность. Как правило, они занудливы, конфликтны, самонадеянны, чрезвычайно честолюбивы, предъявляют повышенные требования окружающим. Порой жестоки и бессердечны. Отмечается склонность застревающего типа к

сплетням и затяжным склокам. Незначительные факты они сильно преувеличивают, в каждом поступке видят оскорбление в свой адрес, задетое самолюбие. Они не могут забыть обид и пытаются мстить обидчикам.

Как правило, параноики назойливы в общении, инертны в работе. Характерной чертой этого типа является упрямство. У них до фантазии раздуто чувство справедливости.

Застревающий характер характеризуется развитой, конкретно направленной волей. У людей с застревающим характером наблюдается соблазн властвовать, они ему часто поддаются, хотя подавление других не всегда является умышленным.

Мелочной скрупулезностью в делах они могут терроризировать окружающих.

Люди с таким характером злопамятны, но это определяется не их принципами, а тем, что неприятные образы и эмоции легко вспоминаются, и все переживается так, как будто было вчера. Неприятности не забываются, а наслаиваются одна на другую, накапливаются.

У них наблюдается служебная и бытовая несговорчивость, склонность к затяжным склокам. В конфликте чаще всего бывают активной стороной и четко определяют для себя круг врагов и друзей. Конфликт возможен при задетом самолюбии, несправедливой обиде, препятствии к достижения честолюбивых целей. Эти люди хорошо себя показывают в работе, дающей им ощущение независимости и возможность проявить себя.

Так, К. Леонгард отмечает такую характерную черту подобной личности, как твердолобость. Конечно, для того чтобы добиться успехов, застревающие личности должны обладать такой чертой, как честолюбие. Эта черта особенно часто проявляется в молодые годы и играет явно положительную роль. Такие личности в молодости достигают выдающихся результатов.

Самоуверенность застревающей личности легко переходит в самонадеянность. В своем поведении такие люди бывают заносчивы. Если параноик вступает в борьбу с кем-либо, то часто в этой борьбе он становится победителем, потому что отличается способностью к длительному волевому напряжению. Он упрям, настойчив и последователен в своей борьбе. Если он принял решение, то ни перед чем не остановится, чтобы довести дело до конца.

Очень близка к группе параноических личностей группа фанатиков. Если дать краткое определение этой группы, то можно сказать, что это люди «одной идеи и одной страсти». Обычно они всю свою жизнь посвящают служению одному делу, одной идее, не оставляя места личной жизни или каким-то другим интересам. В процессе служения этому делу они ни к кому не испытывают жалости, идут до конца, последовательно и настойчиво, не останавливаясь перед человеческим горем и страданиями. Часто бездушные и жестокость являются чертами, ведущими к цели. Но главная черта фанатиков — несокрушимая, железная воля, которая позволяет им всю жизнь посвятить своей идее и осуществлять ее без страха и упрека.

6.8.3 Педантичный тип (ананкастический)

Этот тип прямо противоположен демонстративному. Для него характерна гипертрофированная пунктуальность, аккуратность, дотошность и скрупулезность.

Люди этого типа очень напористо реагируют на любое нарушение установленного порядка. Нередко их называют формалистами и бюрократами.

Отмечаются такие черты педантичного типа как занудливость, буквоедство, брюзжание, формализм. Кроме этого, психоастеники характеризуются мнительностью, тревожностью, склонностью к сомнениям в правильности принятых решений.

Зачастую они не могут предпринять последний шаг и перейти к действиям. Многократно проверяя и перепроверяя положение дел, они стремятся взвесить все до последней мелочи. Они раздражают партнеров по общению и деятельности своим занудством и крючкотворством.

Люди этого психотипа склонны к ипохондрии.

Для окружающих они привлекательны, надежны, добросовестны, порядочны, обязательны, склонны к самоанализу.

В конфликты люди этого типа вступают редко, хотя своим поведением часто их провоцируют. Они склонны к назойливости.

Для этих людей предпочтительны профессии, не связанные с большой ответственностью. Это люди долга. Если они обещали — значит, свою работу они сделают основательно и хорошо. Поэтому таких людей в производственных коллективах ценят и уважают. К работе они относятся добросовестно. Им чужды поспешность, расхлябанность. Любая мелочь не ускользает от их внимания.

Эти люди отличаются постоянством. Они не любят менять место работы, обычно дорожат им и любят свой коллектив.

Иногда при определенных обстоятельствах они склонны к психоастении. Имея много положительных черт, такие люди становятся руководителями (часто не по своей воле), ввиду того, что хорошо выполняли предыдущие обязанности. Будучи руководителями, они боятся принимать ответственные решения, связанные с риском. Возможно, они боятся брать на себя ответственность за поступки других. Это прекрасные экономисты, бухгалтеры, финансисты, банкиры, а также специалисты многих других профессий, где ценятся формализм и буквоедство в хорошем смысле слова.

Такая патология характеризуется «невозможностью», «неумением» принимать решения. Это «неумение» заключается в том, что педантичные личности не могут предпринять последний шаг и от обдумывания перейти к действиям. Они тянут с решением, многократно проверяя и перепроверяя его даже тогда, когда для здравомыслящего человека проверять уже как бы нечего. Нескончаемая «умственная жвачка» и нерешительность характеризуют личность ананкастического типа. Такая личность раз за разом прокручивает все решения, убеждая себя в невозможности найти еще лучшее решение, и никак не решится сделать последний шаг к действию.

Постоянные многократные проверки выполненной работы, проверка бытовых приборов при уходе из дома — выключен ли газ, утюг, кран, закрыты ли двери — характерны для этого психотипа. И это при том, что у них ни разу не бывало, чтобы был оставлен включенным утюг или газ, оставлена открытой квартира.

Любая домашняя работа у ананкаста занимает больше времени, чем у других. Это связано с тем, что многие вещи он делает по несколько раз: посуда моется 3—4 раза, при приготовлении пищи овощи тщательно и несколько раз моются, очищаются, дотошно осматриваются, крупы перебираются по крупинке. Но во многих случаях до такой крайности дело не доходит. Существует несколько акцентуаций педантичности характера. Когда поведение такого человека остается в рамках допустимого для общества, он может даже иметь преимущества во многих видах деятельности. Таких людей отличают основательность и серьезность.

Педантичная личность распознается не сразу. Чтоб ее понять,

нужно принять вместе с ней участие в каком-либо деле, работать вместе продолжительное время или жить. Тогда педантичная личность начинает постепенно раскрываться. Основными чертами такого человека являются дотошность, скрупулезность, пунктуальность.

6.8.4 Гипертимный (гиперактивный) тип

Люди этого типа отличаются повышенным жизненным тонусом, постоянно приподнятым, хорошим настроением, оптимизмом, энергичностью, самостоятельностью, психологической активностью и инициативностью. Им свойственна предприимчивость, коммуникабельность, жажда деятельности, умение быстро переключаться с одного вида деятельности на другой, выраженность жестов и мимики.

Жизнерадостные, общительные, бодрые, приветливые, остроумные, неугомонные они, как правило, производят благоприятное впечатление на людей.

Эмотивной личности присущи такие черты, которые направлены на окружающих и привлекают их – эмоциональность, мягкосердечность, альтруизм, сострадание, жалость, сопереживание, добросердечность, чувство долга и обязательность, доброжелательность, эмоциональное понимание внутреннего мира собеседника.

Гипертимники уверенно ведут себя в экстремальных ситуациях, умеют находить выход из затруднений.

Стремление к лидерству делает гипертимных заводилами шумных компаний, где обычно они оказываются в центре внимания, выступая в роли тамады, инициаторами масштабных начинаний, которые редко доводятся до конца. В жизни гипертимных возможны и блестящие взлеты, хотя в деловых вопросах эти люди крайне ненадежны, и резкие падения, которые, впрочем, легко переносятся. Гипертимники остаются находчивыми и изобретательными в любом затруднительном положении.

Хорошее настроение помогает им преодолевать трудности, на которые они всегда смотрят легко, как на временные, проходящие. Добровольно занимаются общественной работой, стремятся во всем подтвердить свою высокую самооценку.

Обычно у людей этого типа одинаково хорошо развиты мысли, чувства и волевые компоненты поведения. Поэтому во всех проявлениях такие люди быстры. Они быстро думают,

говорят и так же быстро принимают решения, которые однако могут быть опрометчивыми.

На жизнь они смотрят легко и непринужденно. Легко преодолевают грусть и уныние. В жизни они оптимистично смотрят вперед. Их окружение часто изумляется, видя многосторонность и разнообразие их интересов, гибкость мышления, богатство мыслей, душевную щедрость, доброту и неподдельную отзывчивость.

В силу кипучей энергии, жажды деятельности, они могут достичь значительных успехов в профессиональной сфере.

Вместе с тем, для гипертимов характерна недисциплинированность, болтливость, необязательность, завышенная самооценка, авантюризм.

Окружающим в них не нравится склонность к аморальным поступкам, к аферам и мошенничеству, легкомысленность, гневливость, раздражительность, недостаток чувства дистанции в отношении с другими.

Гипертимный тип ненадежен в деловых вопросах. Эти люди не умеют доводить начатое дело до конца. Они с трудом переносят монотонную деятельность, одиночество, выступают инициаторами конфликтов. Чаше это происходит в условиях жесткой дисциплины.

Они не реагируют на замечания: у них отсутствует самокритичность.

Людям этого типа свойственна жажда развлечений. Нередко это толкает их на алкоголизм, употребление наркотиков, сексуальные связи.

Такой человек хорошо себя проявляет в работе, связанной с постоянным общением, где требуются контакты с людьми. Они незаменимы и в деле организации труда, в создании климата доброжелательности в коллективе. Нарушения адаптации и здоровья у гипертимов, как правило, связаны с тем, что они не щадят себя. Берутся за многое, стараются все успеть, бегут, торопятся, возбуждены, нередко имеют высокий уровень притязаний. Им кажется, что все проблемы могут быть разрешены увеличением темпа деятельности.

6.8.5 Дистимный тип (депрессивный)

Этот тип противоположен гипертимному. У его представителей чаще всего пессимистическое, подавленное настроение, апатия ко всему окружающему, грусть, замкнутость,

замедленность мышления. В жизни они видят только мрачные стороны. Жизнь кажется им тягостной, бессмысленной, печальной.

Депрессивные типы отличаются пассивностью, инертностью, низкой контактностью, неповоротливостью, чрезмерной ранимостью, заниженной самооценкой.

О каком бы времени они ни говорили, их не покидает мрачный взгляд на жизнь. Так, вспоминая свою прошлую жизнь, они испытывают угрызения совести и чувство вины по поводу совершенных или мнимых ошибок, в будущее они смотрят с пессимизмом, настоящее переживают с грустью и печалью. На окружающих они производят впечатление мрачных, упрямых, нелюдимых, излишне серьезных, неразговорчивых людей.

Этим людям трудно реагировать на изменение ситуации, менять профессию, вид деятельности, они очень медлительны в принятии решений.

Депрессивные избегают шумных компаний, предпочитают одиночество, ведут замкнутый образ жизни. Зачастую на окружающих они производят впечатление мрачных, серьезных и несговорчивых людей.

Непереносимой для дистимных является ситуация, в которой они становятся объектом насмешек и подозрений. При неблагоприятных условиях они проявляют склонность к субдепрессивной психопатии.

Часто у депрессивных проявляется дистимичные черты: усиливается внутреннее чувство вины, неполноценности, появляются мысли о бессмысленности существования, тоска, беспричинная грусть, пессимизм.

Было замечено, что люди в депрессивном состоянии большую часть своего негативного аффекта направляют не на другого, а на самого себя, ненавидя себя вне всякого соотнесения со своими актуальными недостатками. Данное явление описывалось как «направленный вовнутрь гнев». Депрессивные личности мучительно осознают каждый совершенный ими грех при том, что они игнорируют собственные добрые поступки. Печаль – еще один из главных аффектов людей, обладающих депрессивной психологией.

Главными отличительными чертами данного типа являются недостаток воли и неспособность противостоять давлению со стороны внешнего мира. Такие личности легко сбиваются с пути истинного как под давлением обстоятельств, так и под влиянием

окружающих. Закономерно, что при их податливом поведении они также чувствительны и к доброму влиянию.

Мания – обратная сторона, депрессии. Люди, наделенные гипоманиакальной личностью, обладают депрессивной организацией, которая нейтрализуется посредством защитного механизма отрицания. Маниакальные люди отличаются высокой энергией, возбуждением, мобильностью, переключаемостью и общительностью. Когда негативный аффект возникает у людей с маниакальной и гипоманиакальной личностями, он проявляется не как печаль или разочарование, а как гнев – иногда в форме внезапного и неконтролируемого проявления ненависти. Вместе с тем, дистимные могут быть очень отзывчивыми, добрыми, веселыми, разговорчивыми в кругу близких людей. Их положительные качества: обязательность, серьезность, обостренное чувство справедливости, добросовестность, высокие моральные принципы.

Дистимные люди редко вступают в конфликты с окружающими. Высоко ценят дружбу и преданность.

Это акцентуация чаще возникает у лиц меланхолического темперамента. Дистимичную личность можно узнать по внешнему виду: во всех ее движениях, мимике, позе видна какая-то заторможенность, медлительность; расслабленная осанка, скупые, вялые жесты, медленная походка, опущенные уголки рта и глаз (обычно так рисуют грустную мину), висящие, как плети, руки.

Некоторые из этих людей понимают свое состояние и борются с ним напряжением воли. В это время они хотят казаться окружающим веселыми и жизнерадостными, и это им удается. Но такое состояние требует большого напряжения внутренних сил, когда же они иссякают, воля ослабевает, можно увидеть, как спадает «маска» и наружу выходит подлинное лицо дистимика.

Они сокрушаются по поводу своей жадности, тщеславия, гордости, гнева, зависти и страсти. Считают эти качества опасными, испытывают беспокойство по поводу своей деструктивности. Они очень стараются быть «хорошими» и боятся быть разоблаченными в своих грехах.

6.8.6 Циклоидный тип (аффектно-лабильный)

Для циклоидов характерно волнообразное чередование фаз хорошего и плохого настроения. Их работоспособность,

активность, очень зависят от внешних событий и внешних условий.

В период подъема настроения они ведут себя гипертимно, в период спада - дистимно. В фазе подъема они коммуникабельны, полны сил, энергии, здоровья. Быстро говорят, легко решают возникшие проблемы, серьезны и романтичны. Радостные события вызывают у них бурную жажду деятельности, нестандартный подход к явлениям, творческую активность. Приступы депрессий переживаются ими весьма болезненно. Нередко они сопровождаются упадком сил, грустью, тоскливым настроением, замедленностью реакции, мышления и поведения. В этот период очень обостренно воспринимаются все неприятности, вплоть до самоубийства. Нередко в таком состоянии возникают соматические расстройства.

Многие исследователи циклотимичного темперамента отмечают одновременное наличие двух состояний, но в разных пропорциях. Во время состояния возбуждения часто проскальзывает тень грусти и, наоборот, в состоянии депрессии появляется «налет юмора». Иногда такие состояния позволяют лучше понять особенности характера этих людей.

В ситуации повышенного настроения циклоиды коммуникабельны, серьезны и романтичны. Радостные события вызывают у них жажду деятельности, нестандартный подход к явлениям, творческую активность.

Частые перепады душевных состояний утомляют людей этого типа, делают их поведение непредсказуемым, противоречивым. Характерна для циклоидного психотипа неустойчивость привязанностей, субъективность оценок, погруженность в свой внутренний мир. Аффекто-лабильные типы бывают весьма конфликтны, и в конфликте непредсказуемы. Самооценка у них неустойчива.

6.8.7 Тревожный тип (невротический)

Характеризуется повышенной робостью, неуверенностью в себе, склонностью к страхам, боязливостью, закомплексованностью, а также чрезмерной возбудимостью.

Невротический тип отличается пониженным фоном настроения, безынициативностью, растерянностью, повышенной впечатлительностью, низкой контактностью. Даже незначительные события вызывают у него минорное настроение, тяжелые переживания.

Для тревожных характерна мнительность по отношению к своему здоровью, склонность к ипохондрии. Они очень внушаемы и тяжело переносят любой возможный диагноз.

Постоянно опасаются за себя, своих близких, долго переживают неудачу и сомневаются в правильности своих действий. Самооценка у этого типа акцентуации, как правило, занижена, и поэтому они редко вступают в конфликты.

Неумение дать отпор часто делает этих людей «козлами отпущения».

Наиболее сильно выражены такие их положительные черты, как обязательность, дружелюбие, исполнительность, самокритичность.

6.8.8 Эмотивный тип (эмотивно-лабильный)

Название этого типа связано с тем, что в содержании мотивации его поведения преобладают эмоции.

Характерной чертой этого типа является крайняя изменчивость и неустойчивость настроения. Это так называемые люди настроения. От того, какое у них настроение в данный момент, зависит их восприятие мира.

