



Л.С. Вечер

**Деловое общение
в государственном
аппарате**

Лидия Вечер

**Деловое общение в
государственном аппарате**

«Высшая школа»

2015

УДК 35.08:[316.77+316.48](075.8)
ББК 67.401я73

Вечер Л. С.

Деловое общение в государственном аппарате /
Л. С. Вечер — «Вышэйшая школа», 2015

В пособии рассматривается широкий спектр проблем делового общения в государственном аппарате: понятие и структура, особенности, индивидуальный ассессмент государственного служащего, технологии управления стрессовыми состояниями, межличностное восприятие, речевое и неречевое общение, технология проведения деловых бесед и совещаний, способы и методы ведения переговоров, конфликт и стратегии поведения, ценностные ориентации государственного служащего. Описываются конкретные технологии, направленные на оптимизацию делового взаимодействия, развитие коммуникативной компетентности руководителей и специалистов. Для слушателей системы дополнительного образования взрослых, государственных служащих, преподавателей вузов, студентов и практических работников.

УДК 35.08:[316.77+316.48](075.8)
ББК 67.401я73

© Вечер Л. С., 2015
© Вышэйшая школа, 2015

Содержание

Предисловие	6
Тема 1. Понятие и структура общения. Особенности делового общения	8
1.1. Содержание, цели, средства и функции общения	9
1.2. Коммуникативная сторона общения (общение как обмен информацией)	13
1.3. Интерактивная сторона общения (общение как взаимодействие)	16
1.4. Перцептивная сторона общения (общение как восприятие)	18
Контрольные вопросы	19
Тесты	20
1. «Понятие и структура общения»	20
2. «Какой у вас тип коммуникабельности»	23
Задания	24
Тема 2. Индивидуальный ассессмент государственного служащего	25
2.1. Психика и мозг человека	26
2.2. Личность человека	31
2.3. Профессиональные способности государственного служащего	35
Контрольные вопросы	37
Тесты	38
1. «Психика и мозг человека»	38
2. «Каков ваш склад мышления»	40
3. «Оценка своей социально-коммуникативной компетентности»	41
Задания	46
1. «Ваша самооценка»	46
2. «Адаптация» (Вопросы для самоанализа лицам, впервые назначенным на государственные должности)	49
Тема 3. Технологии управления стрессовыми состояниями государственного служащего	55
3.1. Работоспособность человека	56
3.2. Понятие о стрессе. Механизм возникновения стресса	59
3.3. Управление стрессом	61
Конец ознакомительного фрагмента.	63

Лидия Вечер
Деловое общение в
государственном аппарате

© Вечер Л.С., 2015

© Оформление. УП «Издательство „Вышэйшая школа“», 2015

Предисловие

Государственный аппарат – это совокупность государственных служащих, принадлежащих системе государственных органов, учреждений и лиц, осуществляющих техническое обслуживание и обеспечение деятельности государственного аппарата.

Обязательная составляющая профессиональной квалификации государственного служащего – его коммуникативные навыки, т. е. умение четко формулировать задачи, эффективно проводить деловые переговоры и совещания, разрешать спорные и конфликтные ситуации, представлять свою организацию в различных ситуациях делового взаимодействия. Все это требует специальной подготовки и постоянного развития коммуникативных навыков и умений.

Нормативные и правовые документы выступают в качестве регуляторов поведения государственных служащих, а также формы общественного воздействия. В первую очередь государственным служащим в деловом общении следует руководствоваться Законом «О государственной службе в Республике Беларусь», где четко указано (гл. 2, ст. 21, п. 1.6), что государственный служащий обязан соблюдать культуру общения и не допускать действий и поступков, порочащих государственную службу (гл. 2, ст. 21, п. 1.7).

В настоящее время написано большое количество научных и популярных книг и учебных пособий по общению. В каждой из опубликованных работ авторы делают акцент на каком-то одном аспекте проблемы общения, например, у Л. П. Бугевой (1978), М. С. Кагана (1988), В. И. Федиловой (2007) – это философское рассмотрение проблемы, у М. И. Лисиной (1986) – онтогенетическое, у А. В. Мурина (1981) и В. А. Кан-Калика (1987) – педагогическое, у Г. В. Бороздиной (1999), Е. И. Зарецкой (2006), А. П. Панфиловой (2001) – деловое общение и т. д.

Деловое общение настолько многогранный феномен, что его изучают представители многих наук – философы, историки, социологи, психологи, филологи, управленцы и др. В Академии управления проблемами делового общения занимаются многие кафедры, выделяя в зависимости от специализации ту или иную его сторону. Теория и практика государственного управления, государственная кадровая политика и государственная служба интегрируют в себе все стороны делового общения, так как управление есть организация деятельности людей в соответствии с требованием объективных законов во всех ее проявлениях.

Специфика управленческой деятельности – это непрерывный процесс делового общения, деловых отношений. Предпосылкой эффективной профессиональной деятельности является соответствие профессионального уровня требованиям времени и характеру решаемых задач. Поэтому важнейшее направление профессиональной деятельности государственного служащего – это овладение сущностью и спецификой делового общения как средством сознательной ориентации и адаптации в любой жизненной и профессиональной ситуации, способами управления собой и поведением других людей. Известно, что умение управлять другими начинается с умения управления собой. Восточная поговорка гласит: «Знать, чтобы уметь».

Основной целью данной работы является систематизация и закрепление знаний, полученных в процессе изучения дисциплины «Деловое общение в государственном аппарате».

Профессиональная компетентность руководителя складывается из его умения успешно вести деловую беседу, переговоры, владения культурой речи, умения сформировать положительную репутацию, грамотно вести себя в конфликтной ситуации.

В учебном пособии рассматриваются теоретические и практические аспекты делового общения. Предложены тесты и задания, направленные на оптимизацию делового взаимодействия, развития коммуникативной компетентности руководителей, государственных служа-

щих всех уровней, формирование коммуникативных навыков и умений, понимание других людей, их индивидуально-психологических особенностей.

Владение информацией еще не есть овладение умениями и навыками делового общения. Для этого также необходимы постоянный тренинг, упражнения, освоение технологий и приемов, закрепление их в игровом моделировании (разыгрывание ситуаций и ролевой игры, учебные и деловые игры, воспроизводящие практику делового взаимодействия) и только затем возможна демонстрация приобретенных знаний в деловом партнерстве.