Они глубоко переживают любое значимое для них событие, грубое обращение, несправедливость, долго помнят обиды. У них чаще печальное настроение. Любая, даже небольшая, неприятность приводит их в уныние. Радостное же сообщение делает их жизнерадостными и веселыми. Окружающим нравится в них обостренное чувство долга, альтруизм, добросердечие, тактичность, исполнительность, склонность к уступкам. Они демонстрируют гуманность, отзывчивость, мягкосердечие.

Этих людей отличает стремление к общению в узком кругу, где им удастся установить хорошие контакты.

Отмечаются крайняя впечатлительность эмотивного типа, тревожность, боязливость, слезливость, неумение увидеть главное в потоке событий, неумение отстаивать свои интересы.

Они предпочитают узкий круг друзей и близких, которые понимали бы их с полуслова.

В конфликты вступают редко и играют в них пассивную роль. Обиды не выплескивают наружу, а держат при себе. Окружающим нравится их альтруизм, сострадание, жалость, выражение радости по поводу чужих удач. Они очень исполнительны и имеют высокое чувство долга.

Конфликты с близким человеком, смерть или болезни

родных они воспринимают трагически. Им противопоказана несправедливость, хамство, пребывание в окружении грубых людей. Это может быть и плохая погода, и нечаянно сказанное слово, пришедшие в голову печальные воспоминания, увиденная грязь, бездомная собака или кошка. Это может быть малозаметное событие, так что иногда сам человек не может дать отчет, почему у него испортилось настроение и ему стало тоскливо.

Эмотивных людей можно отличить по внешним проявлениям. Обычно видно, что их глубоко захватывают события. Когда они смотрят фильм с драматическим сюжетом или читают книгу с печальным концом, то легко могут расплакаться. Слезами могут сопровождаться также печальные рассказы, какие-либо грустные события или истории.

Внешняя легкость появления эмоций и их проявление может создать ошибочное мнение об этих людях как о поверхностных и легкомысленных. Но это не так. Они способны на глубокие чувства, их дружба верна, они очень преданны. В отношении с близкими и родными это прекрасные родители, мужья, жены. Они проявляют истинную любовь и заботу ко всем. Хотя такие отношения могут нарушаться ссорами и обидами, но так уж устроены эти люди, без этого они не могут жить. Эмотивные очень чувствительны к мнению окружающих. Любое порицание, замечание, выговор или просто резко сказанное слово приводит их в уныние, заставляет переживать и, наоборот, хвалебное слово, благодарность, знаки внимания, поощрение приводят их в «радостное, приподнятое настроение и повышают самооценку».

6.8.9 Возбудимый тип (эпелептоидный)

Эпелептоидный тип характеризуется крайней раздражительностью, вплоть до ярости, нередко имеющей злобно-тоскливую окраску, приступами аффективных расстройств, моральными дефектами. Впрочем, последняя особенность может быть скрытой. Для этих людей характерно подчеркнуто строгое соблюдение моральных норм, доходящие до ханжества.

Заметно проявляются у них страсть к сильным ощущениям. В жизни возбудимых важную роль играют инстинкты, влечения, стремления к разрядке. Особенностью этого типа является непредсказуемость, неуправляемость их поведения. Такие люди

очень неуживчивы, нередко выступают инициаторами конфликтов.

В эмоционально-спокойном состоянии это энергичные, аккуратные, добросовестные люди, способные проявить значительную деловую активность. Они демонстрируют любовь к животным. В состоянии эмоционального возбуждения эпилептоиды отличаются занудностью, угрюмостью, склонностью к конфликтам, низкой контактностью, склонностью к хамству и нецензурной брани, молчаливостью.

В гневе возбудимый тип агрессивен, вспыльчив, раздражителен, жесток, отличается нетерпимостью к недостаткам других людей. Зачастую он критичен к чужому мнению, деспотичен.

Для этого типа характерно тоскливое настроение с приступами ярости. Эти люди плохо вписываются в коллективы, редко становятся их лидерами. Они активно и часто конфликтуют, не избегают ссор с начальством, неуживчивы в коллективе, в семье деспотичны и жестоки. Вне приступов гнева эти люди добросовестны, аккуратны и проявляют любовь к детям.

Окружающим не нравится их раздражительность, вспыльчивость, неадекватные вспышки гнева и ярости с рукоприкладством, жестокость, ослабленный контроль над влечением. На этих людей хорошо воздействует физический труд, атлетические виды спорта. Им необходимо развивать выдержку, самоконтроль. Из-за неуживчивости они часто меняют место работы.

Первой и основной особенностью этого типа личности является неконтролируемость, неуправляемость поведения, выражающаяся в крайней раздражительности. В жизни таких людей решающими оказываются не здравый смысл, не благоразумие, а инстинкты, влечения, стремление к разрядке, в котором они доходят до приступов неуправляемой ярости. Часто в этих случаях можно говорить о патологической власти влечений.

Эпилептоидный тип упрям, в общении эгоистичен, крайне нетерпимый к недостаткам других, резко реагирует на любые возражения. Характерные для них страстность и любовь к сильным ощущениям нередко выражаются в отсутствии чувства меры.

Аффекты эпилептиков чрезвычайно сильны и продолжительны, в отличие от аффектов других типов, которые

быстро возникают и так же быстро проходят, например у гипертимического или лабильного типа.

Еще одна особенность таких людей — приступообразные расстройства настроения, имеющие злобно-госкливую окраску. Расстройства могут длиться часами, при этом постепенно накапливается раздражение, ищущее объект, на котором можно его разрядить. Раздражение у возбудимой личности по сравнению с другими имеет свои особенности. Оно обязательно сначала долго «кипит внутри», затем находит разрядку. Для возбудимой личности иногда хватает капли несогласия с его точкой зрения или взглядом, чтобы взорваться-разрядиться по любому поводу или даже без повода.

Такие люди обычно бывают неуживчивыми. Часто вступают в ссоры на работе по самому пустяковому поводу как с руководством, так и с сослуживцами. В результате это приводит к частой смене места работы. Импульсивность их патологического характера проявляется во всем.

Это люди инстинктов и примитивных влечений, они не знают меры ни в чем: ни в выражении храбрости на войне и в экстремальных ситуациях, ни в актах жестокости, ни в проявлениях любовной страсти. Возбудимые личности легко относятся к моральным нормам, в их жизни они не играют заметной роли. Через моральные нормы они легко переступают, даже не замечая этого.

У возбудимых людей отмечаются тяжеловесность мышления и замедленность мыслительных процессов. Им трудно понять и объяснить чужую мысль, они несколько неповоротливы, их ответы обычно размазаны. Замедленность можно заметить у них и в беседах.

Большинство возбудимых и эпилептоидных типов можно определить по их атлетическому телосложению. Их отличает приземистая сильная фигура, массивный торс, короткие ноги, тяжелая нижняя челюсть, хорошо развитые мышцы.

6.8.10 Экзальтированный тип (аффектно-экзальтированный)

Отличается отсутствием полутонов в эмоциях и чувствах. Это люди высоко контактные, они привязаны к друзьям и близким, влюбчивы, эмоциональны. Экзальтированные альтруистичны, склонны к состраданию, проявляют искренние чувства, имеют хороший вкус.

Яркая особенность этого типа - способность восхищаться, ощущать радость, наслаждение. Но они легко переходят от восторга до полного отчаяния под влиянием печальных событий.

Негативные черты: несдержанность чувств, гневливость, паникерство, слезливость, подверженность сиюминутным настроениям.

6.8.11 Шизоидный тип

Впервые наиболее полно описал и ввел термин «шизоид» Э.Кречмер. В более позднее время описание этого типа дали П.Б. Ганнушкин и А.Е. Личко.

Люди этого типа характеризуются оторванностью от реального мира, отсутствием последовательности, флегматическим поведением, парадоксальностью эмоционального мира. Часто воспринимаются как люди странные и непонятные.

Шизоидам особенно присуща замкнутость, подозрительность, неумение сочувствовать и сопереживать, холодность, бестактность, нежелание считаться с чужим мнением. Будучи эгоистами, они чрезвычайно высокого мнения о себе и своих способностях, редко умеют по-настоящему ценить и любить других людей.

Многие из них полностью погружены в себя и в своих мечтах далеко уходят от действительности. Более того, свои мечты и фантазии они выдают за действительность и живут в мире несбыточных надежд и мечтаний. Хрупкость нервной системы роднит их с астениками. Они такие же вялые, ленивые, бездеятельные, тонко чувствующие и легко ранимые субъекты со слабой волей, плохо переносящие столкновение с грубой действительностью. Эти люди с завышенной самооценкой, недовольные своим местом в обществе и мечтающие занять более высокое положение, но не способные это сделать.

Шизоид видит окружающий мир иначе, чем другие типы. Какая-то мелочь, на которую мы не обращаем внимания, для него очень важна, и, наоборот, самое важное в природе вещей не имеет для него значения. То, мимо чего обычно большинство людей проходит, не обращая никакого внимания, для шизоида приобретает особый смысл.

Внутренний мир шизоида невозможно понять. Трудно сказать, какие эмоции его обуревают, что беспокоит, а что не задевает. Так как у шизоидов обычно отсутствует

непосредственное чутье действительности, то и в поступках их нередко можно обнаружить недостаток такта и полное неумение считаться с чужими интересами. В работе они редко следуют чужим указаниям, упрямо делая все так, как им нравится, руководствуясь иной раз чрезвычайно темными и малопонятными соображениями. Отличаясь недоверчивостью и подозрительностью, шизоиды далеко не ко всем людям относятся одинаково. Будучи вообще людьми крайностей, не знающими середины, склонными к преувеличениям, они и в своих симпатиях и антипатиях большей частью проявляют капризную избирательность и чрезмерную пристрастность.

Внешний вид шизоидов отличается холодностью.

В их движениях нет естественности, гармоничности, плавности. У них тугоподвижные, угловатые, машиноподобные движения, иногда довольно вычурные и манерные. Походка то резиноподобная, подпрыгивающая, то прямоходящая, не сгибая колен, то, как у раненого зверя, еле волочащего ноги. Манерность, вычурность, причудливость отражаются и в почерке. Их мышление оторвано от фактов, от действительности, от закономерностей жизни, а больше подчинено игре слов, словосочетаний и понятий.

В своих рассуждениях он нередко соединяет несоединимые, не имеющие ничего общего факты и явления.

6.8.12 Конформный тип

Впервые конформный тип был описан в исследованиях французского психолога Рибо, который назвал его «аморфным» и описал как человека, который плывет по течению в своей среде, лишенный самостоятельности и каких-либо индивидуальных черт и смело копирующий черты представителей своей среды.

Частичное описание конформного типа можно найти и у П.Б. Ганнушкина.

Главный отличительный признак этой группы людей — чрезмерная конформность, почти полное отсутствие собственной инициативы. Представители этой группы обычно ориентируются на свое непосредственное социальное окружение, стремятся думать, действовать и быть «как все». Понятие «как все» относится ко всему образу жизни, а не только к одежде и внешним атрибутам. Это люди, которые не выделяются из среды авангардно, но и не хотят отставать от нее. Это относится и к их взглядам. Если среда в силу каких-либо обстоятельств — смены

политических властей, политических партий, людей, течений — меняет свои взгляды, они также их меняют.

Если микросреда, куда они попали, является активной, трудолюбивой, высокоморальной и законопослушной, передовой, то они становятся такими же. Но если они попадают в дурную среду, то усваивают все ее дурные привычки и манеру поведения.

Окружающим в этих людях нравится их готовность выслушать другого, исполнительность, высокая общительность.

Незаметные, никогда не выступающие на первый план, они — естественные носители его норм, ценностей, интересов. Одно из несомненных достоинств этого типа характера — мягкость в общении, естественная «ведомость», способность «растворить» себя в ценностях и интересах другого.

Работники конформного характера могут быть хорошими заместителями, продвигаясь по служебной лестнице в этой роли. Но их не следует делать «начальниками», поручать им самостоятельную организацию дела. В этом случае человек, скорее всего растеряется, может дойти до того, что в поисках выхода будет подчиняться своему подчиненному.

Многие из них характеризуются стандартностью мышления и поведения, «склонностью к ходячей морали», не критичностью. Наделенные таким характером люди могут действовать только, если находят поддержку у окружающих. Без такой поддержки теряются, не знают, что им делать, что правильно в конкретной ситуации, а что неправильно. Неумение противостоять любому внешнему влиянию, внушаемость и консерватизм делают их ревностными слугами общепринятых мнений, дежурной моды и др.

Такие люди словно ставят своей целью быть все время в тени, в золотой середине. Избегают смелых, бросающих вызов поступков. Впадая в зависимость от мнений, оценок, взглядов окружающих и формируя, таким образом, свое мировоззрение, они консервативны и не хотят менять среду, так как это чревато пересмотром взглядов. Такие люди редко меняют и место работы, и если даже сложившиеся отношения им неудобны, обычно терпеливо их переносят, привыкают.

6.8.13 Психоастенический тип.

Человек с психоастеническим характером отличается крайней нерешительностью, доходящей до полной неспособности принимать какие – либо решения.

Психоастеники крайне впечатлительны. Они расстраиваются не только из-за события, происходящего в данный момент, но и из-за того, что может случиться в ближайшее время. Мысль, о какой-либо неприятности ему страшнее, чем сама неприятность. Постоянная тревога компенсируется либо уходом в свой внутренний мир, либо мечтательностью.

Другая особенность психотипа – постоянная склонность к сомнениям. Психоастеник постоянно сомневается, правильно ли поступил, так ли он делает. По этим причинам психоастеники часто склонны к самоанализу.

Неактивный, малоэнергичный, бездеятельный, стеснительный человек в реальной жизни, в своих фантазиях он уносится далеко. Обычно астеников можно отличить по телосложению: большинство из них принадлежат к так называемому астеническому типу.

Вместе с тем работник с психоастеническим характером, как правило, рационален, склонен к обработке информации, осмыслению фактов путем анализа, дробления, выделения отдельных признаков. При этом переключения на другие способы отражения окружающего мира (на уровень образов, путем интуитивного представления ситуации в целом) не происходит.

Постоянный рационализм обедняет и ослабляет эмоциональность. В результате для человека этого типа характерно отсутствие твердой позиции. Ее заменяет стремление все исследовать, оттягивая выводы и решения.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Книга адресована государственным служащим, менеджерам, предпринимателям, студентам, а также широкому кругу читателей особенно тем, кого волнуют проблемы личного роста, собственной востребованности, тем, кто хочет повысить свою управленческую компетентность, свои управленческие и коммуникативные навыки.

В основе успеха в любой профессиональной деятельности и личной жизни лежит умение строить отношения с людьми, располагать их к себе, то есть создавать благоприятный социально-психологический климат делового сотрудничества, взаимопонимания и уважения.

Искусство общения, знание психологических особенностей коммуникантов, знание методов психологического воздействия крайне необходимы специалистам, работа которых предполагает постоянные контакты типа «человек - человек», политикам, государственным служащим, бизнесменам, педагогам, врачам и др.

Умение строить отношения с людьми, находить подход к ним, располагать их к себе нужно каждому человеку. Это умение лежит в основе жизненного и профессионального успеха. Характер деловых контактов оказывает решающее влияние на эффективность совместной деятельности.

Наблюдение и опыт в процессе повышения квалификации различных категорий управленцев дают основание говорить о том, что многие из них отличаются недостаточно развитой коммуникативной и психологической компетентностью, низкой культурой делового общения.

Овладение основами деловой коммуникации позволит специалистам эффективно взаимодействовать с деловыми партнерами, реализуя разнообразные виды стратегии и тактики, ориентируясь на достижение сотрудничества.

Рациональные формы делового сотрудничества формируют у менеджеров умение говорить с людьми убедительно и увлекательно по животрепещущим вопросам, создают атмосферу доверительного общения, позволяют завоевать доверие в деловых кругах. Знание различных психотипов деловых партнеров, клиентов, коллег и руководителей, владение приемами влияния на них приводит к эффективной реализации намеченных целей и программ.

Формирование положительного имиджа государственного служащего, предпринимателя, бизнесмена, политика зависит от умения эффективно использовать элементы невербалики: улыбку, приятное выражение лица, адекватное словам и ситуациям, жесты и позы, телодвижения, интонацию и другие сигналы, свидетельствующие об информированности и знании делового этикета.

Сегодня идет борьба имиджей лидеров, фирм, товаров и услуг. Коммуникативная компетентность и визуальная культура, которые подробно рассмотрены в настоящем пособии, являются самыми важными составляющими элементами имиджа любого делового человека.

Информация, изложенная в данном пособии, может помочь современным управленцам реализовать свои замыслы и намерения, стать преуспевающими людьми, вызвать уважение у деловых партнеров.

ПРИЛОЖЕНИЕ

Тип личности по К. Юнгу

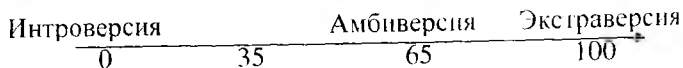
Приложение 1

Инструкция. В представленных ниже утверждениях выразите свое отношение к позициям «а» и «б». Отметьте, с какой из этих позиций вы более всего согласны. Если, по вашему мнению, вам присуще нечто среднее, то и тогда вам все-таки следует склониться к одной из представленных альтернатив.

Опросник

1. Что Вы предпочитаете?
 - а) немного близких друзей
 - б) большую товарищескую компанию
2. Какие книги Вы предпочитаете читать:
 - а) с занимательным сюжетом
 - б) раскрывающие переживания людей
3. Что Вы скорее можете допустить в работе?
 - а) опоздание
 - б) ошибки
4. Если Вы совершаете дурной поступок, то:
 - а) остро переживаете
 - б) не испытываете острых переживаний
5. Как Вы сходитесь с людьми?
 - а) быстро, легко
 - б) медленно, осторожно
6. Считаете ли Вы себя обидчивым?
 - а) да
 - б) нет
7. Склонны ли Вы смеяться от души?
 - а) да
 - б) нет
8. Считаете ли Вы себя:
 - а) молчаливым
 - б) разговорчивым
9. Откровенны ли Вы или скрыты?
 - а) откровенен
 - б) скрытен
10. Любите ли Вы анализировать свои переживания?
 - а) да
 - б) нет

11. Находясь в обществе, Вы предпочитаете:
- говорить
 - слушать
10. Часто ли Вы испытываете недовольство собой?
- часто
 - редко
13. Любите ли Вы что-нибудь организовывать?
- да
 - нет
14. Хотелось бы Вам вести интимный дневник?
- да
 - нет
15. Быстро ли Вы переходите от решения к выполнению?
- быстро
 - медленно
16. Легко ли у Вас меняется настроение?
- легко
 - нет
17. Любите ли Вы убеждать других, навязывать свои взгляды?
- да
 - нет
18. Ваши движения:
- быстры
 - медленны
19. Вы беспокоитесь о возможных неприятностях?
- часто
 - редко
20. В затруднительных случаях Вы:
- спешите обратиться за помощью
 - сами решаете свои проблемы
- Анализ данных тестирования
- Подсчитайте количество ответов, совпадающих с ключом к опроснику.
 - Для того, чтобы определить место индивида по шкале «интроверсия-экстраверсия», необходимо количество ответов, совпадающих с ключом к опроснику, умножить на 5.
 - Сумма баллов определит, к какому типу относится индивид (интроверт, экстраверт, амбиверт):
 9- 35 баллов - интроверсия;
 36 - 65 баллов - амбиверсия;
 66 - 100 баллов - экстраверсия.



Ключ к опроснику

О вашем месте по шкале «интроверсия — экстраверсия» свидетельствуют следующие варианты альтернатив, совпадающие с вашими ответами на вопросы: 16, 2а, 36, 4б, 5а, 6б, 7а, 8б, 9а, 10б, 1а, 12б, 13а, 14б, 15а, 16а, 17а, 18а, 19б, 20а.

Приложение 2

Определение основных доминирующих черт характера

Номера ответов на предложенные вопросы теста запишите в приведенную ниже таблицу.

Таблица №2

1	2	3	4	5
6	7	8	9	10
11	12	13	14	15

Подытожьте преобладающие ответы в каждой из пяти колонок вашей таблицы, в итоге вы получите свой микротест - набор из пяти единичек или двоек. Сравните его с микротестами, помещенными в конце теста. При отсутствии совпадения хорошо подумайте, где вы могли ошибиться. Значение прочитанных слева направо единиц и двоек микротеста следующее: рациональность - иррациональность, сенсорика - интуиция, логика-этика, экстраверсия - интроверсия, позитивность - негативность.

1. Вам приятнее:

1) события своей жизни планировать заранее;

2) оставаться свободным от обязательств и делать то, что предлагает случай.

2. Вы считаете себя человеком:

1) достаточно собранным и внимательным;

2) задумчивым, ничего не видите и не слышите вокруг.

3. Что, по - вашему мнению, важнее для хорошей работы фирмы:

1) четкая организация труда, знания и опыт сотрудников;

- 2) хорошие отношения, эмоциональный тонус людей.
4. У вас в действительности:
- 1) много друзей;
 - 2) один - два настоящих друга.
5. Как вы поступаете, купив новый бытовой прибор?
- 1) включаете и, если не работает, возьметесь за чтение инструкции;
 - 2) сначала прочтете инструкцию, а потом уже включите.
6. Как вы относитесь к работе?
- 1) не любите прерывать начатую работу на полпути;
 - 2) можете начать несколько работ сразу и будете с трудом их заканчивать.
7. Вы больше цените в себе:
- 1) характер, волю, упорство;
 - 2) интеллект, воображение, способности.
8. Превыше всего вы цените:
- 1) разум, ставите его выше чувств, имеете объективное мнение о людях, независимо от симпатий к ним, стараетесь не обсуждать темы личной жизни как своей, так и чужой;
 - 2) чувства играют в вашей жизни значительную роль. Для вас важнее эмоциональный мир человека, его отношение к вам и ваше к нему, чем его объективные данные.
9. В новой компании:
- 1) можете сразу включиться в разговор;
 - 2) какое-то время молча слушаете и наблюдаете за людьми.
10. Какая постановка вопроса с детства ближе вашему духовному складу:
- 1) все люди хорошие, добрые, любят друг друга;
 - 2) к людям надо относиться осторожно и доверять только после того, как хорошо узнаешь.
11. Если утром в выходной день спросить, что вы будете делать в этот день:
- 1) ответите достаточно точно;
 - 2) перечислите вдвое больше возможного или задумаетесь.
12. Какое слово больше соответствует вашему духовному складу:
- 2) завершенность;
 - 3) эскиз.
13. Вам труднее переживать и исправлять ошибки:
- 1) в области отношений с людьми;
 - 2) в работе, в обращении с техникой, документами.
14. В центре внимания большой компании:

- 1) чувствуете себя легко и непринужденно;
- 2) можете быть ограниченное время, а потом хочется скромно уйти в тень.

15. Думая о будущем, вы прежде всего обращаете внимание:

- 1) на приятные, заманчивые перспективы, возможности;
- 2) на опасности, которых следует избежать.

Ключ к ответу

1. Дон Кихот-22111
2. Дюма-21222 3. Виктор Гюго- 11211
4. Робеспьер-12122
5. Максим Горький - 11121
6. Гамлет- 12212
7. Жуков -21112
8. Есенин -22221
9. Джек Лондон - 12111
10. Теодор Драйзер - 11222
11. Наполеон-21211
12. Бальзак-22122
13. Штирлиц-11112
14. Достоевский - 12221
15. Гексли-22212
16. Габен-21121

Приложение 3

Цифровой тест «Социотип» (В. Мегель, А. Овчарова)

Из каждой пары описаний (1 -2, 3-4, 5-6, 7-8) выберите одно и запишите его порядковый номер.

1. Ваша работоспособность, как правило, всегда одинакова и меняется только по определенным причинам. Вы последовательны в работе, все доводите до конца. Решения принимаете взвешенно и не любите их менять. Вам легко придерживаться установленных правил.
2. Ваша работоспособность зависит от настроения, которое может меняться без видимых причин. Периоды подъемов сменяются спадом активности. Вы часто действуете без подготовки, рассчитывая на везение. Вам трудно подчиняться строгим графикам и инструкциям.

3. Вы не любите выяснять причины ссор и недоразумений. Ставите разум выше чувств, объективно судите о людях, независимо от симпатий. Предпочитаете не обсуждать темы личной жизни как своей, так и чужой.

4. Вы склонны идти на компромиссы в делах ради хороших отношений. Избегаете ссор. Вас интересуют чувства и взаимоотношения между людьми. Стараетесь сделать людям приятное, учтивы.

5. Вы реалист, не любящий пустых фантазий, практичны, уверены в себе. Предпочитаете не распыляться на несколько дел сразу. Тщательно занимаетесь одним. Многие вещи любите делать своими руками, проверяете результаты сделанного вами и другими.

6. Вы хорошо предвидите будущее, часто вспоминаете прошлое, стремитесь к новизне. Склонны к колебаниям и сомнениям, не всегда уверены в себе, рассеяны. Больше тяготеете к теории, чем к практике.

7. Вы осмотрительны, сдержанны, мало инициативны в общении, недоверчивы к новым людям. Контролируете себя в споре, чтобы не сказать лишнее.

8. Вы легко сходитесь с новыми людьми. Вам легче понять другого, чем себя. Вы непринужденны, импульсивны, откровенны. Часто склонны к риску и опрометчивости, несдержанны.

1357-Максим Горький

1358 - Штирлиц

1367-Робеспьер

1368-Джек Лондон

2357-Габен

2358-Жуков

2367-Бальзак

2368-Дон-Кихот

1457 - Драйзер

1458-Гюго

1467 - Достоевский

1468-Гамлет

2457-Дюма

2458 - Наполеон

2467-Есенин

2468 - Гексли

Основные психологические характеристики поведения

□	△	▭	○	∞
Квадрат	Треугольник	Прямоугольник	Круг	Зигзаг
пунктуальность	лидер	изменчивость	высокая потребность в общении	жажда изменений
значительность	честодобие	неопределенность	доброжелательность	жажда значаний
целеустремленность	жесткость	наивность	забота о других	ведущая интуиция
собранность	конфликтность	рассеянность	искренность	одержимость своими целями
недантичность	амбициозность	закомплексованность	способность к соперничеству	мечтательность
закомплексованность	коварство	угрюмость	хорошая интуиция	устремленность в будущее
внимательность к деталям	установка на победу	высокая чувствительность	спокойствие	позитивная установка ко всему новому
ориентация на факты	прагматизм	возмужденность	склонность к меланхолии	восторженность
пристрастие к письменной речи	ориентация на суть проблемы	любознательность	бескорытность	непосредственность
аккуратность	уверенность в себе	позитивная установка ко всему новому	эмоциональная чувствительность	непрактичность
малоощущительность	репительность	смелость	доверчивость	импульсивность
рациональность	импульсивность	низкая самооценка	ориентация на мнение окружающих	непостоянство настроения
осторожность	сила чувств	неуверенность в себе	нерешительность	интуиализм

сухость	смерть	доверли- вость	слабый «политик»	непостоян- ство поведе- ния подполнени- и
мелочность	неукротимая жестокость	нервность	бодливость	стремление работать в одиночку
практичность	склонность к риску	быстрые, резкие колебания настроения	способность уговаривать и убеждать других	отращение к бумажной работе
упорство	высокая работоспо- собность	тенденция к простудам, травмам, дорожно- транспортным происшествиям	спитимента- льность	«душа компании»
твердость в решениях	буныные развлечения	избегание конфликтов	тяга к прошлому	остроумие
терпеливость	нетерпели- вость	забывчи- вость	склонность к обществен- ной деятель- ности	безалабер- ность в финансовых вопросах
трудолюбие	великодушны «политик»	склонность терять вещи	гибкий распорядок дня	небольшой круг друзей
профессиональная эрудиция	остроумие	испуктуаль- ность	широкий круг друзей и знакомых	прямота высказыва- ний
слабый «политик»	карьерист	неопытность	бесконфлик- тность	экспрессив- ность
узкий круг друзей и знакомых	узкий круг близких и друзей	имитация поведения других друзей	легковес- ность	великодуш- ный оратор

Приложение 5

Психометрический тест С. Деллингера (адаптация А.А. Алексева и Л.А. Громовой)

Методика позволяет:

1. Мгновенно определить тип личности интересующего человека и Вашу собственную форму.

2. Дать подробную характеристику личных качеств и особенностей поведения любого человека на обыденном языке.
3. Составить сценарий поведения для каждого типа личности в типичных ситуациях.

Инструкция

Посмотрите на пять фигур (квадрат, треугольник, прямоугольник, круг, зигзаг), изображенных на листе бумаги. Выберите из них ту, в отношении которой Вы можете сказать: это -Я! Постарайтесь почувствовать свою форму. Если Вы испытываете сильное затруднение, выберите из фигур ту, которая первой привлекла Вас. Запишите ее название №1. Теперь проранжируйте оставшиеся четыре фигуры в порядке предпочтения и запишите их названия под соответствующими номерами.

Итак, самый трудный этап работы закончен. Какую бы фигуру Вы ни поместили на первое место, - это Ваша основная фигура или субъективная форма. Она дает возможность определить Ваши главные, доминирующие черты характера и особенности поведения. Остальные четыре фигуры - это своеобразные модуляторы, которые могут окрашивать ведущую мелодию Вашего поведения. Последняя фигура указывает на форму человека, взаимодействие с которым будет представлять для Вас наибольшие трудности. Однако может оказаться, что ни одна фигура Вам полностью не подходит. Тогда Вас можно описать комбинацией из двух или даже трех форм.

Приложение 6

Оценка акцентуации характера по методике Шмишека

Инструкция

Вам предлагаются 97 вопросов, на каждый из которых Вы должны ответить «да» или «нет». Не тратьте много времени на обдумывание. Здесь не может быть «плохих» или «хороших» ответов.

1. Ваше настроение, как правило, бывает ясным, неомраченным?
2. Восприимчивы ли Вы к оскорблениям, обидам?
3. Легко ли Вы плачете?

4. Возникают ли у Вас по окончании какой-либо работы сомнения в качестве ее исполнения и прибегаете ли Вы к проверке - правильно ли все было сделано?
5. Были ли Вы в детстве таким же смелым, как Ваши сверстники?
6. Часто ли у Вас бывают резкие смены настроения (только что парили в облаках от счастья, и вдруг становится очень грустно)?
7. Бываете ли Вы во время веселья в центре внимания?
8. Бывают ли у Вас дни, когда Вы без особых причин ворчливы и раздражительны, и все считают, что Вас лучше не трогать?
9. Всегда ли Вы отвечаете на письма сразу после прочтения?
10. Вы человек серьезный?
11. Способны ли Вы на время так сильно увлечься чем-нибудь, что все остальное перестает быть значимым для Вас?
12. Предприимчивы ли Вы?
13. Быстро ли Вы забываете обиды и оскорбления?
14. Мягкосердечны ли Вы?
15. Когда Вы бросаете письмо в почтовый ящик, проверяете ли Вы, опустилось оно туда или нет?
16. Требует ли Ваше честолюбие того, чтобы в работе (учебе) быть одним из первых?
17. Боялись ли Вы в детские годы грозы и собак?
18. Смеетесь ли Вы иногда над неприличными шутками?
19. Есть ли среди Ваших знакомых люди, которые считают Вас педантичным?
20. Очень ли зависит Ваше настроение от внешних обстоятельств и событий?
21. Любят ли Вас Ваши знакомые?
22. Часто ли Вы находитесь во власти сильных внутренних порывов и побуждений?
23. Ваше настроение обычно несколько подавлено?
24. Случалось ли Вам рыдать, переживая тяжелое нервное потрясение?
25. Трудно ли Вам долго сидеть на одном месте?
26. Отстаиваете ли Вы свои интересы, когда по отношению к Вам допускается несправедливость?
27. Хвастаетесь ли Вы иногда?
28. Смогли бы Вы в случае надобности зарезать домашнее животное или птицу?
29. Раздражает ли Вас, если штора или скатерть висит неровно, стараетесь ли Вы это поправить?
30. Боялись Вы в детстве остаться дома один?

31. Часто ли портится Ваше настроение без видимых причин?
32. Случалось ли Вам быть одним из лучших в вашей профессиональной деятельности?
33. Легко ли Вы впадаете в гнев?
34. Способны ли Вы быть шаловливо-веселым?
35. Бывают ли у Вас состояния, когда Вы переполнены счастьем?
36. Смогли бы Вы играть роль конферансье в веселых представлениях?
37. Лгали ли Вы когда-нибудь в своей жизни?
38. Говорите ли Вы людям свое мнение о них прямо в глаза?
39. Можете ли Вы спокойно смотреть на кровь?
40. Нравится ли вам работа, когда только Вы ответственны за нее?
41. Заступаетесь ли Вы за людей, по отношению к которым допущена несправедливость?
42. Беспокоит ли Вас необходимость спуститься в темный погреб, войти в пустую темную комнату?
43. Предпочитаете ли Вы деятельность, которую нужно выполнять долго и точно, той, которая не требует большой кропотливости и делается быстро?
44. Вы очень общительный человек?
45. Охотно ли Вы в школе декламировали стихи?
46. Сбегали ли Вы в детстве из дома?
47. Обычно Вы без колебаний уступаете в автобусе место престарелым пассажирам?
48. Часто ли вам жизнь кажется тяжелой?
49. Случалось ли вам так расстраиваться из-за какого-нибудь конфликта, что после этого Вы чувствовали себя не в состоянии прийти на работу?
50. Можно ли сказать, что при неудаче Вы сохраняете чувство юмора?
51. Стараетесь ли Вы помириться, если кого-нибудь обидели? Предпринимаете ли Вы первым шаги к примирению?
52. Очень ли Вы любите животных?
53. Случалось ли Вам, уходя из дома, возвратиться, чтобы проверить: не забыли ли Вы выключить газ, свет и т.п.?
54. Беспокоили ли Вас когда-нибудь мысли, что с Вами или с Вашими родственниками должно что-нибудь случиться?
55. Существенно ли зависит Ваше настроение от погоды?
56. Трудно ли Вам выступать перед большой аудиторией?
57. Можете ли Вы, рассердясь на кого-либо, пустить в ход руки?