Тема 1. Понятие и структура общения. Особенности делового общения

Основные понятия темы. Общение. Деловое общение. Цель общения. Средства общения. Формы общения. Функции общения. Коммуникативная сторона общения. Интерактивная сторона общения. Перцептивная сторона общения. Невербальная сторона общения. Этапы общения. Идентификация. Эмпатия. Рефлексия.

1.1. Содержание, цели, средства и функции общения

Человек становится человеком только в общении.

Общение – взаимодействие двух и более людей, состоящее в обмене между ними информацией познавательного или аффективно-оценочного (эмоционально-оценочного) характера. В западной психологии понятие «общение» переводится как «коммуникация». Однако понятие «коммуникация» более широкое. Оно подразумевает связь, в ходе которой происходит обмен информацией в живой и неживой природе. Общение же существует только между людьми. В качестве субъектов общения может выступать как индивид, так и группа.

Общение осуществляется в зависимости от целей: его целью может быть взаимодействие субъектов или нахождение вне их взаимодействия. Целью может выступать приобщение партнера к опыту и ценностям инициатора общения и, наоборот, приобщения инициатора к ценностям партнера.

Общение, находящееся вне самого взаимодействия субъектов, – **деловое общение** – служит способом организации и оптимизации того или иного вида предметной деятельности: производственной, научной, коммерческой. Предмет делового общения – дело.

Деловое общение – это сложный многоплановый процесс развития контактов между людьми в служебной сфере. Его участники выступают в официальных статусах и ориентированы на достижение цели, решение конкретных задач. Деловое общение направлено на координирование и объединение усилий людей для налаживания отношений и получение общего результата. Основные группы общения: формальное (ролевое) и неформальное (личностное). С этой точки зрения деловое общение можно назвать личностно-ролевым. Его особенности: формальное общение, обусловливаемое служебными и социальными статусами людей, и неформальное, обусловливаемое их личностными статусами и личными целями. Они тесно связаны и могут переходить одно в другое и дополнить друг друга.

Специфической особенностью делового общения является регламентированность, которая определяется как подчинение установленным ограничениям. Деловое общение – это служебные, т. е. официальные, контакты с обратной связью между начальством и подчиненными, а также между подчиненными. Через общение руководитель организует совместную деятельность коллектива, управляет деятельностью и поведением исполнителей. Подсчитано, что 3/4 рабочего времени руководителя уходит на общение с исполнителями, а также с выше- и нижестоящими руководителями.

Деловое общение служит способом организации и оптимизации различных видов предметной деятельности. Оно является формой взаимодействия партнеров в процессе трудовой деятельности, способствующей установлению нормальной морально-психологической атмосферы труда и отношений сотрудничества между руководителями и подчиненными, членами коллектива, создает оптимальные условия для достижения поставленных целей, обеспечивая успех совместного проекта.

Специфика делового общения определяется тем, что оно зарождается на основе и по поводу определенного вида деятельности, связанной с производством какого-либо продукта или делового эффекта. Стороны делового общения выступают в официальных статусах, которые устанавливают необходимые нормы и стандарты поведения людей.

Особенности делового общения:

- партнер в деловом общении всегда выступает как личность, значимая для субъекта;
- общающихся людей отличает хорошее взаимопонимание в вопросах дела;
- основная задача делового общения – продуктивное сотрудничество.

«Умение общаться с людьми – такой же покупаемый за деньги товар, как сахар или кофе. И я готов платить за это умение больше, чем за какой-либо другой товар в этом мире», – говорил Дж. Д. Рокфеллер о значении общения для деловой деятельности.

В общении выделяются следующие элементы структуры: содержание, цель, средства, функции, формы, стороны, барьеры.

Содержание – это информация, которая в межиндивидуальных контактах передается от одного живого существа к другому.

По содержанию общение может быть представлено следующим образом:

- материальное – обмен продуктами и предметами деятельности, которые, в свою очередь, служат средством удовлетворения актуальных потребностей субъектов;
- когнитивное – обмен знаниями (познавательная и учебная деятельность);
- деятельное – обмен действиями, операциями, умениями, навыками; от субъекта к субъекту передается информация, совершенствующая и развивающая способности;
- кондиционное – обмен психическими и физиологическими состояниями; люди оказывают влияние друг на друга, рассчитанное на то, чтобы привести друг друга в определенное физическое или психическое состояние, например поднять настроение или испортить его; возбудить или успокоить друг друга, а в конечном счете – оказать определенное воздействие друг на друга;
- мотивационное – обмен побуждениями, целями, интересами, мотивами, потребностями; его задача: передача друг другу определенных побуждений, установок или состояния готовности к действиям в определенном направлении (например, один человек желает добиться того, чтобы у другого сложилась определенная установка к действию, актуализировалась некоторая потребность и т. п.).

Цель общения – это то, ради чего у человека возникает данный вид активности. Цели общения представляют собой средство удовлетворения многих разнообразных потребностей: социальных, культурных, познавательных, творческих, эстетических, потребностей интеллектуального роста, нравственного развития и др. Количество потребностей и соответственно целей у человека постоянно увеличивается.

В зависимости от цели общение классифицируется:

- на биологическое (необходимое для поддержания, сохранения и развития организма; связано с удовлетворением основных органических потребностей);
- социальное (преследует цели расширения и укрепления межличностных контактов, установления и развития отношений, личностного роста индивида).

В зависимости от целей существуют также частные виды общения. Они определяются подвидами биологических и социальных потребностей:

- деловое – это общение, включенное как частный момент в какую-либо совместную и продуктивную деятельность людей; служит средством повышения качества этой деятельности; его содержанием является то, чем заняты люди, а не проблемы, затрагивающие их внутренний мир;
- личностное – общение, сосредоточенное вокруг внутренних психологических проблем, вокруг интересов и потребностей, которые глубоко и интимно затрагивают личность человека (поиск смысла жизни, определение своего отношения к значимому человеку, к тому, что происходит вокруг, разрешение какого-либо внутреннего конфликта);
- инструментальное – общение, которое не является самоцелью, не стимулируется самостоятельной потребностью, но преследует какую-то иную цель, кроме получения удовлетворения от самого акта общения;
- целевое – общение, служащее средством удовлетворения специфической потребности, в данном случае – потребности в общении.

В жизни человека общение не существует как обособленный процесс или самостоятельная форма активности. Оно включено в индивидуальную или групповую практическую деятельность, которая осуществляется при интенсивном и разностороннем общении.

Средства общения – способы кодирования, передачи, переработки и расшифровки информации, передаваемой в процессе общения от одного живого существа к другому. Кодирование информации – это способ передачи ее от одного к другому.

Средства общения можно разделить на следующие виды в зависимости от использования:

- прямые телесные контакты (касание и т. п.);
- органы чувств (наблюдение за движением человека, восприятие производимых им звуковых сигналов и др.);
- язык и другие знаковые системы, письменность в ее разнообразных видах (тексты, схемы, рисунки, чертежи и т. д.);
- технические средства записи и хранения информации (видеотехника, радио, кассеты, диски, дискеты и т. д.);
- интонации эмоциональная выразительность.

По *форме* общение классифицируется:

- на прямое (естественный контакт «лицом к лицу» при помощи вербальных и невербальных средств, информация лично передается одним участником другому) и косвенное (с включением в процесс общения «дополнительного» участника как посредника, через которого происходит передача информации);
- непосредственное (с помощью естественных органов – рука, туловище, голова; на его основе возникают различные виды опосредованного общения) и опосредованное (посредством чего-либо – неполный психологический контакт с использованием специальных средств, отдаляющих получение обратной связи);
- массовое (множественные, непосредственные контакты незнакомых людей, а также коммуникация, опосредованная различными ее видами) и межличностное (непосредственные контакты людей в группах или парах, постоянных по составу участников; подразумевает психологическую близость партнеров).

На основе *ориентации* можно выделить моно- и диалогическое общение.

Монологическое общение подразделяется:

- на императивное – авторитарная, директивная форма воздействия на партнера по общению с целью достижения контроля над его поведением и его внутренними установками; форма принуждения к определенным действиям или решениям; при этом партнер по общению рассматривается как объект воздействия, пассивной, «страдательной» стороной; конечная цель императива – принуждение партнера – незавуалирована;
- манипуляционное – воздействие на партнера по общению с целью достижения своих скрытых намерений; коренное отличие манипуляции от императива состоит в том, что партнер не информируется об истинных целях общения (они скрываются или подменяются другими), партнер по общению воспринимается не как целостная личность, а как носитель определенных, «нужных» манипулятору свойств и качеств; данное отношение приводит к разрушению близких, доверительных отношений между людьми.



Рис. 1.1. Общение как основа межличностных отношений

Диалогическое общение представляет собой переход от эгоцентрической, фиксированной на себе установки, к установке внимания на собеседника, реального партнера по общению; такое общение обладает психотерапевтическими свойствами, между людьми устанавливаются уравновешенные и целостные отношения.

В соответствии с содержанием выделяются **функции общения**:

- инструментальная – характеризует общение как социальный механизм управления и передачи информации, необходимой для исполнения действия;
- интегративная – раскрывает общение как средство объединения людей;
- трансляционная – функция передачи конкретных способов деятельности, оценок и т. д.;
- самовыражения – определяет общение как форму взаимопонимания психологического контекста;
- экспрессивная – взаимопонимание переживаний и эмоциональных состояний;
- социализации – формирование навыков взаимодействия в обществе в соответствии с принятыми нормами и правилами;
- социального контроля – регламентация поведения и деятельности.

Деловое общение можно рассматривать в единстве трех его сторон (рис. 1.1.):

- 1) общение как обмен информацией (коммуникативная сторона общения);
- 2) общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения);
- 3) общение как восприятие людьми друг друга (перцептивная сторона общения).

1.2. Коммуникативная сторона общения (общение как обмен информацией)

Деловое общение – коммуникация, т. е. обмен информацией, значимой для участников общения. Средства коммуникативного общения можно разделить на невербальные – передача отношения к партнеру по общению и вербальные (словесные) – передача информации.

Невербальное поведение служит средством выражения психического состояния человека. К числу невербальных относятся следующие средства общения:

- кинестетические (кинестические) – зрительно воспринимаемые движения другого человека, выполняющие выразительно-регулятивную функцию в общении;
- средства общения, связанные с голосом (просодика и экстралингвистика);
- такесические – тактильное воздействие;
- проксемические средства – пространственная ориентация.

Кинестические средства общения включают:

- мимику – движение мышц лица; мимика характеризуется целостностью и динамичностью (при неподвижном или невидимом лице лектора теряется 10–15 % информации); по мимике определяется эмоциональное состояние индивида: радость, удивление, печаль, гнев, отвращение, страх;

- взгляд, визуальный контакт – отражает эмоциональное состояние человека, свидетельствует о расположенности к общению: если на нас смотрят мало – то к тому, что мы делаем или говорим, относятся без интереса, а если много, то представляется интересным;

- позу – положение человеческого тела, типичное для данной культуры; поза определяет статус человека (чем выше статус, тем непринужденнее поза); по позе можно судить о закрытости или расположенности к общению;

- жесты – разнообразные движения руками и головой; жестикуляция характеризуется интенсивностью, которая зависит от национальной культуры и эмоционального состояния;

- походку – стиль передвижения, по которому легко распознать эмоциональное состояние.

К невербальным средствам общения, *связанным с голосом*, относятся:

- просодика – общее название ритмико-интонационных сторон речи (высота и тембр голоса, громкость голосового тона, скорость речи, сила удара);

- экстралингвистика – включение в речь пауз, плача, кашля, смеха, вздохов.

Такесические средства общения – динамические прикосновения в виде рукопожатия, похлопывания, поцелуя (биологически необходимая форма человеческого общения). Использование такесических средств общения зависит от статуса общающихся сторон; возраста; пола; степени знакомства; национальных обычаев, традиций.

Проксемические характеристики – ориентация партнеров в момент общения, дистанция между ними (определяется культурными и национальными факторами). Существуют следующие примерные нормы приближения общающихся людей (табл. 1.1).

Таблица 1.1

Нормы приближения общающихся людей

Вид общения	Расстояние (см)	Ситуация общения
Интимное	0–45	Общение близких людей
Персональное	45–120	Общение со знакомыми
Социальное	120–400	Официальное общение
Публичное	400–750	Выступление перед аудиторией

Проксемика учитывает также *ориентацию на угол общения* – поворот тела, носка ноги в направлении партнера или от него (направление мыслей). Важно учитывать позиции общающихся сторон за столом (табл. 1.2).

Таблица 1.2

Расположение партнеров во время переговоров

Расположение за столом	Характер общения
Напротив друг друга	Оборонительное
По обе стороны угла	Дружеская беседа
По одну сторону стола	Кооперативное
По диагонали	Независимая позиция

Функцией вербальных средств общения является передача информации, которая осуществляется при помощи языка. Этот процесс включает следующие этапы (рис. 1.2).