58. Очень ли Вы любите веселиться?
59. Вы всегда говорите то, что думаете?
60. Можете ли Вы под влиянием разочарования впасть в отчаяние?
61. Привлекает ли Вас роль организатора в каком-нибудь деле?
62. Упорствуете ли Вы на пути к достижению цели, если встречается какое-либо препятствие?
63. Чувствовали ли Вы когда-нибудь удовлетворение при неудачах людей, которые вам неприятны?
64. Может ли трагический фильм взволновать Вас так, что у Вас на глазах выступят слезы?
65. Часто ли Вам мешают уснуть мысли о проблемах прошлого или о будущем дне?
66. Свойственно ли было Вам в школьные годы подсказывать или давать списывать товарищам?
67. Смогли бы Вы пройти в темноте один через кладбище?
68. Вы, не раздумывая, вернули бы лишние деньги в кассу, если бы обнаружили, что получили слишком много?
69. Большое ли значение Вы придаете тому, что каждая вещь в Вашем доме должна находиться на своем месте?
70. Случается ли, что, ложась спать в отличном настроении, следующим утром Вы встаете в плохом расположении духа, которое длится несколько часов?
71. Легко ли Вы приспосабливаетесь к новой ситуации?
72. Часто ли у Вас бывают головокружения?
73. Часто ли Вы смеетесь?
74. Можете ли Вы относиться к человеку, о котором Вы плохого мнения, так приветливо, что никто не догадается о Вашем действительном отношении к нему?
75. Вы человек живой и подвижный?
76. Сильно ли Вы страдаете, когда совершается несправедливость?
77. Вы страстный любитель природы?
78. Уходя из дома или ложась спать, проверяете ли Вы, закрыты ли краны, погашен ли везде свет, заперты ли двери?
79. Пугливы ли Вы?
80. Может ли употребленный Вами алкоголь изменить Ваше настроение?
81. Охотно ли Вы принимаете участие в кружках художественной самодеятельности?

82. Тянет ли Вас иногда уехать далеко от дома?
83. Смотрите ли Вы обычно на жизнь несколько пессимистично?
84. Бывают ли у Вас переходы от веселого настроения к тоскливому?
85. Можете ли Вы развлекать общество, быть душой компании?
86. Долго ли Вы храните чувство гнева, досады?
87. Переживаете ли Вы длительное время горести других людей?
88. Всегда ли Вы соглашаетесь с замечаниями в свой адрес, правильность которых сознаете?
89. Могли ли Вы в школьные годы переписать из-за помарок страницу в тетради?
90. Вы по отношению к людям больше осторожны и недоверчивы, чем доверчивы?
91. Часто ли у Вас бывают страшные сновидения?
92. Бывают ли у Вас иногда такие навязчивые мысли, что если вы стоите на перроне, то можете против своей воли кинуться под приближающийся поезд или можете кинуться из окна верхнего этажа большого дома?
93. Становитесь ли Вы веселее в обществе веселых людей?
94. Вы человек, который не думает о сложных проблемах, а если и занимается ими, то недолго?
95. Совершаете ли Вы под влиянием алкоголя внезапные импульсивные поступки?
96. В беседах Вы больше молчите, чем говорите?
97. Могли бы Вы, изображая кого-нибудь, так увлечься, чтобы на время забыть, какой Вы на самом деле?

Оценка результатов

Тип акцентуации	Козф.	«да» (номера вопросов)	«нет» (номера вопросов)
Гиперинтимность	3	1,12,25,36,50,61,75,85	
Дистимность	3	10,23,48,83,96	34,58,73
Циклоидность	3	6,20,31,44,55,70,80,93	
Возбудимость	6	8,22,33,46,57,72,82,95	
Застревание	2	2,16,26,38,41,62,76,86,90	13,51
Педантичность	2	4,15,19,29,43,53,65,69,78, 89,92	40
Тревожность	3	17,30,42,54,79,91	5,67

Эмоциональность	3	3,14,52,64,77,87	28,39
Демонстративность	2	7,21,24,32,45,49,71,74,81,94,97	56
Экзальтированность	6	11,35,60,84	
Ложь	1	9,47,59,68,88	18,27,37,63

Максимальный показатель по каждому виду акцентуации равен 24 баллам. Признаком акцентуации, т.е. сильной выраженности данного свойства, считается показатель, превышающий 12 баллов. Если ни одно свойство не превышает показателя 12 баллов, можно подсчитать средний показатель по всем свойствам и обратить внимание на те свойства, показатель которых выше этого среднего.

Приложение 7

О чем говорят жесты?

На каждый вопрос выберите только один вариант ответа

1. Вы считаете, что мимика и жесты - это:

А - выражение душевного состояния человека в конкретный момент;

Б - дополнение к речи;

В - проявление нашего подсознания.

2. Считаете ли вы, что у женщин язык мимики и жестов более выразителен, чем у мужчин?

А - да; Б - нет; В - не знаю.

3. Как вы здороваетесь с очень хорошими друзьями?

А - радостно кричите «Привет!»;

Б - сердечным рукопожатием;

В - целуете друг друга в щеку.

4. Какая мимика и какие жесты, по вашему мнению, означают во всем мире одно и то же? (Дайте 3 ответа.)

А - когда кивают головой; Б - когда качают головой; В - когда морщат нос; Г - когда морщат лоб; Д - когда подмигивают; Е - когда улыбаются.

5. Какая часть тела «выразительнее» всего?

А - ступни;

Б - ноги; В - руки; Г - кисти рук; Д - плечи.

6. Какая часть вашего собственного лица наиболее выразительная?

А - лоб;

Б-брови; В - глаза; Г - нос; Д- губы; Е - углы рта.

7.Когда вы проходите мимо витрины магазина, в которой видно ваше отражение, на что в себе вы обращаете внимание в первую очередь?

А - на то, как на вас сидит одежда; Б - на прическу; В - на походку; Г - на осанку; Д - ни на что.

8.Если кто-то, разговаривая или смеясь, часто прикрывает рот рукой, в вашем представлении это означает, что:

А - ему есть что скрывать; Б - у него некрасивые зубы; В - он чего - то стыдится.

9.На что вы прежде всего обращаете внимание у вашего собеседника?

А - на глаза, Б - на рот, В - на руки, Г- на позу.

10.Если ваш собеседник, разговаривая с вами, отводит глаза, это для вас признак:

А - нечестности,

Б - неуверенности в себе,

В-собранности.

11.Можно ли по внешнему виду узнать типичного преступника?

А - да,

Б - нет,

В - не знаю.

12. Мужчина заговаривает с женщиной. Он это делает первый, потому что:

А - первый шаг делают именно мужчины;

Б- женщина неосознанно дает понять, что хотела бы, чтобы с ней заговорили;

В - он достаточно мужествен для того, чтобы получить «от ворот поворот».

13.У вас создалось впечатление, что слова человека не соответствуют его мимике и жестам. Чему вы больше поверите?

А - словам;

Б - мимике и жестам;

В- он вообще вызывает подозрение.

14. Иногда звезды эстрады направляют публике «сигналы», имеющие однозначно эротический характер. Что, по-вашему, за этим кроется?

А - просто фиглярство;

Б - они «заводят» публику;

Г - это выражение их собственного настроения.

Ключ:

11-33 балла.

Язык мимики и жестов для вас - китайская грамота, и это мешает вам правильно оценивать людей. Тренируйте свою наблюдательность.

34-55 баллов.

Вы с удовольствием наблюдаете и неплохо интерпретируете мимику и жесты. Больше полагайтесь на ощущения.

56-77 баллов.

Вы понимаете других людей, у вас есть наблюдательность и чутье, а слова имеют для вас второстепенное значение. Ваши выводы по мимике бывают слишком поспешны.

Приложение 8**Ваш цвет и ваш характер**

И мужчины, и женщины отдают предпочтение какому-то одному, максимум двум-трем цветам. Восприятие того или иного цвета может меняться с течением времени. Но в любом случае цвет, которому вы отдаете предпочтение, может многое «рассказать» о вашем характере и эмоциональном складе.

Некоторые утверждают, что так называемые холодные цвета (синий, зеленый и их производные) говорят о спокойствии, нежности, апатичности, грусти и о вариациях этих состояний. Теплые же цвета передают собой силу, власть, активность, радость.

На этот тест нет ответов, поскольку на основе приведенных ниже определений каждый из вас может сам сделать выводы.

Белый - это синтез всех цветов, потому что он является «идеальным цветом мечты». В нем заложен многозначный смысл, поскольку он одновременно передает и блеск света, и холод льда. Этому цвету может отдать предпочтение любой человек независимо от характера, он никого не отталкивает.

Черный цвет противостоит белому. Это цвет неуверенности, символизирующий мрачное восприятие жизни. Тот, кто предпочитает одеваться в черное (не будем брать в расчет траурную символику, которая только подчеркивает значение этого цвета), нередко воспринимает жизнь в темных тонах, неуверен в себе, несчастлив, склонен к депрессии, поскольку не сомневается, что его идеалы в жизни недостижимы. Частая смена костюма или платья черного цвета на другой, более яркий,

броский, показатель того, что пессимистические настроения часто развенчаются.

Серый - любимый цвет рассудительных и недоверчивых натур, которые долго думают, прежде чем принять какое-либо решение. Это также нейтральный цвет, предпочитаемый теми, кто боится слишком громко заявить о себе. Негативное отношение к серому цвету - показатель импульсивного, легкомысленного характера.

Красный - цвет страстей. Это любимый цвет человека смелого, волевого, властного, вспыльчивого, общительного. К тому же альтруиста. Люди, которых этот цвет раздражает, часто страдают комплексом неполноценности, страхом перед ссорами, склонны к уединению, стремятся к стабильности в отношениях. Оранжевый - любимый цвет людей с хорошо развитой интуицией и страстных мечтателей. Согласно геральдике этот цвет символизирует также лицемерие и притворство.

Коричневый цвет и все его оттенки (цвет земли) предпочитают те, кто твердо и уверенно стоит на ногах. Люди, имеющие слабость к нему, ценят традиции, семью. Он неприятен людям эгоистичным и самолюбивым, а также скрытым.

Желтый цвет символизирует спокойствие, непринужденность в отношениях с людьми, интеллигентность. Как правило, его любят люди общительные, любопытные, смелые, легко приспосабливающиеся к обстоятельствам и получающие удовольствие от возможности нравиться. Неприятен он обычно людям сосредоточенным, пессимистически настроенным, тем, с которыми трудно завязать знакомство.

Салатный - цвет мизантропов и циников. Нравится он только людям властным, стремящимся навязать свою волю другим, но избегающим действовать самостоятельно, дабы не попасть в затруднительное положение.

Розовый - это цвет жизни. Он «говорит» о необходимости любить и быть добрее. Те, кому он нравится, могут разволноваться по самому незначительному поводу. У людей прагматичных этот цвет вызывает раздражение.

Фиолетовый цвет указывает на очень сильную эмоциональность, чувствительность, высокую духовность и деликатность. Его неприятие - признак развитого чувства долга, желания жить только настоящим. Это типичный цвет гармонично развитых людей.

Синий. Поскольку это цвет неба, то его обычно связывают с духовным возвышением человека, его чистотой. Если он нравится, это свидетельствует о скромности и меланхоличности: такому человеку нужно часто отдыхать, он быстро и легко устает, ему крайне важны чувство уверенности в себе, благожелательность окружающих. В неприятии этого цвета раскрывается человек, стремящийся произвести впечатление всесильного. Но, в сущности, он - образец неуверенности и замкнутости. Безразличие к этому цвету говорит об известном легкомыслии в области чувств, хотя и скрытом под маской обходительности.

Зеленый цвет-цвет природы, естества, весны, самой жизни. Тот, кто его предпочитает, боится чужого влияния, ищет способ самоутверждения, так как это для него жизненно важно. Тот, кто его не любит, страшится житейских проблем, превратностей судьбы, вообще - любых трудностей.

Приложение 9

Методика определения темперамента

Этот тест позволит каждому желающему методом «Экспресс - самоопрос» с достаточной точностью определить свой темперамент. Для этого нужно выразить свое мнение по 12 вопросам. Если очередной вопрос совпадает с Вашим мнением, надо ответить «да» или (+1). Если Ваша оценка не совпадает с предложенным вопросом, Вы отвечаете «нет» или (-1).

1. Обычно Вы осуществляете деятельность (учебу) без предварительного планирования?
2. Случается ли, что Вы чувствуете себя то счастливым, то несчастным без видимых на то причин?
3. Чувствуете ли Вы себя счастливым, когда занимаетесь делом, требующим немедленных действий?
4. Подвержены ли Вы колебаниям настроения без видимых причин?
5. При завязывании новых знакомств Вы первым проявляете инициативу?
6. Часто ли Вы бываете в плохом настроении?
7. Склонны ли Вы действовать быстро и решительно?
8. Бывает ли, что Вы пытаетесь на чем-либо сосредоточиться, но не можете?

9. Вы пылкий человек?
10. Бывает ли так, что в беседе с другими Вы присутствуете лишь физически, а мысленно отсутствуете?
11. Чувствуете ли Вы себя неуютно, когда не имеете возможности общаться?
12. Бывает ли, что временами Вы полны энергии, а порой, наоборот, очень пассивны?

Обработка данных

Отложите количество ответов «да» (+) на все утверждения с нечетными номерами по горизонтальной оси вправо от 0, а ответы «нет» (-) - влево. Для вопросов с четными номерами: количество ответов «да» (+) по вертикальной оси следует отложить вверх от 0, а количество «нет» (-) - вниз. Через полученные точки надо провести параллельно осям прямые до пересечения.

Площадь полученного прямоугольника отражает особенности Вашего темперамента, а распределение прямоугольника по секторам показывает преобладающие его компоненты - холерик (1); сангвиник (2); флегматик (3); меланхолик (4). В ярко выраженной форме эти компоненты встречаются очень редко.

Приложения 10

Определение коммуникабельности

На каждый из 16 вопросов Вы можете ответить «да», «иногда» или «нет».

1. Вам предстоит ординарная деловая встреча. Выбывает ли Вас ее ожидание из колеи?
2. Не откладываете ли Вы визит к врачу до тех пор, пока станет уже невмоготу?
3. Вызывает ли у Вас смятение и неудовольствие поручение выступить с докладом, сообщением, информацией на каком-либо совещании, собрании или тому подобном мероприятии?
4. Вам предлагают выехать в командировку в город, где Вы никогда не бывали. Приложите ли Вы максимум усилий, чтобы избежать этой командировки?
5. Любите ли Вы делиться переживаниями с кем-либо?

6. Раздражаетесь ли Вы, если незнакомый человек на улице обратится к Вам с просьбой (показать дорогу, назвать время, ответить на какой-то еще вопрос)?
7. Верите ли Вы, что существует проблема «отцов» и «детей», и что людям разных поколений трудно понимать друг друга?
8. Постесняетесь ли Вы напомнить знакомому, что он забыл Вам вернуть 250 тенге, которые занял несколько месяцев назад?
9. В ресторане либо в столовой вам подали явно недоброкачественное блюдо, вы промолчите, лишь рассерженно отодвинув тарелку?
10. Оказавшись один на один с незнакомым человеком, Вы не вступите с ним в беседу, и будете тяготиться, если первым заговорит он. Так ли это?
11. Вас приводит в ужас любая длинная очередь, где бы она ни была (в магазине, библиотеке, в кассе кинотеатра). Предпочтете ли Вы отказаться от своего намерения, нежели встать в «хвост» и томиться в ожидании?
12. Бойтесь ли Вы участвовать в какой-либо комиссии по рассмотрению конфликтных ситуаций?
13. У Вас собственные сугубо индивидуальные критерии оценки произведений литературы, искусства и никаких чужих мнений на этот счет Вы не приемлете?
14. Услышав где-то в «кулуарах» высказывание явно ошибочной точки зрения по хорошо известному Вам вопросу, предпочтете ли Вы промолчать и не вступить в спор?
15. Вызывает ли у Вас досаду чья-либо просьба помочь разобраться в том или ином служебном вопросе или учебной теме?
16. Охотнее ли Вы излагаете свою точку зрения (мнение, оценку) в письменном виде, чем в устной форме?

Оценка ответов

Теперь оцените Ваши ответы: за каждые «да» - 2 очка; «иногда» - 1 очко; «нет» - 0 очков. Суммируйте свои очки.

Результаты

30-32 очка. Вы явно некоммуникабельны, и это Ваша беда, так как страдаете от этого больше всего Вы сами. Но и близким Вам людям нелегко! Старайтесь стать более открытым и общительным, контролируйте себя.