При переходе с одного этапа на другой частично искажается смысл и происходит потеря информации. Адекватность восприятия информации во многом зависит от наличия (отсутствия) коммуникативных барьеров. Выделяют следующие коммуникативные барьеры:

- информационно-дефицитный – механический обрыв информации и отсюда ее искажение, неясность;

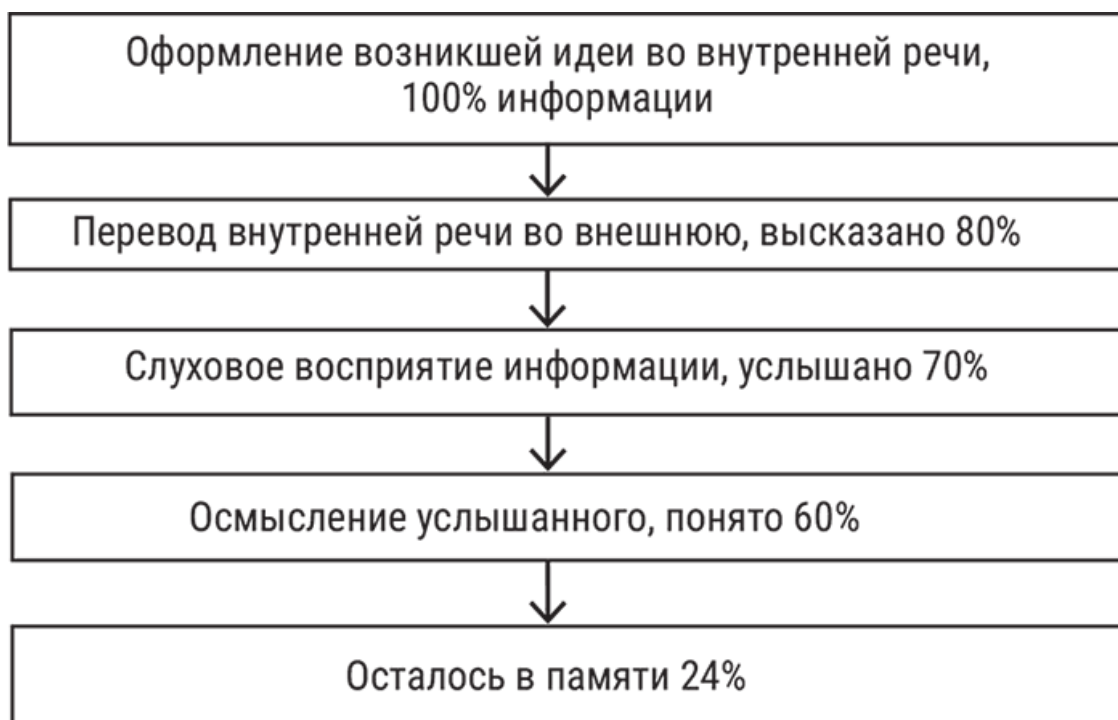


Рис. 1.2. Этапы передачи информации

- замещающе-искажающий – придание полученной информации иного значения (чаще всего возникает, когда передача идет через несколько человек – ретрансляторов);
- фонетическое непонимание – разные языки, диалекты общения, дефекты речи и дикции, неправильный грамматический строй речи;
- семантический – различия в системах значений (тезаурусах) участников общения (жаргон, сленг, шутки, цитаты, обороты речи);
- стилистический – несоответствие стиля речи коммуникатора и ситуации общения (стиля речи и психологического состояния);
- логический – логика рассуждения коммуникатора является слишком сложной для реципиента, либо представляется ему неверной, противоречащей присущей ему манере доказательства (женская, мужская, детская логика);
- социально-культурные различия – различия социальные, политические, религиозные, профессиональные, определяющие степень авторитета коммуникатора и соответственно степень внимания к предлагаемой информации.

Величина потерь информации определяется: совершенством человеческой речи; полнотой и точностью воплощения мысли в словарные фразы; наличием или отсутствием доверия к собеседнику; личными целями и устремлениями; совпадением или несовпадением словарного запаса.

Помимо чистой информации сообщение имеет личностный смысл – представляется в виде жалобы, проблемы, сообщения об успехе, радостных моментах и т. д. Успешность делового общения во многом зависит от умения слушать (можно слушать, но не слышать). К ошибкам слушания относят: перебивание собеседника; поспешные выводы и поспешные возражения; непрошенные советы.

Коммуникативные навыки можно развивать и совершенствовать.

1.3. Интерактивная сторона общения (общение как взаимодействие)

Основное назначение *интерактивной стороны общения* – воздействие на партнера, взаимодействие, которое может быть ориентировано на *контроль* и *понимание*.

Стратегия «контролера» включает стремление проверять, управлять ситуацией, поведением других, а также желание доминировать.

Стратегия «понимателя» – стремление понять ситуацию и поведение других, желание лучше взаимодействовать, избегать конфликтов, т. е. соблюдение равенства партнеров.

Общение партнеров осуществляется по поводу того или иного предмета, характер общения определяется открытостью или закрытостью *предметной позиции*:

- открытость общения – способность выразить свою точку зрения на предмет и готовность учесть позиции других;
- закрытость общения – неспособность или нежелание раскрывать свои позиции, свою точку зрения на предмет общения;
- смешанные типы общения:
 - одна из сторон пытается выяснить позицию другой, не раскрывая своей;
 - один из собеседников открывает партнеру свои позиции, рассчитывая на помощь и не интересуясь его мнением.

При выборе позиции общения следует учитывать степень доверия к партнеру, возможные последствия открытости общения.

В процессе общения можно выделить следующие этапы общения.

Этап I. Установление контакта. Задача контактной фазы – побудить собеседника к общению и создать максимум возможностей для дальнейшего делового обсуждения и принятия решений. Правила установления контакта:

- продемонстрировать доброжелательность и открытость для общения (возможно применение невербальных средств общения – улыбка, наклон головы, выражение глаз), создать доброжелательную атмосферу;
- словесное обращение (приветствие) – сделать паузу, дожидаться ответа, увидеть открытость или закрытость партнера к общению;
- не вступать в контакт, если собеседник занят (разговаривает, причесывается), начинать его словами «вы», «ты», а не «я», «мы».

Этап II. Этап ориентации. Данный этап помогает определить стратегию и тактику делового общения, развить интерес к нему, вовлечь партнера. Задачи этого этапа:

- вызвать интерес к предстоящей беседе и вовлечь собеседника в обсуждение;
- выявить самооценку собеседника и сориентироваться в распределении ролей;
- начать решение основной задачи общения.

На этапе предоставляется возможность сразу выяснить, каким по длительности будет общение (свернутое, четкое или развернутое, подробное).

Этап III. Активное обсуждение вопроса. Активному обсуждению вопроса способствует непринужденная атмосфера, которая создается путем повышения эмоционального тона собеседника (похвала, напоминание о приятных событиях, шутка и т. п.), а также «включением» собеседника в выполнение совместных физических действий (просьба помощи, благодарность).

С учетом самооценки партнера (которую можно повысить или понизить) и правильного распределения ролей выбирается способ воздействия на партнера. Воздействие по принципу «доминирование – подчинение» предполагает использование приема «пристройка сверху» – выпрямленная фигура, решительный подбородок (параллельный земле);

полное отсутствие контакта глаз; медленная речь с выдержанными паузами; навязывание собеседнику определенной дистанции.

Стратегия «понимателя» предполагает «пристройку на равных» – синхронизация темпа речи; уравнивание громкости речи; установление симметричного рисунка обмена взглядами.

«Пристройка снизу» – приниженная поза; постоянное движение глаз снизу вверх; быстрый темп речи; предоставление инициативы партнеру.

Для обсуждения проблемы необходимы вербальные навыки: умение слушать и умение говорить.

Этап IV. Принятие решения. Данный этап определяется предыдущей стадией и логически вытекает из нее.

Этап V. Выход из контакта. Цель этого этапа создать хорошее последнее впечатление (образ), что будет влиять на будущие деловые отношения.

1.4. Перцептивная сторона общения (общение как восприятие)

Термин «социальная перцепция» (социальное восприятие) впервые был введен американским психологом Дж. Брунером. Назвав восприятие социальным, он обратил внимание на то, что, несмотря на все индивидуальные различия, существуют какие-то общие, вырабатываемые в общении, в совместной жизни, социально-психологические механизмы восприятия.

Дж. Брунер экспериментально доказал, что восприятие как предметов, так и людей зависит от индивидуально-личностных и социокультурных факторов (социальное происхождение, социальный статус человека).

Социальное восприятие представляет собой целостный образ другого человека, формируемый на основе оценки его внешнего вида и поведения.

Психологические механизмы будут разными при восприятии незнакомых людей или людей, с которыми уже общались: в первом случае – это механизмы межгруппового общения, во втором – механизмы межличностного общения.

Основа восприятия незнакомых людей – *социальная стерео типизация*, т. е. восприятие явлений или людей как представителей той или иной социальной группы. Почти каждый взрослый человек, имеющий опыт общения, способен по внешности человека, его одежде, манере говорить, а также по поведению, достаточно точно определить его социально-психологические характеристики: черты характера; возраст; социальный слой; профессию.

Создаваемый образ партнера – регулятор последующего поведения. Правильность и эффективность общения зависят от того, с кем мы общаемся. Люди, вступающие в общение, не равны по социальному статусу, жизненному опыту, интеллектуальному потенциалу.

При восприятии незнакомых людей могут быть допущены *ошибки*, обусловленные рядом нижеследующих факторов.

Фактор превосходства – действует при неравенстве партнеров. Превосходство может проявляться во внешнем оформлении (одежда, драгоценности, оформление кабинета и т. п.) и манере поведения. Под воздействием фактора превосходства возможна недооценка или переоценка партнера.

Фактор привлекательности – склонность переоценивать внешне привлекательного человека и недооценивать непривлекательного. Привлекательность – не только индивидуальное впечатление, но и социальный атрибут, так как знаки привлекательности меняются в различных социальных эпохах, социальных и национальных группах. Экспериментально доказано, что красивые люди воспринимаются более умными, добрыми, общительными, чем некрасивые.

Фактор отношения к нам – люди, хорошо к нам относящиеся, оцениваются выше, чем люди, относящиеся к нам плохо. Отношение к нам проявляется в согласии или несогласии с нашей позицией. Мы склонны тем выше оценивать человека, чем ближе его мнение к нашему собственному.

Контрольные вопросы

1. Что такое общение?
2. Соотнесите понятия «коммуникация» и «общение». Какое из понятий является более широким?
3. Что такое деловое общение?
4. Каковы особенности делового общения?
5. В чем состоит цель общения?
6. Какие средства общения вы знаете? (Виды средств общения.)
7. Каковы функции общения?
8. Какие три взаимосвязанные стороны делового общения можно выделить?
9. Какие этапы общения вы можете назвать?
10. Существуют факторы, которые могут обусловить ошибки, допускаемые при восприятии незнакомых людей. Какие из них вы знаете?
11. С какими психологическими механизмами восприятия людей вы уже встречались?

Тесты

1. «Понятие и структура общения»

1. Выделите из предложенных видов взаимодействий коммуникацию:
 - 1) связь человека и машины;
 - 2) телефонная связь между индивидами;
 - 3) внутривидовая связь животных;
 - 4) разговор матери с сыном;
 - 5) связь между компьютерными системами.

2. Цель делового общения имеет следующие особенности:
 - 1) приобщает инициатора общения к ценностям партнера;
 - 2) находится вне самого взаимодействия субъектов;
 - 3) находится в самом взаимодействии субъектов;
 - 4) приобщает партнера к опыту и ценностям инициатора общения.

3. Невербальное средство общения кинесика представляет собой:
 - 1) биологически необходимую форму человеческого общения, проявляющуюся в виде динамических прикосновений;
 - 2) пространственную ориентацию партнеров в момент общения;
 - 3) зрительно воспринимаемые движения, выполняющие выразительно-регулятивную функцию в общении;
 - 4) ритмико-интонационные стороны речи;
 - 5) включение в речь пауз, плача, кашля, вздохов.

4. Невербальное средство общения такесика представляет собой:
 - 1) включение в речь пауз, плача, кашля, вздохов;
 - 2) ритмико-интонационные стороны речи;
 - 3) пространственную ориентацию партнеров в момент общения;
 - 4) зрительно воспринимаемые движения, выполняющие выразительно-регулятивную функцию в общении;
 - 5) биологически необходимую форму человеческого общения, проявляющуюся в виде динамических прикосновений.

5. Невербальное средство общения экстралингвистика представляет собой:
 - 1) зрительно воспринимаемые движения, выполняющие выразительно-регулятивную функцию в общении;
 - 2) включение в речь пауз, плача, кашля, вздохов;
 - 3) биологически необходимую форму человеческого общения, проявляющуюся в виде динамических прикосновений;
 - 4) пространственную ориентацию партнеров в момент общения;
 - 5) ритмико-интонационные стороны речи.