25-29 очков. Вы замкнуты, неразговорчивы, предпочитаете одиночество, и поэтому у Вас, наверное, мало друзей. Новая работа и необходимость новых контактов если и не ввергают Вас в панику, то надолго выводят из равновесия. Вы знаете эту черту своего характера и бываете недовольны собой. Но не ограничивайтесь только недовольством - в Вашей власти переломить особенности характера. Разве не бывает, что при каком - либо сильном увлечении Вы приобретаете вдруг полную коммуникабельность? Стоит только встряхнуться!

19-24 очка. Вы в известной степени общительны, в незнакомой обстановке чувствуете себя вполне уверенно. Новые проблемы Вас не пугают. И все же с новыми людьми Вы сходитесь с оглядкой, в спорах и дискуссиях участвуете неохотно. В Ваших высказываниях порой слишком много сарказма без всякого на то основания. Эти недостатки исправимы, помните об этом.

14-18 очков. У Вас нормальная коммуникабельность.

Вы любознательны, охотно слушаете интересного собеседника, достаточно терпеливы, отстаиваете свою точку зрения спокойно. Без переживаний идете на встречу с новыми людьми. В то же время не любите шумных компаний; экстравагантные выходки и многословие вызывают у Вас раздражение.

9-13 очков. Вы весьма общительны (порой, может быть, даже сверх меры). Вы любопытны, разговорчивы, любите высказываться по разным вопросам, что, бывает, вызывает раздражение окружающих. Охотно знакомитесь с новыми людьми. Любите быть в центре внимания, никому не отказываете в просьбах, хотя не всегда можете их выполнить. Бывает, вспылите, но быстро отходите. Что Вам не хватает, - так это усидчивости, терпения и отваги при столкновении с серьезными проблемами. При желании, однако, Вы сможете себя заставить не отступить.

4-8 очков. Вы, должно быть, «парень-рубаха». (Может быть, покажется странным, но это определение можно отнести и к представительницам слабого пола). Общительность бьет из Вас ключом, Вы всегда в курсе всех дел. Любите принимать участие во всех дискуссиях, хотя серьезные темы могут вызвать у Вас мигрень и даже хандру. Охотно берете слово по любому вопросу, даже если имеете о нем поверхностное представление. Всюду чувствуете себя в своей тарелке. Беретесь за любое дело, хотя далеко не всегда можете успешно довести его до конца. По этой

самой причине руководители и коллеги относятся к Вам с некоторой опаской и сомнением.

3 очка и менее. Ваша коммуникабельность носит болезненный характер. Вы говорливы, многословны, вмешиваетесь в дела, не имеющие к Вам отношения. Беретесь судить о проблемах, в которых совершенно некомпетентны. Вольно или невольно вы часто бываете причиной разного рода конфликтов. Вспыльчивы, обидчивы, нередко бываете необъективны. Людям - и на работе, и дома, и вообще повсюду - трудно с Вами. Да, Вам бы поработать над собой. Прежде всего воспитывайте в себе терпение и сдержанность, уважительнее относитесь к людям.

Приложение 11

Шесть шляп - шесть типов мышления

Проиллюстрируем типы мышления, используя метафору «шляпы», которую предложил Эдвард де Боно. Надевая шляпу того или иного цвета, человек меняет свое поведение. Цвета шляпы соответствуют шести различным состояниям, или шести «включенным» мета-программам, которые проявляют себя и в бизнесе, и в личной жизни.

Белая шляпа

Ее амплуа - «Будда», или объективное получение информации. Подобно листу бумаги, на котором можно без эмоций и оценок написать все, что угодно, эта шляпа символизирует нейтральность и беспристрастно интересуется сведениями и информацией. Ее заботит, что это за сведения, чего в них не хватает, какие еще сведения нужны и как их заполучить. Человек в белой шляпе стремится, чтобы и другие отбросили свои субъективные мнения и оценки, излагали информацию объективно и без эмоций.

Красная шляпа.

Амплуа-«Провидец», или пророческая интуиция. Красная шляпа символизирует энергию. Она оценивает ситуацию и всегда готова к эмоциям, проявлению чувств и использованию интуиции. Там, где требуются доказательства, эта шляпа умело использует псевдологику. Если на вас красная шляпа, вы будете выражать свои суждения без основания и без объяснений: «А мне вот кажется...», «Нутром чую - не заработает», «Интуиция подсказывает мне, что...».

Под «интуицией» могут скрываться весьма ценные умозаключения, основывающиеся на годах опыта в данной области, но интуиция может и подводить.

Черная шляпа.

Ампула - «Пессимист», или «будьте осторожны». Представьте себе образ сурового судьи в черном облачении, который наказывает за малейшие отклонения от правил. Черная шляпа - позиция предостережения от ошибок, глупостей и возможных правонарушений. Это шляпа для критических суждений, указывающих, почему что-либо не надо делать или почему это делать невыгодно: «Правила этого не допускают», «У нас нет мощностей для такого заказа», «Подняв цену, мы потеряли в продажах», «У него нет опыта в экспорте».

Черную шляпу демонстрируют часто: никто ведь не хочет сделать ошибку, которая приведет к катастрофе. При этом она иногда может быть позицией избегания ответственности. Она может оказаться полезной на отдельных этапах принятия важного решения. В общем, черная шляпа в чем-то похожа на алкоголь: в малых дозах приемлем, в больших количествах смертелен.

Желтая шляпа

Ее ампула - «Оптимист», или позитивное мышление.

Представьте себе солнечный свет, окрашивающий мир цветами радуги. Желтая шляпа - это рационально-позитивный взгляд на вещи. Она всегда стремится к осуществлению задуманного и к разумной выгоде: «Это сработает, если разместим производство поближе». «Прибыль обязательно появится при повторных покупках», «Повышение стоимости энергии заставит всех экономнее ее использовать».

Конечно, быть черной шляпой менее ответственно, поскольку порой избегание опасностей обеспечивает выживание, но создается процветание оптимистами, носящими желтую шляпу.

Зеленая шляпа

Ампула - «Предприниматель», или порыв все встряхнуть: пойти, куда не ходят, куда не лазят.

Зеленая шляпа - символ нового. Это шляпа для продуцирования новых идей и отыскания новых возможностей. Надевший ее человек являет собой определенный «вызов старому» и «движущую силу прогресса». Она очень полезна при выработке бизнес-идей на совещаниях: «Нам понадобятся новые идеи», «А какие у нас еще варианты?», «Можно ли это сделать как-то иначе?», «Может, есть другая причина?». Зеленая шляпа прямо

призывает к творчеству, предлагает отдать ему пространство и время, даже когда казалось бы для творчества нет ни того, ни другого.

Синяя шляпа

Амплуа- «Наблюдатель», или организатор мышления.

Представьте синее небо и широкую панораму из окна. Функция синей шляпы - созерцание происходящего. Она рефлексировать по ходу процесса. Ее цвет ближе всего к белому. При этом синяя шляпа запрашивает другие шляпы, требуя от них краткие обзоры, выводы и решения. Кроме того, она дает оценку примененному типу мышления: «Мы слишком уж долго искали виноватых», «Как короче сформулировать нашу позицию?», «Считаю, мы должны расставить приоритеты», «Теперь предлагаю обратиться к зеленой шляпе за свежими идеями».

Синяя шляпа любит председательствовать и хорошо организует совещания, давая высказаться другим шляпам. Она организует и направляет ход обдумывания, делая его более продуктивным. Короче, это шляпа для шляп.

Некоторые люди ходят в одной и той же шляпе всю жизнь, но большинство так или иначе способны научиться «менять шляпы» и, соответственно, переключаться в нужный момент на нужный тип мышления. Смена шляп - это инструмент гибкости, это реальный способ избежать споров и ненужного противостояния, перейти от противостояния к сотрудничеству.

Приложение №12

Типы личности Он (вправо) Вы (вниз)	Дон Кихот	Дюма	Гюго	Робеспьер	Гамлет	Максим	Жуков	Есенин	Джек	Драйзер	Наполеон	Бальзак	Штирлиц	Достоевский	Гексли	Габен
	Дон Кихот	Т	Д	А	З	с	к	Де	Ми	Кт	К	Сэ	Пп	С	К	Ро
Дюма	Д	Т	З	А	к	с	Ми	Де	К	Кт	Пп	Сэ	К	С	Пд	Ро
Гюго	А	З	Т	Д	Ро	Пд	С	К	Сэ	Пп	Кт	К	Де	Ми	с	к
Робеспьер	З	А	Д	Т	Пд	Ро	К	С	Пп	Сэ	-К	Кт	Ми	Де	к	с
Гамлет	С	К	Ро	Пд	Т	Д	А	З	Де	Ми	с	к	Сэ	Пп	Кт	К
Максим	К	С	Пд	Ро	Д	Т	З	А	Ми	Де	к	с	Пп	Сэ	-К	Кт
Жуков	Де	Ми	с	к	А	З	Т	Д	С	К	Ро	Пд	Кт	-К	Сэ	Пп
Есенин	Ми	Де	к	с	З	А	Д	Т	К	С	Пд	Ро	-К	Кт	Пп	Сэ
Джек	Кт	-К	Сэ	Пп	Де	Ми	с	К	Т	Д	А	З	Ро	Пд	С	к
Драйзер	-К	Кт	Пп	Сэ	Ми	Де	к	С	Д	Т	З	А	Пд	Ро	К	с
Наполеон	Сэ	Пп	Кт	-К	С	К	Ро	Пд	А	З	Т	Д	с	к	Де	Ми
Бальзак	Пп	Сэ	-К	Кт	К	С	Пд	Ро	З	А	Д	Т	к	с	Ми	Де
Штирлиц	С	К	Де	Ми	Сэ	Пп	Кт	-К	Ро	Пд	С	К	Т	Д	А	З
Достоевский	К	С	Ми	Де	Пп	Сэ	-К	Кт	Пд	Ро	К	С	Д	Т	З	А
Гексли	Ро	Пд	С	К	Кт	-К	Сэ	Пп	С	к	Де	Ми	А	З	Т	Д
Габен	Пд	Ро	К	С	-К	Кт	Пп	Сэ	К	с	Ми	Де	З	А	Д	Т

ТЕСТ ЖЕНЩИНА... МУЖЧИНА...

Если Вы хотите узнать, кто Вы: идеал, оптимист, ревнивец и т.п., то искренне ответьте «да» или «нет» на вопросы. При ответе «да» ставьте «+», при ответе «нет» — «-». После каждого пяти ответов смотрите, сколько у Вас получилось плюсов и сколько минусов. Если больше положительных ответов, ставьте — «I», если отрицательных — «O». И так далее. В итоге у Вас получится пять цифр. Найдите соответствующую комбинацию в таблице и прочтите, что там о Вас сказано. Если же такого варианта не окажется, то это означает, что Вы были неискренни. Внимательно пересмотрите свои ответы. Желаем удачи!

Вопросы.

1. Можете ли Вы сказать мужчине (женщине), что он (она) Вам нравится?
2. Допускаете ли мужскую (женскую) хитрость?
3. Замечаете ли красивых мужчин (женщин)?
4. Прощаете ли недостатки ума у людей?
5. Можете ли ударить мужчину (женщину)?
6. Рассказываете ли Вы о своих любовных похождениях?
7. Свободно ли Вы себя чувствуете в обществе незнакомых мужчин (женщин)?
8. Советуетесь ли с кем-нибудь о своих интимных делах?
9. Признаете ли любовь с первого взгляда?
10. Можете простить измену?
11. Любите ли Вы детей?
12. Нравится ли Вам пить и курить?
13. Можете ли Вы изменить любимому человеку?
14. Есть ли у Вас настоящее дело?
15. Любите ли Вы броско одеваться?
16. Вы любите шумное общество?
17. Классическую музыку?
18. Можете ли Вы принять подарок незнакомого мужчины (женщины)?
19. Занимаетесь ли Вы спортом?
20. Любите ли Вы свою работу?
21. Ревнивы ли вы?
22. Нравится ли Вам абстракция?
23. Любите ли Вы субботники?
24. Верите ли в приметы?
25. Любите ли Вы фантастику?

ОТВЕТЫ.

ЖЕНЩИНА:

11111	-	идеал
11110	-	очаровательна
00010	-	ни рыба, ни мясо
00110	-	аферистка
00101	-	легкого поведения
01000	-	женщина со вкусом
01011	-	таких очень много
10001	-	ни себе, ни людям
10011	-	роковая женщина
10101	-	«горе для мужчин»
10111	-	страстная
11001	-	паникерша
11010	-	мужененавистница
11100	-	хитрая
00000	-	«синий чулок»
00001	-	умная
00011	-	легкомысленная
00100	-	скандалистка
01001	-	болтушка
01110	-	ревнивица
10000	-	труженица
10010	-	безалаберная
10100	-	модница
10110	-	рукодельница
11000	-	строгая
11101	-	мегера
01101	-	холодная
00111	-	«душа» любого общества

МУЖЧИНА:

11110	-	оптимист
00001	-	сильный духом
00010	-	ревнивец
00100	-	очень умный
01001	-	работяга
01011	-	пошляк
01111	-	мрачный обольститель
10001	-	закоренелый холостяк
10011	-	панкер
10101	-	«горе для женщины»
10111	-	сердцеед
10001	-	ворчун
11011	-	«храбрый заяц»
11100	-	таких большинство
00000	-	критик

00011	-	ничто неумолимое
00101	-	ловелас
01110	-	льстец
01000	-	дарящий счастье
01010	-	дооржк
01100	-	хитрый
10000	-	«паразит»
10010	-	брачный аферист
10100	-	отличный любовник
10110	-	тонкая душа
11000	-	реалист
11010	-	интриган
01100	-	«душечка»

ТЕСТ ЛЮШЕРА

Характеристика цветов включает в себя 4 основных и 4 дополнительных цвета.

ОСНОВНЫЕ ЦВЕТА

1. СИНИЙ (символизирует спокойствие, удовлетворенность).
 2. СИНЕ-ЗЕЛЕНЬКИЙ (чувство уверенности, настойчивости, иногда упрямство).
 3. ОРАНЖЕВО-КРАСНЫЙ (силу волевого усилия, агрессивность, наступательные тенденции, возбуждение).
 4. СВЕТЛО-ЖЕЛТЫЙ (активный, стремление к общению, экспансивность, веселость).
- При свободе от конфликта в оптимальном состоянии основные цвета должны занимать преимущественно первые пять позиций.

ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ ЦВЕТА

5. ФИОЛЕТОВЫЙ.
6. КОРИЧНЕВЫЙ.
7. ЧЕРНЫЙ.
8. НУЛЕВОЙ.

Символизируют негативные тенденции, тревожность, стресс, переживание страха, огорчения. Значение этих цветов определяется их взаимным расположением, распределением по позициям.

Тест заключается в том, что испытуемый выбирает цвета в нисходящем порядке предпочтения: сначала 1 — цвет, который более нравится, 2 — менее.

Таким образом формируется 8 позиций:

№ 1 и № 2 — явное предпочтение ++

№ 3 и № 4 — предпочтение ХХ

№ 5 и № 6 — безразличие ==

№ 7 и № 8 — антипатия —

ХАРАКТЕРИСТИКА ВЫБРАННЫХ ПОЗИЦИЙ

1-я позиция (+) отражает средства достижения цели (предпочтительный выбор синего цвета говорит о намерении действовать спокойно, без излишнего напряжения).

2-я позиция (+) — цель, к которой стремится испытуемый.

3-я и 4-я позиции (X) характеризуют предпочтение цвету и отражают ощущение испытуемым истинной ситуации, в которой он находится; или же образ действий, который ему подсказывает ситуация.

5-я и 6-я позиции (=) характеризуют безразличие к цвету, нейтральное отношение. Они свидетельствуют, что испытуемый не связывает свое состояние, настроение, мотивы с данными цветами. Однако в определенной ситуации эта позиция может содержать резервную трактовку цвета, например, синий цвет (цвет покоя) откладывается временно как неподходящий в данной ситуации.

7-я и 8-я позиции (-) характеризуют негативное отношение к цвету, стремление подавить какую-либо потребность, мотив, настроение, отражаемые данным цветом.

Запись выбранных цветов осуществляется перечнем номеров в порядке предпочтения с указанием позиций $H = p$ при выборе красного, желтого, синего, серого, зеленого, фиолетового, коричневого и черного цветов:

+	+	X	x	=	=	-	-
3	4	1	0	2	5	6	7

Зоны (++, =, --) образуют 4 функциональные группы

ИНТЕРПРЕТАЦИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ ТЕСТИРОВАНИЯ

Одним из приемов трактовки результатов выбора являются оценки положения основных цветов. Если они занимают позицию дальше 5-й, значит, характеризующие ими свойства, потребности не удовлетворены, следовательно, — тревожность, негативное состояние.