6. Невербальное средство общения просодика представляет собой:
 - 1) пространственную ориентацию партнеров в момент общения;

2) зрительно воспринимаемые движения, выполняющие выразительно-регулятивную функцию в общении;

3) биологически необходимую форму человеческого общения, проявляющуюся в виде динамических прикосновений;

4) ритмико-интонационные стороны речи;

5) включение в речь пауз, плача, кашля, вздохов.

7. Невербальное средство общения проксемика представляет собой:

1) пространственную ориентацию партнеров в момент общения;

2) включение в речь пауз, плача, кашля, вздохов;

3) ритмико-интонационные стороны речи;

4) биологически необходимую форму человеческого общения, проявляющуюся в виде динамических прикосновений;

5) зрительно воспринимаемые движения, выполняющие выразительно-регулятивную функцию в общении.

8. Дайте определение понятий:

1. Коммуникативная сторона общения -

2. Интерактивная сторона общения -

3. Перцептивная сторона общения -

а) общение как взаимодействие;

б) общение как обмен информацией;

в) общение как восприятие людьми друг друга.

9. Дайте определение следующих видов коммуникативных барьеров:

1. Информационно-дефицитный -

2. Фонетическое непонимание -

3. Стилистический -

4. Социально-культурные различия -

5. Замещающе-искажающий -

а) политические, религиозные, профессиональные различия, определяющие степень авторитета коммуникатора для реципиента и соответственно степень внимания к предлагаемой информации;

б) разные языки, диалекты, дефекты речи, неправильный грамматический строй;

в) искажение информации при передаче через несколько ретрансляторов;

г) механический обрыв информации;

д) несоответствие стиля речи коммуникатора и ситуации (психологического состояния) общения.

10. Назовите следующие виды коммуникативных барьеров:

1. Семантический -

2. Логический -

3. Замещающе-искажающий -

4. Фонетическое непонимание -

5. Стилистический -

а) рассуждение коммуникатора либо слишком сложно для реципиента, либо кажется ему неверным, противоречит присущей ему манере доказательств;

б) разные языки, диалекты, дефекты речи, неправильный грамматический строй;

в) различие в системах значений (тезаурусах) участников общения;

- г) искажение информации при передаче через несколько ретрансляторов;
- д) несоответствие стиля речи коммуникатора и ситуации (психологического состояния) общения.

11. На основании какого признака выделяют материальное, когнитивное, деятельное, кондиционное, мотивационное общение?

- 1) цель;
- 2) содержание;
- 3) форма;
- 4) тип.

12. На основании какого признака выделяют биологическое, социальное, деловое, личностное, инструментальное, целевое общение?

- 1) цель;
- 2) содержание;
- 3) форма;
- 4) тип.

13. На основании какого признака выделяют прямое (косвенное), непосредственное (опосредованное), межличностное (массовое) общение?

- 1) цель;
- 2) содержание;
- 3) форма;
- 4) тип.

14. На основании какого признака выделяют императив, манипуляцию, диалог?

- 1) цель;
- 2) содержание;
- 3) форма;
- 4) тип.

15. Дайте определение функций общения.

- 1. Инструментальная функция -
- 2. Интегративная функция -
- 3. Функция самовыражения -
- 4. Трансляционная функция -

- а) средство объединения людей;
- б) форма взаимопонимания психологического контакта;
- в) передача конкретных способов деятельности, оценок;
- г) социальный механизм управления и передачи информации, необходимой для исполнения действия

16. Дайте определение функций общения

- 1. Экспрессивная функция -
- 2. Функция социального контроля -
- 3. Функция социализации -

- а) формирование навыков взаимодействия в обществе в соответствии с принятыми нормами и правилами;
- б) регламентация поведения и деятельности;

в) взаимопонимание переживаний и эмоциональных состояний.

17. Укажите вербальные средства общения:

- 1) мимика;
- 2) речь;
- 3) взгляд;
- 4) поза;
- 5) жест.

18. Какие психологические механизмы используются в перцептивной стороне общения незнакомых людей?

- 1) эмпатия;
- 2) социальная стереотипизация;
- 3) рефлексия;
- 4) идентификация;
- 5) интерпретация.

2. «Какой у вас тип коммуникабельности»

Отвечать нужно «да» или «нет»

Первая группа вопросов

1. Можете ли вы в один день посмотреть два фильма и концерт?
2. Вы в плохом настроении, если не работает радиоприемник или телевизор?
3. Число ваших знакомых растет ежедневно?
4. Вы легко запоминаете лица и происшествия?
5. Вы избегаете одиночества?
6. У вас уживчивый характер?
7. Вы любите выступать с речами, произносить тосты?
8. Вы знаете, где и что происходит?
9. Вы находите контакт с незнакомыми людьми?
10. Вы быстро принимаете решения?
11. В сложной ситуации вы способны как следует все обдумать?
12. У вас много планов и идей, но вы в состоянии осуществить только часть из них?
13. Вам не очень нравятся те люди, которые постоянно беспокоятся о своем здоровье?
14. Вам важно то впечатление, которое вы производите на окружающих?

Вторая группа вопросов

1. Может ли повлиять даже незначительное событие на важное для вас решение?
2. Вы часто «уходите в себя», предаетесь воспоминаниям?
3. У вас много друзей?
4. Лучше ли вы запоминаете ситуацию в целом, чем ее подробности?
5. Вам не нравится шум магнитофонов и транзисторов?
6. Предпочитаете ли вы немного вещей, но только те, которые, как вы считаете, вам подходят, чем много разных?
7. Вы любите фотографироваться?
8. Вы любите готовить?
9. Вы лучше чувствуете себя в большой компании, где можно остаться незамеченным, чем в малой?
10. Трудно ли вы приспосабливаетесь к новой обстановке?

11. Упорно ли вы отстаиваете свои принципы?
12. Не слишком ли вы легкомысленны в отношении своего здоровья?
13. Вы долго раздумываете, прежде чем принять решение?
14. Иногда вам говорят, что вы видите мир не таким, каков он есть. Но вы не верите, что это так?

Если у вас больше ответов «да» в первой группе вопросов, вы – экстраверт (человек коммуникабельный, контактный), а если во второй группе вопросов – вы интроверт (человек замкнутый, испытывающий трудности в установлении контакта с другими людьми). Если же почти одинаковое количество ответов «да» в той и другой группе, это значит, что для вас, как и для большинства людей, характерны и те и другие особенности коммуникабельности, т. е. амбивертированность – золотая середина.