Рассматривая взаимное положение основных цветов, когда,

например, № 1 и № 2 (синий и зеленый) находятся рядом (образуют функциональную группу), подчеркиваются их общие черты — субъективная направленность «вовнутрь». Совместное положение цветов № 2 и № 3 (зеленого и красного) подчеркивает автономность, самостоятельность в принятии решений, инициативность. Сочетание цветов № 3 и № 4 (красного и желтого) подчеркивает направленность «вовне». Сочетание цветов № 1 и № 4 (синего и желтого) усиливает представление зависимости испытуемых от среды. При сочетании цветов № 1 и № 3 (синего и красного) в одной функциональной группе подчеркивает благоприятный баланс зависимости от среды и субъективной направленности, характеризуемых синим цветом и автономности направленности «вовне» (красный цвет).

Сочетание зеленого и желтого цветов (№ 2 и № 4) рассматривается как противопоставление субъективного стремления «вовнутрь», автономности, упрямства со стремлением «вовне» зависимости от среды.

При интерпретации основных цветов Люшер считает также, что они символизируют следующие психологические потребности:

№ 1 (синий) — потребность в удовлетворенности, спокойствии, устойчивой положительной привязанности; № 2 (зеленый) — потребность в самоутверждении; № 3 (красный) — потребность активно действовать и добиваться успеха; № 4 (желтый) — потребность в перспективе, надежде на лучшее, мечты.

Если основные цвета находятся в 1-й и 5-й позициях, считается, что эти потребности удовлетворяются, воспринимаются как удовлетворяемые. Если они в 6-й и 8-й позициях, имеет место какой-либо конфликт, тревожность, неудовлетворенность из-за неблагоприятных обстоятельств. Отвергаемый цвет может рассматриваться как источник стресса.

Возможности оценки работоспособности в ходе анализа выбора цветов Люшер рассматривал с учетом следующих исходных посылок:

ЗЕЛЕНЫЙ цвет характеризует гибкость волевых проявлений в сложных условиях Д, что способствует поддержанию работоспособности.

КРАСНЫЙ цвет характеризует силу воли и чувство удовлетворенности к достижению цели, что также способствует поддержанию работоспособности. **ЖЕЛТЫЙ** цвет отражает

надежды на успех, спонтанное удовлетворение от участия в Д, иногда без четкого осознания ее деталей, планы на дальнейшую работу.

Если все эти три цвета стоят в начале ряда и все вместе, то вероятно более продуктивная Д, более высокая работоспособность. Если же они во второй половине ряда и разделены друг от друга — прогноз менее благоприятный.

Показатели тревоги. Если основной цвет стоит на 6-м листе, он обозначается «—» и все остальные, что за ним (7-я и 8-я позиции), также обозначаются знаком «-». Их следует рассматривать как отвергаемые цвета — как причину тревожности, негативного состояния. В тесте Люшера такие случаи дополнительно помечаются буквой «А» над номером цвета и знаком «-».

AAA

160

Показатели компенсации. При наличии источника стресса, тревоги (выражаемого каким-либо основным цветом, помещенным на 6-ю и 8-ю позиции) цвет, поставленный в первую позицию, рассматривается как показатель Компенсации, (компенсирующим мотивом, настроением, поведением). В этом случае над цифрой, занимающей 1-е место, ставится буква «С». Считается явлением более или менее нормальным, когда компенсация проходит за счет одного из основных цветов. В то же время сам факт наличия показателя стресса и компенсации всегда свидетельствует о недостаточной оптимальности состояния. В тех же случаях, когда компенсация проходит за счет дополнительных цветов, результаты теста трактуются как показатели негативных мотивов, негативного отношения к окружающей ситуации.

Показатели интенсивности тревоги характеризуются позицией, занимаемой основными цветами. Если основной цвет на 6-м месте, фактор, вызывающий тревогу, считается слабым (это отмечается одним знаком «!»; если цвет в 7-й позиции — ставится 2 знака «!!»; если основной цвет в 8-й позиции — ставится «!!!»). Таким образом может быть поставлено до 6 знаков, характеризующих источники стресса, тревоги, например:

Чем больше знаков «!», тем прогноз неблагоприятнее. Особо важное значение при интерпретации результатов тестирования имеет оценка цвета. В последней 6-й позиции (или в 4-й функциональной группе) при наличии 2 цветов со знаком «-», все

цвета в этой позиции помечены восклицательными знаками, значит, достаточно велика вероятность развития у испытуемого состояния тревожности. Может быть также проанализировано отношение цветов во 2-й и 3-й позициях (желаемая цель и фактическая ситуация). Нет ли между ними конфликта?

ИНТЕРПРЕТАЦИЯ ЦВЕТНЫХ ПАР

1. ПОЗИЦИИ «++».

Первый цвет синий

+ 1+2 (синий и зеленый) — чувство удовлетворенности, спокойствие, стремление к спокойной обстановке, нежелание участвовать в конфликтах, в стрессе.

+ 1+3 (синий и красный) — чувство целостности, активное стремление к гармоническому отношению к Д.

+ 1+4 (синий и желтый) — небольшое беспокойство, эмоциональное и не всегда осознанное стремление к тесным отношениям. Потребность во внимании со стороны других.

+ 1+5 (синий и фиолетовый) — небольшое беспокойство, потребность в тонком окружении, стремление к эстетическому.

+ 1+6 (синий и коричневый) — чувство беспокойства, страха, одиночества, стремление уйти от конфликтов, избежать стресса.

+ 1+7 (синий и черный) — негативное состояние, стремление к покою, отдыху, неудовлетворенность отношения к себе, негативное отношение к ситуации.

+ 1+0 (синий и серый) — негативное состояние, потребность освободиться от стрессов, стремление к покою, отдыху.

Первый цвет зеленый

+2+1 (зеленый и синий) — позитивное состояние, желание признания, стремление к Д, обеспечивающему успех.

+2+3 (зеленый и красный) — активное стремление к успеху, преодолению преград к Д, к самостоятельным решениям.

+2+4 (зеленый и желтый) — желание признания, популярности, небольшое беспокойство, стремление произвести впечатление.

+2+5 (зеленый и фиолетовый) — небольшое беспокойство, желание признания, популярности, стремление к супервпечатлению, повышенное внимание к реакциям окружающих на свои поступки.

+2+6 (зеленый и коричневый) — воля к самоутверждению + регрессия, несмотря на накопившуюся усталость и повышенные требования окружения стремится преодолеть трудности и

упрочить свое положение, занимая позицию «неохотного подчинения».

+2+7 (зеленый и черный) — чувство обиды, злости, стремление к жестокости, авторитетности в отношениях.

+2+0 (зеленый и серый) — чувство неудовлетворенности, стремление к признанию, желание произвести впечатление.

Первый цвет красный

+3+1 (красный и синий) — деловое возбуждение, активное стремление к Д, к впечатлениям, к удовольствиям.

+3+2 (красный и зеленый) — деловое возбуждение, стремление к цели, к преодолению всех трудностей, стремление к высокой оценке своей Д.

+3+4 (красный и желтый) — деловое, слегка повышенное возбуждение, увлеченность, оптимизм, стремление к контактам, расширение сферы Д.

+3+5 (красный и фиолетовый) — повышенное возбуждение, не всегда адекватная увлеченность, стремление произвести впечатление.

+3+6 (красный и коричневый) — негативное настроение, огорчение из-за неудачи, нежелание лишиться благоприятной ситуации.

+3+7 (красный и черный) — негативное настроение, злость, стремление уйти от неблагоприятной ситуации.

+3+0 (красный и серый) — чувство неудовлетворенности, направленности на рискованные действия.

Первый цвет желтый

+4+1 (желтый и красный) — настроение положительное, стремление к позитивному эмоциональному состоянию, взаимовыдержке.

+4+2 (желтый и зеленый) — настроение, в общем, положительное, желание избежать нервных путей решения стоящих задач, к самоутверждению.

+4+3 (желтый и красный) — несколько повышенное деловое возбуждение, стремление к широкой активности.

+4+5 (желтый и фиолетовый) — небольшая эйфория, стремление к ярким событиям, желание произвести впечатление.

+4+6 (желтый и коричневый) — негативное настроение, огорчение и потребность в эмоциональной разрядке, в отдыхе.

+4+7 (желтый и черный) — весьма негативное настроение, стремление уйти от любых проблем, склонность к необходимым, малоадекватным решениям.

+4+0 (желтый и серый) — негативное угнетенное состояние, стремление выйти из неприятной ситуации, нечеткое представление о том, как это сделать.

Первый цвет фиолетовый

+5+1 (фиолетовый и синий) — неопределенное настроение, стремление к согласию и гармонии.

+5+2 (фиолетовый и зеленый) — настороженность, желание произвести впечатление.

+5+3 (фиолетовый и красный) — некоторое возбуждение, увлеченность, активное стремление произвести впечатление.

+5+4 (фиолетовый и желтый) — возбуждение, фантазирование, стремление к ярким событиям.

+5+6 (фиолетовый и коричневый) — возбуждение, направленность на сильные эмоциональные переживания.

+5+7 (фиолетовый и черный) — негативное состояние.

+5+0 (фиолетовый и серый) — напряжение, стремление оградить себя от конфликтов и стрессов.

Первый цвет коричневый

+6+1 (коричневый и синий) — напряжение, страх одиночества, желание уйти из неблагоприятной ситуации.

+6+2 (коричневый и зеленый) — чувство беспокойства, стремление к строгому контролю над собой, чтобы не сделать ошибки.

+6+3 (коричневый и красный) — активное стремление к эмоциональной нагрузке.

+6+4 (коричневый и желтый) — утрата веры в положительные перспективы, вероятность необдуманных решений.

+6+5 (коричневый и фиолетовый) — чувство неудовлетворенности, стремление к комфорту.

+6+7 (коричневый и черный) — негативное состояние, разочарованность, стремление к покою, желание уйти от активности.

+6+0 (коричневый и серый) — весьма негативное состояние, стремление уйти от сложных проблем, а не бороться с ними.

Первый цвет черный

+7+1 (черный и синий) — весьма негативное состояние, стремление уйти от проблем.

+7+2 (черный и зеленый) — возбуждение, гневное отношение к окружающему.

+7+3 (черный и красный) — сильное возбуждение, возможны аффектные поступки.

+7+4 (черный и желтый) — весьма негативное состояние отчаяния.

+7+5 (черный и фиолетовый) — напряженность мечты о гармонии.

+7+6 (черный и коричневый) — возбуждение, постановка нереальных задач, стремление уйти от беспокойных мыслей.

+7+0 (черный и серый) — чувство безнадежности, обреченности, стремление сопротивляться всему, неадекватность.

Первый цвет серый

+0+1 (серый и синий) — негативное состояние, желание спокойной ситуации.

+0+2 (серый и зеленый) — негативное состояние, ощущение враждебности окружающих и желание оградиться от среды.

+0+3 (серый и красный) — негативное состояние, повышенное требование к окружающим, не всегда адекватная активность.

+0+4 (серый и желтый) — негативное состояние, стремление уйти от проблем, а не решать их.

+0+5 (серый и фиолетовый) — чувство беспокойства, настороженность, стремление скрыть это чувство.

+0+6 (серый и коричневый) — весьма негативное состояние, стремление уйти от всего сложного, трудного, от волнения.

+0+7 (серый и черный) — весьма негативное состояние, обида, чувство угнетенности, вероятность неадекватных решений.

2. ПОЗИЦИИ «X X».

Первый цвет синий

X 1 X 2 (синий и зеленый) — желание сочувствия и понимания от того, в ком встречено одобрение, признание.

X 1 X 3 (синий и красный) — стремление к сотрудничеству в роли ведомого, но на основе взаимопонимания.

X 1 X 4 (синий и желтый) — стремление к сотрудничеству, потребность в опоре на группу людей, которым можно доверять.

X 1 X 5 (синий и фиолетовый) — повышенная чувствительность, потребность в эстетическом окружении, в подобном себе партнере.

X 1 X 6 (синий и коричневый) — склонность к действиям без высоких волевых усилий, стремление к обстановке безопасности и спокойного общения.

X 1 X 7 (синий и черный) — стремление к общению с людьми, выражающими признание и уважение к нему, склонность прерывать отношения при других условиях.

X 1 X 0 (синий и серый) — повышенная чувствительность и отзывчивость, присутствие элементов некоторой напряженности, стремление найти поддержку близкого, понимающего человека.

Первый цвет зеленый

X 2 X 1 (зеленый и синий) — склонность к аккуратности, методичности; стремление к признанию и пониманию со стороны сотрудничающих лиц.

X 2 X 3 (зеленый и красный) — склонность к властности, сопровождаемая чувством, неуверенности в успехе выполнения намеченных планов.

X 2 X 4 (зеленый и желтый) — активное стремление к престижу.

X 2 X 5 (зеленый и фиолетовый) — стремление создать о себе хорошее впечатление, уступчивость к его притязаниям.

X 2 X 6 (зеленый и коричневый) — стремление обеспечить себе свободное от проблем, спокойное положение.

X 2 X 7 (зеленый и черный) — стремление к бескомпромиссному достижению эгоистичных целей.

X 2 X 0 (зеленый и серый) — неуверенность в занимаемом положении, оборонительная позиция.

Первый цвет красный

X 3 X 1 (красный и синий) — стремление к сотрудничеству, взаимопониманию без разногласий.

X 3 X 2 (красный и зеленый) — стремление к инициативе в достижении лидерства.

X 3 X 4 (красный и желтый) — устремленность вовне, желание видеть, что события развиваются в желаемом направлении, в противном случае — раздражение и нечеткие, необдуманные действия.

X 3 X 5 (красный и фиолетовый) — готовность участвовать в различных эмоционально привлекательных событиях, стремление к впечатлениям.

X 3 X 6 (красный и коричневый) — умеренность в стремлениях, конформизм, склонность к спокойной безопасной обстановке.

X 3 X 7 (красный и черный) — мнение, что мешают в достижении важных целей, чинят преграды.

X 3 X 0 (красный и серый) — проявление импульсивности и раздражительности, эгоизм, небрежное отношение к возможным негативным последствиям.

Первый цвет желтый

X 4 X 1 (желтый и синий) — подверженность постороннему влиянию, отзывчивость, стремление к поиску поддержки.

X 4 X 2 (желтый и зеленый) — надежда на престижное положение и благополучие.

X 4 X 3 (желтый и красный) — активность, нетерпеливость, но недостаточная настойчивость.

X 4 X 5 (желтый и фиолетовый) — богатое воображение, чувствительность, высокая реактивность в возникновении интереса.

X 4 X 6 (желтый и коричневый) — неуверенность, стремление к безопасности («поменьше проблем»).

X 4 X 7 (желтый и черный) — ощущение угрозы и поиска выхода из трудного положения в состоянии напряженности, предполагающей опрометчивые действия.

X 4 X 0 (желтый и серый) — поиск разрешения существующих проблем, но с чувством неуверенности в успехе.

Первый цвет фиолетовый

X 5 X 1 (фиолетовый и синий) — испытывает потребность глубокой сердечной связи и близости, полной чуткости и взаимопонимания.

X 5 X 2 (фиолетовый и зеленый) — предрасположен к чувственному реагированию, но не готов идти на встречу пожеланиям других.

X 5 X 3 (фиолетовый и красный) — сильно увлекаем чувственно возбуждающими раздражителями. С готовностью участвует во всем, что может возбудить и будоражить.

X 5 X 4 (фиолетовый и желтый) — ищет необременительных контактов, которые бы возбуждали чувства и воображение. Не желает отягощать себя обязанностями.

X 5 X 6 (фиолетовый и коричневый) — стремится к острым ощущениям и яркому чувственному удовлетворению. Жаждет прибывать в приятном уюте.

X 5 X 7 (фиолетовый и черный) — требует чуткого отношения к себе в качестве доказательства серьезности намерений. Нуждается в контакте с партнером, равном по чувственности.

X 5 X 0 (фиолетовый и серый) — из-за повышенного конфликтного напряжения ощущает выраженную потребность в близости, полной взаимопонимания и чуткости.

Первый цвет коричневый

X 6 X 1 (коричневый и синий) — чувство потребности в безопасности и желание дружеского общения.

X 6 X 2 (коричневый и зеленый) — ощущение трудности выполнения деятельности и желание, чтобы ситуация стала легче.

X 6 X 3 (коричневый и красный) — нежелание преодолевать возникшие трудности, желание оказаться в более спокойной обстановке.

X 6 X 4 (коричневый и желтый) — чувство неуверенности, желание оказаться в более благоприятной обстановке, но без активных к тому действий.

X 6 X 5 (коричневый и фиолетовый) — стремление к эстетическому наслаждению, отрицание грубых впечатлений.

X 6 X 7 (коричневый и черный) — ощущение физического недуга, сильного эмоционального дискомфорта.

X 6 X 0 (коричневый и серый) — чувство недоверия к усилиям для достижения поставленных целей; желание уйти от проблем.

Первый цвет черный

(информация от предшествующей группы «++» может быть интерпретирована в плане компенсации конфликта)

X 7 X 1 (черный и синий) — потребность в тишине и покое, стремление найти утешение у близкого и преданного человека.

X 7 X 2 (черный и зеленый) — необоснованные требования и желание их немедленного удовлетворения.

X 7 X 3 (черный и красный) — считает, что на пути к важной для него цели ему чинят препятствия.

X 7 X 4 (черный и желтый) — представление о том, что существующая ситуация содержит угрозу и необходимо искать выход. Возможно неадекватное решение.

X 7 X 5 (черный и фиолетовый) — чувство потребности понимания близкого человека и поддержки.

X 7 X 6 (черный и коричневый) — ощущение физического недуга, эмоционального перенапряжения, падение самооценки.

X 7 X 0 (черный и серый) — неудовлетворенность создавшейся ситуацией, трудные поиски выхода из нее.

Первый цвет серый

(информация от предшествующей группы «++» может быть интерпретирована в плане компенсации конфликта)

X 0 X 1 (серый и синий) — ощущение депрессии, неспособности к взаимопониманию, взаимной привязанности.

X 0 X 2 (серый и зеленый) — стремление достичь цели в сложной ситуации, скрывая свои намерения.

X 0 X 3 (серый и красный) — ощущение трудности достижения цели, чувство тревожности, повышенная раздражительность.

X 0 X 4 (серый и желтый) — чувство неудовлетворенности, неспособности найти выход из положения.

X 0 X 5 (серый и фиолетовый) — чувство неуверенности, страха не достичь желанной цели.

X O X 6 (серый и коричневый) — ощущение беспомощности, стремление к безопасности, душевной поддержке, уходу от проблем.

X O X 7 (серый и черный) — ощущение стресса в связи со сложившейся ситуацией, стремление уйти из этой ситуации и чувство конфуза.

3. ПОЗИЦИИ «==»

Первый цвет синий

= 1=2 (синий и зеленый) — чувство неудовлетворенности, мнение, что недооценили, что приходится считаться с людьми менее достойными, чем он считает самого себя.

= 1=3 (синий и красный) — чувство дискомфорта в связи с препятствиями к желательному сотрудничеству.

= 1=4 (синий и желтый) — повышенная взыскательность к партнеру в эмоциональных отношениях и в то же время стремление к собственной независимости, что препятствует контакту.

= 1=5 (синий и фиолетовый) — ощущение обиды в связи с изоляцией из-за проявления собственной эгоцентричности.

= 1=6 (синий и коричневый) — чувство дискомфорта в связи с замкнутостью, ограниченной коммуникативностью, препятствующими установлению желаемых легких связей.

= 1=7 (синий и черный) — состояние эмоциональной заторможенности из-за вынужденной необходимости идти на нежелательный компромисс.

= 1=0 (синий и серый) — проявление высокого эмоционального притязания, желание быть вовлеченным в близкие отношения без высокой ответственности со своей стороны.

Первый цвет зеленый

= 2=1 (зеленый и синий) — интерпретация, близкая к =1=2. Чувство неудовлетворенности, мнение, что недооценили, не понимают; вынужденный компромисс огорчает, нет эмоциональной вовлеченности.

= 2 = 3 (зеленый и красный) — состояние близкое к фрустрации; ощущение препятствия, когда приходится отстаивать свои права, но нет стремления к активной борьбе. Лучше любой компромисс, лишь бы избежать конфликтов.

= 2 = 4 (зеленый и желтый) — чувство неудовлетворенности, мнение, что выпало трудностей больше; чем другим, но вместе с тем активное стремление проявить гибкость, приспособиться.

= 2 = 5 (зеленый и фиолетовый) — чувство неудовлетворенности, обиды, мнение, что недооценили, что никто не может

его понять, посочувствовать, но в то же время мненье, что нужно приспособиться.

= 2 = 6 (зеленый и коричневый) — чувство беспомощности перед стоящими трудностями и стремление не преодолевать их, а приспособиться.

= 2 = 7 (зеленый и черный) — стремление приспособиться, временный отказ от притязаний с надеждой вернуться к ним в будущем.

= 2 = 0 (зеленый и серый) — чувство неуверенности и в то же время желание скрыть это чувство; стремление приспособиться к обстоятельствам, создавая видимость, что «все в порядке».

Первый цвет красный

= 3 = 1 (красный и синий) — чувство неудовлетворенности, одиночества, трудности в достижении сотрудничества, желательной гармонии.

= 3 = 2 (красный и зеленый) — чувство беды, неудовлетворенности из-за невозможности отстаивать свои права; желание найти какой-нибудь компромисс, приспособиться.

= 3 = 4 (красный и желтый) — стремление к достижению цели, внешнее выражение уверенности, но внутренние сомнения, желание получить поддержку.

= 3 = 5 (красный и фиолетовый) — проявление эгоцентричности, обидчивости, огорчения, что не понимают и нет поддержки.

= 3 = 6 (красный и коричневый) — ощущение беды и беспомощности.

= 3 = 7 (красный и черный) — ощущение ограниченности в реализации планов, стесненность в действиях, временное ограничение в радостях, удовольствиях.

= 3 = 0 (красный и серый) — чувство огорчения из-за невозможности преодолеть препятствия (фрустрация), отказ от активной деятельности, желание покоя.

Первый цвет желтый

= 4 = 1 (желтый и синий) — чувство разочарования из-за чрезмерной эмоциональной взыскательности.

= 4 = 2 (желтый и зеленый) — чувство огорчения из-за трудностей, стоящих на пути к достижению цели, но активное стремление их преодолеть, проявляя гибкость, приспособляясь.

= 4 = 3 (желтый и красный) — внешнее стремление показать реальность намеченных планов и чувство внутреннего сомнения, желание получить поддержку.

= 4 = 5 (желтый и фиолетовый) — внешнее проявление уверенности, нежелание получить поддержку, проявление эгоцентричности.

=4=6 (желтый и коричневый) — проявление чрезмерной требовательности в выборе партнера.

= 4 = 7 (желтый и черный) — проявление упорства, настойчивости, высокая требовательность в выборе партнера.

= 4 = 0 (желтый и серый) — стремление к эмоциональной вовлеченности в выполняемой деятельности, но излишняя требовательность и капризность при выборе партнеров и в отношениях с ними.

Первый цвет фиолетовый

=5=1 (фиолетовый и синий) — чувство одиночества, изолированности из-за эгоцентричности и капризности.

= 5 = 2 (фиолетовый и зеленый) — чувство неудовлетворенности, одиночества, мнение, что недооценивают, не понимают, обидчивость, но в то же время желание использовать реальные обстоятельства и определиться в них.

= 5 = 3 (фиолетовый и красный) — стремление, чтобы правильно поняли и оценили, но при этом ощущение одиночества из-за эгоцентричности.

= 5 = 4 (фиолетовый и желтый) — внешнее проявление уверенности и внутреннее чувство сомнения, потребность в поддержке и признании.

= 5 = 6 (фиолетовый и коричневый) — равнодушие в эмоциональной оценке события в связи с эгоцентричностью.

= 5 = 7 (фиолетовый и черный) — проявление осторожности и сдержанности в интимных, эмоциональных отношениях.

= 5 = 0 (фиолетовый и серый) — чувство обиды, но стремление избежать открытого конфликта и эмоциональной изоляции.

Первый цвет коричневый

= 6=1 (коричневый и синий) — склонность к эмоциональной замкнутости, но не избегает связей с противоположным полом.

= 6 = 2 (коричневый и зеленый) — понимание ограниченности своих возможностей и стремление к наиболее полному использованию имеющихся обстоятельств; не избегает связей с противоположным полом.

= 6 = 3 (коричневый и красный) — понимание своей неустроенности, неудачи и стремление к тому, чтобы найти выход из создавшегося положения; не избегает связей с противоположным полом.

= 6 = 4 (коричневый и желтый) — повышенная строгость критериев в выборе партнера, стремление к малореальным целям, в том числе в отношении связей с противоположным полом.

= 6 = 5 (коричневый и фиолетовый) — обидчивость из-за эгоцентричности, не избегает связей с противоположным полом.

= 6 = 7 (коричневый и черный) — согласие на компромисс; склонность к связи с противоположным полом.

= 6 = 0 (коричневый и серый) — стремление к эмоциональной вовлеченности в определенную ситуацию, но с тем условием, чтобы избежать конфликта; склонность к связи с противоположным полом.

Первый цвет черный

= 7 = 1 (черный и синий) — эмоциональная заторможенность, чувство бессилия преодолеть препятствия, готовность идти на уступки.

= 7 = 2 (черный и зеленый) — наличие препятствий на пути к удовлетворению желания, необходимость временно от них отказаться.

= 7 = 3 (черный и красный) — обстоятельства стесняют и ограничивают действия.

= 7 = 4 (черный и желтый) — упрямая настойчивость в утверждении реальности выбранных целей и стремлении их достичь, несмотря на то, что при этом могут быть обстоятельства, вынуждающие к компромиссу.

= 7 = 5 (черный и фиолетовый) — вовлечение в эмоциональные отношения при наличии внутренне избранных оговорок.

= 7 = 6 (черный и коричневый) — необходимость считаться с обстоятельствами и идти на компромисс; влечение к противоположному полу.

= 7 = 0 (черный и серый) — осознание необходимости идти на компромисс, чтобы не потерять поддержки и сочувствия.

Первый цвет серый

= 0 = 1 (серый и синий) — чувство неудовлетворенности взаимоотношениями с окружающими из-за повышенного уровня притязаний.

= 0 = 2 (серый и зеленый) — чувства, подобные предшествующему расположению цветов, мнение, что придется примириться с обстоятельствами.

= 0 = 3 (серый и красный) — апатия и тревога, неуверенность в своих силах, стремление избежать конфликта.

= 0 = 4 (серый и желтый) — повышенная требовательность к

другим, привередливость, но в то же время стремление избежать конфликтов.

= 0 = 5 (серый и фиолетовый) — чувство обиды из-за собственной эгоцентричности.

= 0 = 6 (серый и коричневый) — стремление к эмоциональному контакту, влечение к противоположному полу.

= 0 = 7 (серый и черный) — осознание необходимости идти на временный компромисс, чтобы не потерять поддержку.

4. ПОЗИЦИИ "--"

Первый цвет синий

- 1 - 2 (синий и зеленый) — сильное напряжение, стремление избавиться от негативного стрессового состояния.

- 1 - 3 (синий и красный) — сильное напряжение, чувство беспомощности, желание выйти из эмоциональной ситуации.

- 1 - 4 (синий и желтый) — состояние близкое к стрессу, эмоциональное негативное переживание, чувство беспомощности.

- 1 - 5 (синий и фиолетовый) — состояние близкое к стрессу, сложность взаимопонимания, чувство ограниченности в возможностях.

- 1 - 6 (синий и коричневый) — эмоциональная неудовлетворенность, самоограничение, поиск поддержки.

- 1 — 7 (синий и черный) — состояние близкое к стрессу, эмоциональная неудовлетворенность, стремление уйти от ситуации.

- 1 — 0 (синий и серый) — несколько угнетенное состояние, тревожность, ощущение бесперспективности. *Первый цвет зеленый*

- 2 - 1 (зеленый и синий) — угнетенное состояние, неверие в свои силы, стремление уйти из неприятной ситуации.

- 2 - 3 (зеленый и красный) — сильное возбуждение, яростные переживания, отношения со средой считает для себя враждебными, возможны эффектные поступки.

- 2 - 4 (зеленый и желтый) — состояние близкое к фрустрации, чувство разочарованности, нерешительности.

- 2 - 5 (зеленый и фиолетовый) — состояние близкое к стрессовому, чувство оскорбленного достоинства, неверие в СВОИ СИЛЫ.

- 2 - 6 (зеленый и коричневый) — состояние близкое к стрессовому, неадекватно повышенный самоконтроль, необоснованное стремление к признанию.

-2 - 7 (зеленый и черный) — состояние фрустрации из-за ограничения амбициозных требований. недостаточная целеустремленность.

- 2 - 0 (зеленый и серый) — раздражительность из-за ряда неудач, волевых качеств.

Первый цвет красный

-3 - 1 (красный и синий) — подавленное возбуждение, раздражительность, нетерпеливость, поиск выхода из негативных отношений, сложившихся с близкими людьми.

-3 - 2 (красный и зеленый) — состояние стресса из-за неадекватной самооценки.

-3 - 4 (красный и желтый) — мнительность, тревожность, неадекватная оценка среды, стремление к самооправданию.

-3 - 5 (красный и фиолетовый) — состояние стресса из-за неудачных попыток достичь взаимопонимания, чувство неуверенности, беспомощности, желания сочувствия.

- 3 - 6 (красный и коричневый) — сильное напряжение, вызванное иногда эротическим самоограничением, отсутствие дружеских контактов, неуверенность в своих силах.

-3 - 7 (красный и черный) — состояние стресса из-за глубокого разочарования, фрустрация, чувство тревожности, бессилие решить конфликтную проблему, желание выйти из фрустрирующей ситуации любым путем, сомнение в том, что то удастся.

-3 - 0 (красный и серый) — сдерживаемое возбуждение, чувство утрачиваемой перспективы, вероятность нервного истощения.

Первый цвет желтый

- 4 - 1 (желтый и синий) — чувство разочарования, состояние близкое к стрессу, стремление подавить негативные эмоции.

- 4 — 2 (желтый и зеленый) — состояние нерешительности, тревожности, разочарования.

-4-3 (желтый и красный) — состояние стресса, сопровождаемое возбуждением, сомнение в успехе, претензии, не подкрепленные реальными возможностями, самооправдание.

-4 - 5 (желтый и фиолетовый) — разочарование и чувство недоверия к другим, замкнутость.

-4 - 6 (желтый и коричневый) — состояние стресса из-за стремления скрыть, чувство беспокойства, тревоги, разочарования.

- 4 — 7 (желтый и черный) — напряженность, чувство

неуверенности, настороженности, стремление избежать контроля извне.

- 4 - 0 (желтый и серый) — напряженность, чувство боязни потерять что-то важное, упустить возможности, напряженное ожидание.

Первый цвет фиолетовый'

-5 - 1 (фиолетовый и синий) — чувство неудовлетворенности, стимулирующее к ответственности, активности, сотрудничеству.

-5 - 2 (фиолетовый и зеленый) — стрессовое состояние из-за неосуществившегося самоутверждения.

-5 - 3 (фиолетовый и красный) — стрессовое состояние из-за неудач в активных, иногда необдуманных действий.

-5 - 4 (фиолетовый и желтый) — настороженность, подозрительность, разочарование, замкнутость.

-5 - 6 (фиолетовый и коричневый) — стресс, вызванный нарушением желательных взаимоотношений, повышенная взыскательность к другим.

-5 — 7 (фиолетовый и черный) — напряжение из-за ограничения в самостоятельных решениях, стремление к взаимопониманию, откровенному выражению мысли.

- 5 - 0 (фиолетовый и серый) — проявление нетерпения, но в то же время стремление к самоконтролю, что вызывает некоторое эмоциональное возбуждение.

Первый цвет коричневый

-6 - 1 (коричневый и синий) — негативное состояние, чувство неудовлетворенности из-за недостаточного признания заслуг (действительных и предполагаемых) стремление к самоограничению и самоконтролю.

-6 - 2 (коричневый и зеленый) — негативное состояние из-за чрезмерного самоконтроля, упрямое желание выделиться в лучшую сторону, сомнение, что это удастся.

- 6 - 3 (коричневый и красный) — стрессовое состояние из-за подавления эротических и других биологических потребностей, стремление к сотрудничеству для выхода из стресса.

- 6 - 4 (коричневый и желтый) — напряженность из-за стремления скрыть тревогу под маской уверенности и беспечности.

-6 — 5 (коричневый и фиолетовый) — негативное состояние из-за неудовлетворенного стремления к чувственной гармонии.

-6 - 7 (коричневый и черный) — стремление уйти из подчинения, негативное отношение к любым запретам.

- 6 - 0 (коричневый и серый) — стрессовое состояние из-за подавления биологических, сексуальных потребностей.

Первый цвет черный

-7 — 1 (черный и синий) — состояние беспокойства в связи со скрываемым желанием получить помощь, поддержку.

-7 - 2 (черный и зеленый) — состояние близкое к фрустрации из-за ограничения свободы желаемых действий, стремление избавиться от помех.

-7 - 3 (черный и красный) — стрессовое состояние, вызванное разочарованием в ожидаемой ситуации, эмоциональное возбуждение.

-7 - 4 (черный и желтый) — стрессовое состояние из-за боязни дальнейших неудач, отказ от разумных компромиссов.

- 7 - 5 (черный и фиолетовый) — поиски идеализированной ситуации.

-7 — 6 (черный и коричневый) — стрессовое состояние из-за неприятных ограничений, запретов, стремление сопротивляться ограничениям, уйти от заурядности.

- 7 - 0 (черный и серый) — стремление уйти от неблагоприятной ситуации.

Первый цвет серый

-0 - 1 (серый и синий) — некоторое напряжение, стремление противостоять негативным чувствам.

-0 - 2 (серый и зеленый) — негативное состояние в связи с напряжением, переутомлением.

-0 - 3 (серый и красный) — подавленное беспокойство, возможность эффектных действий, раздражительность.