Задания

1. Проанализируйте слова Рокфеллера «Умение общаться с людьми – такой же покупаемый за деньги товар, как сахар или кофе. И я готов платить за это умение больше, чем за какой-либо другой товар в этом мире».

2. Заполните табл. 1.3.

Таблица 1.3

Нормы приближения

Вид общения	Расстояние (см)	Ситуация общения
Интимное		
Персональное		
Социальное		
Публичное		

3. Заполните табл. 1.4.

Таблица 1.4

Характер общения в зависимости от расположения за столом

Расположение за столом	Характер общения
Напротив	
По обе стороны угла	
По одну сторону стола	
По диагонали	

4. Успешность делового общения во многом зависит от умения слушать (можно слушать, но не слышать). Перечислите ошибки слушания.

Тема 2. Индивидуальный ассессмент государственного служащего

Основные понятия темы. Психика. Структура психики. Мозг. Сознание. Самосознание. Самооценка. Личность. Темперамент. Характер. Способности. Деятельность. Индивидуальный ассессмент.

2.1. Психика и мозг человека

Индивидуальный ассессмент ориентирован на реальную оценку качеств человека, их профессиональные и психологические особенности, на выявление потенциала развития.

Психика – это субъективное отражение человеком предметов и явлений объективной действительности, представляющее собой функцию мозга.

Психика сложна и многообразна по своим проявлениям. Можно выделить четыре крупные группы психических явлений (рис. 2.1.):

- 1) психические процессы;
- 2) психические свойства;
- 3) психические состояния;
- 4) психические образования.

Психический процесс – психическое явление в динамике (имеет начало, развитие и конец), проявляющееся в виде реакции. Конец одного психического процесса связан с началом нового. Поэтому в состоянии бодрствования человека психическая деятельность непрерывна. Начало психического процесса может быть обусловлено воздействием внешних или внутренних раздражителей. К психическим процессам относят ощущения, восприятие, внимание, память, представление, воображение, мышление, речь.

Психическое состояние – относительно устойчивый уровень психической деятельности, определившийся в данное время и проявляющийся в повышенной или пониженной активности личности. Психические состояния возникают под воздействием окружающей обстановки и физиологической природы человека. К психическим состояниям относят: сосредоточенность или рассеянность, активность, апатию, вдохновение и др.

Психические свойства – типичные для данного человека устойчивые образования, определяющие количественно-качественный уровень его поведения и деятельности (направленность личности, темперамент, характер, способности). Психические свойства формируются под воздействием природных и социальных факторов.

Психические образования – освоенный человеком способ систематизации результатов познавательной деятельности, способ выполнения действия, обеспечиваемых совокупностью приобретенных знаний и навыков.

Психические процессы, свойства, состояния и образования обеспечивают выполнение основных функций психики:

- отражение окружающего мира;
- регуляция поведения и деятельности человека.

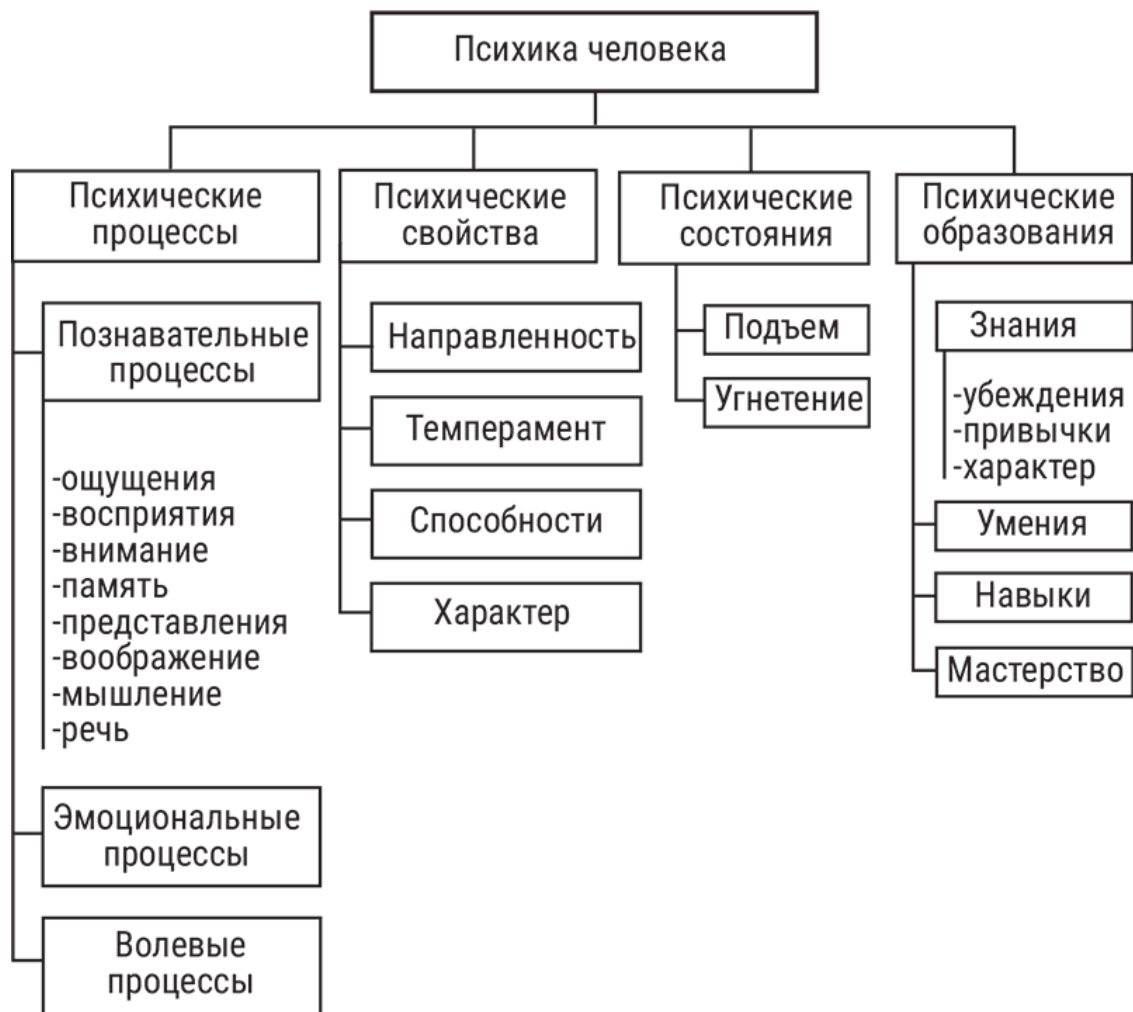


Рис. 2.1. Мир психических явлений

Психика человека является функцией мозга – составной частью нервной системы. Нервная система обеспечивает связь всех органов тела между собой и организма в целом – со средой.