- 0 - 4 (серый и желтый) — чувство тревожности, неуверенности.

- 0 — 5 (серый и фиолетовый) — напряжение в связи с подавлением чувственных переживаний.

-0 - 6 (серый и коричневый) — стремление выйти из неблагоприятной ситуации, несколько завышенная самооценка.

-0 — 7 (серый и черный) — стремление выйти из неблагоприятной ситуации, надежда на хорошие перспективы в будущем.

Список литературы

- Абалакина М.А.* Анатомия взаимопонимания. — М., 1990.
- Абрамова Г.С.* Введение в практическую психологию. — Брест, 1993.
- Авдеев В.В.* Формирование команды.— 2 изд., перераб. и доп. — М., 1999.
- Аверченко Л. К.* Психологические аспекты формирования имиджа // Реформируемая Россия: Социологический аспект. Материалы II научной конференции — Новосибирск, 1994.
- Аристотель.* О софистических опровержениях // Сочинения в 4-х томах. — М., 1976.-Т. 2.
- Атватер П.* Я вас слушаю. — М., 1984.
- Баева О.А.* Ораторское искусство и деловое общение. — Мн., 2000.
- Баранов А. Н.* Что нас убеждает. — М., 1990.
- Верков В.Ф.* Взаимодействие лектора и слушателей. — М., 1986.
- Берн Э.* Игры, в которые играют люди: Психология человеческих взаимоотношений. Люди, которые играют в игры: Психология человеческой судьбы: Пер. с англ. — М.: Прогресс, 1988.
- Бодалев А.А.* Восприятие и понимание человека человеком. — М., 1982.
- Борисов А.* Роскошь человеческого общения. — М., 1998.
- Бороздина Г.В.* Психология делового общения – М., 2004
- Браун Д.* Имидж — путь к успеху. — СПб., 1996.
- Брудный А.А.* Понимание и общение. — М., 1989.
- Ваганова Д.Х.* Риторика в интеллектуальных играх и тренингах. — М., 1999.
- Вайсбах Х., Дакс Урсула.* Эмоциональный интеллект: Пер. с нем. — М., 1998.
- Ваш психологический портрет. — Киров, 1990.
- Введенская Л.А., Павлова Л.Г.* Культура и искусство речи: Современная риторика. — Ростов н/Д., 1998.
- Бенедиктова В.И.* Деловая репутация: Личность, культура, этика, имидж делового человека. — М., 1996.
- Вечер Л.С.* Секреты делового общения. — Мн., 1996.
- Вилсон Глен, Маккафлин Крис.* Язык жестов. — СПб., 1999.
- Владимирская А. О.* Бизнес-леди, или Как преуспеть среди мужчин. — К., 1993.
- Власов Л.В., Сементовская В.К.* Деловое общение. — Л., 1980.
- Власова Н.* И проснешься боссом... Справочник по психологии управления. -М: ИНФРА-М, 1994. - Т.
- Гойхман О.Я., Набукина Т.М.* Основы речевой коммуникации. — М.: ИНФРА-М, 1997.
- Головаха Е.И., Панина И.В.* Психология человеческого взаимопонимания. —Киров, 1989.
- Головин В.Н.* Основы культуры речи. — М., 1980.
- Грановская Р.М.* Элементы практической психологии. —Л., 1984.

- Данилова Н.И. Эмоциональные состояния: механизмы и диагностика. — М., 1985.
- Дебольский М. Психология делового общения. — М., 1992.
- Демиденко Л.П. Речевые ошибки. — Мн., 1986.
- Дит С, Сесмен Л. Верный путь к успеху: 1600 советов менеджерам. — М., 1995.
- Добрович А.А. Общение: Наука и искусство. — М., 1989.
- Добротворский И. Технология успеха: Все, что нужно знать о достижении успеха. — М., 1996.
- Жолобов Ю.В. Путь к диалогу. Психология делового общения. — Саратов, 1989.
- Жуков Ю.М. Диагностика и развитие компетентности в общении. — М., 1990.
- Зигерт В., Ланг Л. Руководить без конфликтов. — М., 1990.
- Иванченко В.А. Сверхздоровье и успех в бизнесе для каждого. — СПб., 1994.
- Иван А.А. Искусство правильно мыслить. — М., 1990.
- Имидж лидера: — М., 1994.
- Искусство сделать себя. — М., 1992.
- Каменская Е.Н. Психология и этика делового общения — Ростов-на-Дону, 2004
- Кап-Калик В.А. Грамматика общения — Грозный, 1989.
- Карандашев В.И. Основы психологии общения. — Челябинск, 1990.
- Карнеги Д. Как выработать уверенность в себе и влиять на людей, выступая публично. — Мн., 1990.
- Кемеров В.Е. Взаимопонимание. — М., 1994.
- Кнебель Х. Правильно ли я веду себя при устройстве на работу? — М., 1996.
- Козелецкий Ю. Человек многомерный. — Киев, 1991.
- Козлов Н.И. Как относиться к себе и людям, или Практическая психология на каждый день. — М., 1993.
- Крегер О., Тьюсон Дж. Типы людей и бизнес: Как 16 типов личности определяют ваши успехи на работе: Пер. с англ. — М., 1995.
- Крижанская Ю.С., Третьяков В.И. Грамматика общения. — Л., 1990.
- Криксунова И. Создай свой имидж. — СПб., 1997.
- Кричевский Р.Л. Если вы руководитель. — М., 1993.
- Ксенчук Е.В., Киянова М.К. Технология успеха. — М., 1993.
- Кондратьева СВ. Психолого-педагогические проблемы общения. - Гродно, 1982.
- Кудреватых Ч.И. Риторика. — Мн., 1997.
- Кузин Ф.А. Имидж бизнесмена: Практическое пособие. — М.: ОСЬ-89, 1996.
- Кузин Ф.А. Культура делового общения. — М., 1997.
- Культура устной и письменной речи делового человека. Практикум. — М., 1997.
- Курбатов В. И. Стратегия делового успеха: - Ростов н/Д., 1995.

- Лабунская В.А.* Невербальное поведение. — Ростов н/Д., 1986.
- Лебедева М.М.* Вам предстоит переговоры... — М., 1993.
- Лебедева М.М.* Уметь вести переговоры. — М., 1991.
- Леммертин Х.* Учебник риторики. Тренировка речи с упражнениями. — М., 1998.
- Лунова О.В., Хорошилова Е.А.* Психология делового общения. — М., 1987.
- Макаров С.Ф.* Менеджер за работой. — М., 1989.
- Марк Х. Мак Кормак.* Секреты бизнеса для всех. Чему до сих пор не учат в бизнес-школах. — М., 1997.
- Мескон М.* и др. Методы практической психологии общения. — Л., 1990.
- Михайличенко Н.А.* Риторика. — М., 1994.
- Мпичаткина Т.В., Бороздина Г.В.* Культура делового общения — Мн., 1997.
- Мурина Л.А.* Риторика — Мн., 1994.
- Никольская С.Т.* Техника речи. — М., 1978.
- Ниренберг Г., Калеро Дж.* Читать человека — как книгу. — М., 1994.
- Ножин Е.А.* Мастерство устного выступления. — М., 1989.
- Ночевник М.Н.* Психология общения и бизнес. — М., 1995.
- Омаров А.М.* Предприимчивость руководителя. — М., 1990
- Павлова К.Г.* Искусство спора: логико-психологические аспекты. — М., 1988.
- Папфилова А.П.* Деловая коммуникация в профессиональной деятельности — Санкт-Петербург, 2004
- Паришуква Л.П., Карлышев В.М., Шакурова З.А.* Физиогномика — Ростов - на - Дону, 2004
- Павлова Л.Г.* Спор, дискуссия, полемика, — М., 1991.
- Панасюк А.Ю.* Управленческое общение. — М., 1990.
- Панкратов В.П.* Уловки в спорах и их нейтрализация. — М., 1996.
- Паркинсон Дж.* Люди сделают то, что нужно вам. Психология для 90-х. — М., 1996.
- Паркинсон С.* Искусство управлять. — СПб., 1992.
- Пастухова Л. С.* Заговори, чтоб я тебя увидел. О культуре нашей речи. — I Симферополь, 1990.
- Пейсахов Н.М., Шевцов М.Н.* Практическая психология*. — Казань, 1991.
- Петровский А.В.* Психология о каждом из нас. — М., 1992.
- Поваляева М.А.* Психология и этика делового общения — Ростов- на - Дону, 2004
- Низ А.* Язык телодвижений: как читать мысли людей по их жестам. — Новгород, 1992.
- Позняк В.П.* Психология бизнеса, или Как добиться личного успеха. — Мн., 1994.
- Руденский Е.В.* Основы психотехнологии общения менеджера. - М., 1997.

- Семке В.Я. Умейте властвовать собой. — Новосибирск, 1991.
- Симоненко Ю.А. Искусство разбираться в себе и других. — Л., 1990.
- Скотт Дж. Конфликты, пути их преодоления. — Киев, 1991.
- Слемнев М.А., Васильков В.И. Диалектика спора. — Мн., 1990.
- Станкин М.И. Психология управления. 3-е изд. — М., 2002.
- Смёлкова З.С. Деловой человек: культура речевого общения — М., 1997.
- Снелл Ф. Искусство делового общения. — М., 1990.
- Сопер П. Основы искусства речи — М., 1992.
- Социальная психология и этика делового общения. Под ред. В.И. Лавриенко. — М., 1995.
- Стершиш П.А. Практическая риторика. — Воронеж, 1996.
- Стешов А.В. Как победить в споре: О культуре полемик. — Л., 1991.
- Столяренко Л.Д. Психология и этика деловых отношений- Ростов — на — Дону, 2003
- Сухарев В.А. Как достичь успеха деловому человеку. — Мн., 1997.
- Тарасов В.К. Персонал-технология: Отбор и подготовка менеджеров. — Л., 1989.
- Толстых А.В. Наедине со всеми: О психологии общения. — Мн., 1990.
- Федосеев П.Н. Об искусстве политики. — М., 1980.
- Фомин Ю.А. Психология делового общения — Минск, 2000
- Фишер Р., Эртель Д. Подготовка к переговорам. — М., 1996.
- Фрюлинг Р., Лаком Ж. Взаимодействие ради результата: Практикум делового общения. — Ростов н/Д., 1997.
- Квини М.И. Риторика для детей и взрослых. — СПб., 1997.
- Хошемзер Роберт М. Действуй — и найдешь работу! — М., 1996.
- Цветков Э. Тайные пружины человеческой психики. — М., 1993.
- Чисхольм П. Уверенность в себе: Путь к деловому успеху. — М., 1994
- Швальбе Б., Швальбе Х. Личность, карьера, успех. Психология бизнеса. — М., 1993.
- Шейное В.П. Психология и этика делового контакта. — Мн., 1996.
- Шепель В.М. Имиджелогия: секреты личного обаяния. — М., 1994.
- Шепель В.М. Настольная книга бизнесмена и менеджера: Управленческая гуманитарология. — М., 1992.
- Шмидт Р. Искусство общения. — М., 1992.
- Шостром Э. Анти-Карнеги или Человек-манипулятор. — Мн., 1992.
- Штигель Дж.- Флирт — путь к успеху. — СПб., 1996.
- Энтони Р. Секреты уверенности в себе. — М., 1994.
- Энциклопедия практического самопознания. — М., 1994.
- Эриксон М. Мой голос остается с вами: обучающие истории. — СПб., Юсупов И.М. Психология взаимопонимания. — Казань, 1991.

СОДЕРЖАНИЕ

Предисловие	3
Глава 1. Общение как социально психологическая проблема.....	8
1.1 Понятие общения и психологические	
1.2 классификации видов общение.....	8
1.2 Стороны общения. Коммуникативная сторона общения.....	12
1.3 Интерактивная сторона общения.....	14
1.4 Перцептивная сторона общения.....	17
1.5 Стили общения.....	19
Глава 2 Деловое общение.....	21
2.1 Понятие делового общения и его характеристики.....	21
2.2 Социально-психологическая компетентность менеджера.....	22
2.3 Функция общения.....	23
2.4 Формы деловой коммуникации.....	24
2.5 Вербальные средства коммуникации.....	25
2.6 Содержание делового общения.....	27
2.7 Стили деловой коммуникации.....	28
2.7.1 Жанры делового стиля. Деловое письмо.....	29
2.7.2 Публицистический стиль.....	31
2.8 Характеристика голоса. Голос приятный.....	33
2.9 Публичное выступление.....	34
2.9.1 Условия эффективности публичного выступления.....	34
2.10 Формы деловой коммуникации	37
2.10.1 Деловая беседа.....	37
2.10.1.1 Фазовая динамика беседы.....	40
2.11 Совещание.....	65
2.11.1 Подготовка совещания.....	72
2.11.2 Проведение совещания.....	74
Глава 3 Невербальные средства в деловой коммуникации.....	80
3.1 Классификации невербальных средств общения.....	80
3.2 Жесты в деловом общении.....	80
3.3 Походка.....	91
3.4 Осанка и поза.....	94
3.5 Проксемика в деловой коммуникации.....	97
3.5.1 Зоны и дистанции в деловой коммуникации.....	98
3.5.2 Организация пространственной среды деловой коммуникации.....	102
3.6 Мимика в практике делового взаимодействия.....	105
3.6.1 Визуальный контакт.....	108
3.7 Такесические средства общения.....	114
Глава 4 Физиогномика	118
4.1. Лицо человека – визитная карточка конституции.....	118
4.2 Голова.....	119

4.3 Асимметрия лица.....	122
4.4 Цвет лица.....	123
4.5 Лоб.....	123
4.6 Брови.....	125
4.7 Ресницы.....	127
4.8 Глаза.....	128
4.9 Нос.....	130
4.10 Рот.....	133
4.11 Губы.....	134
4.12 Зубы.....	136
4.13 Челюсти.....	137
4.14 Подбородок.....	139
4.15 Уши.....	141
4.16 Волосы.....	144
Глава 5 Этика и этикет делового общения.....	147
5.1 Предмет этика делового общения.....	147
5.2 Управленческая этика.....	148
5.3 Принципы деловых отношений.....	150
5.4 Деловой этикет.....	152
5.5 Психологические приемы влияние на партнера.....	154
5.6 Внешний облик делового человека.....	159
5.6.1 Деловая одежда мужчин.....	161
5.6.2 Одежда деловой женщины.....	162
Глава 6 Типоведение в психологии и менеджменте.....	164
6.1 Типологический подход и его значение в деловой коммуникации.....	164
6.2 Экстраверт и интроверт.....	166
6.2.1 Экстраверты.....	166
6.2.2 Интроверты.....	169
6.3 Сенсорика – интуиция.....	173
6.3.1 Сенсорики.....	173
6.3.2 Интуиты.....	176
6.4 Логика – Этика.....	179
6.4.1 Логики.....	179
6.4.2 Этики.....	183
6.5 Решающие и воспринимающие типы.....	185
6.5.1. Решающий тип.....	185
6.5.2 Воспринимающий тип.....	187
6.6 Соционика.....	189
6.6.1 Основные характеристики психотипов.....	193
6.6.2 Виды взаимоотношений типов личностей.....	264
6.7 Психогеометрическая характеристика личности.....	273
6.7.1 Квадрат.....	277
6.7.2 Треугольник.....	277

6.7.3 Прямоугольник	280
6.7.4 Круг	282
6.7.5 Зигзаг	285
6.8 Акцентуация характера.....	288
6.8.1 Демонстративный тип (истероидная акцентуация).....	289
6.8.2 Застревающий тип (паранояльный).....	292
6.8.3 Педантичный тип (ананкастический).....	295
6.8.4 Гипертимный (гиперактивный) тип.....	297
6.8.5 Дистимный тип (депрессивный).....	298
6.8.6 Циклоидный тип (аффектно-лабильный).....	300
6.8.7 Тревожный тип (невротический).....	301
6.8.8 Эмотивный тип (эмотивно-лабильный).....	302
6.8.9 Возбудимый тип (эпелептоидный).....	303
6.8.10 Экзальтированный тип (аффектно-экзальтированный).....	305
6.8.11 Шизоидный тип.....	306
6.8.12 Конформный тип.....	307
6.8.13 Психастенический тип.....	309
Заключение	310
Приложение.....	312
Список литературы.....	359

Т.З.Рысбеков, И.М.Ломоносов

Психология и этика делового общения
Учебное пособие

Ответственный редактор – Кужалиева Р.Р.

*Технические редакторы – Абдуллина А.Ж.,
Мустаханова Б.М.,
Тулеева Д.М.*

Художник – Амиржанов Н.Е.

*Сверстано и отпечатано в редакционно-издательском отделе
Западно-Казахстанского государственного университета
им.М.Утемисова*

*г. Уральск, ул. Нариманова, 34
тел.: 50-76-52, E-mail [zarkazgu @ wksu.kz](mailto:zarkazgu@wksu.kz).*

Объем 22,8 п.л. Тираж 1000. Бумага офсетная