Полушария головного мозга в определенной степени специализированы. В зависимости от того, какое полушарие является доминирующим, проявляются отличия в психике, способностях человека (табл. 2.1).

Таблица 2.1

Основные функции полушарий

Функции левого полушария	Функции правого полушария
Хронологический порядок	Текущее время
Чтение карт, схем	Конкретное пространство
Запоминание имен, слов, символов	Запоминание образов конкретных событий, узнавание лиц людей
Речевая активность, чувствительность к смыслу	Эмоциональная активность
Видение мира веселым, легким	Видение мира мрачным
Детальное восприятие	Целостное, образное восприятие

Наука ищет ответ на вопрос: «Почему женщина не может думать, как мужчина?». И исследователи уже предложили несколько интересных возможных ответов, например, мужчина и женщина отличаются друг от друга небольшим расхождением в строении мозга, вследствие чего полученная информация обрабатывается ими по-разному. Психические процессы можно исследовать с помощью специальных тестов.

Сознание – высшая, свойственная человеку форма обобщенного отражения объективных устойчивых свойств и закономерностей окружающего мира, формирование у человека внутренней модели внешнего мира, в результате чего достигаются познание и преобразование окружающей действительности.

Функции сознания:

- формирование целей деятельности;
- предварительное мысленное построение действий;
- предвидение результата;
- разумное регулирование поведения и деятельности.

Сознание включает ряд важнейших компонентов: совокупность знаний об окружающем мире; постановку жизненных целей и задач; самосознание и отношение человека к другим людям и окружающему миру. Когда человек находится в состоянии бодрствования, он осознает все, что с ним происходит.

Самосознание – исторически более поздний и хрупкий продукт развития психики человека. Оно предполагает осознание своего «Я» во всем многообразии индивидуальных особенностей, выделение себя из окружающего мира и представление о себе в сопоставлении с другими людьми. Самосознание помогает человеку сохранить себя и свое «Я», а также регулировать всю сложную систему внутреннего психического мира. Представление о себе (самосознание) не возникает у человека сразу, а складывается постепенно на протяжении его жизни под воздействием многочисленных социальных влияний.

Самосознание включает три главных компонента: самопознание, самооценку и самовоспитание.

Самопознание начинается с процесса познания себя через сравнение с другими. Самопознание по типу «Я и другой человек» сохраняется у человека на всю жизнь, носит эмоциональную окраску и зависит от правильности оценки им других людей, а также от мнения других людей о нем. На более высоком уровне сравнения по типу «Я и Я» человек должен научиться оценивать свои качества, поступки, сопоставлять, каким он был вчера и какой он сегодня. Здесь помогают методы самонаблюдения и самоанализа.

Самооценка — определенное эмоционально-ценностное отношение к себе, вырабатываемое на основе самопознания. Самооценка предполагает оценку своих способностей, пси-

хологических качеств и поступков, своих жизненных целей и возможностей их достижения, а также осознание своего места среди других людей. Самооценка является важным регулятором поведения личности. Она выявляет оценочное отношение человека к самому себе, к своему характеру, внешнему виду, речи и т. д. Это сложная психологическая система, иерархически организованная и функционирующая на разных уровнях. Человек становится для самого себя особым объектом познания.

Основными средствами самооценки являются самонаблюдение, самоанализ, самоотчет, сравнение. На этой основе личность оценивает себя, свои возможности, качества, свое место в обществе, достигнутые результаты, взаимоотношения с окружающими. Самооценка зависит от развитости рефлексии, критичности, требовательности к себе. Когда говорят о самооценке, как правило, подчеркивают ее результат: адекватная она или неадекватная, завышенная или заниженная, высокая или низкая. Важной основой самооценки являются принятые в обществе социальные и нравственные нормы, традиции, обычаи. В структуре самооценки психологи выделяют два компонента: когнитивный (знания о себе, доводы, анализ, сравнение, синтез, суждение, умозаключение) и эмоциональный (отношение к себе, удовлетворенность, раскаяние, одобрение).

Самооценка связана с потребностью человека в самоутверждении, а также со стремлением найти свое место в жизни, утвердиться в глазах окружающих и в своем собственном мнении. Под влиянием оценки окружающих у нас постепенно складываются собственное отношение к себе и самооценка своей личности, кроме того, мы начинаем оценивать отдельные формы своей активности: общение, поведение, деятельность, переживания. В методике самооценки содержатся четыре набора качеств, каждый из которых отражает один из уровней активности личности.

При *адекватной самооценке* субъект правильно сопоставляет свои возможности и способности, достаточно критически относится к себе, стремится реально оценивать свои неудачи и успехи, ставит перед собой осуществимые цели. К оценке достигнутого он подходит со своими мерками, но, кроме того, думает о том, как отнесутся к этому другие люди – товарищи по работе и близкие. Иными словами, адекватная самооценка является итогом постоянного поиска реальной оценки своих качеств, поведения, деятельности. Оптимальной является самооценка «высокий уровень», «выше среднего уровня» (человек заслуженно ценит, уважает себя, доволен собой), а также «средний уровень» (человек уважает себя, но знает свои слабые стороны и стремится к самосовершенствованию, саморазвитию). Однако самооценка может быть и неоптимальной (чрезмерно завышенной или слишком заниженной).

При *завышенной самооценке* формируется неправильное представление о себе, создается слишком идеализированный образ своей личности, своей ценности для окружающих, человек переоценивает свои возможности. В таких случаях он игнорирует неудачи ради сохранения привычной высокой оценки самого себя, своих поступков и дел. Отмечается острое эмоциональное неприятие всего, что нарушает такое представление о себе. Реальная действительность воспринимается в искаженном виде, отношение к ней становится неадекватным (чисто эмоциональным), рациональное звено оценки полностью выпадает. Справедливые замечания такой человек расценивает как придирки, а объективную оценку результатов своей работы – как несправедливо заниженную. Невозможность достигнуть успеха представляется ему следствием чьих-то козней или неблагоприятно сложившихся обстоятельств, ни в коей мере не зависящих от его действий. Человек с завышенной, неадекватной самооценкой не хочет признавать, что все его неудачи – следствие собственных ошибок, лени, недостатка знаний, отсутствия способностей или неправильного поведения. Возникает тяжелое эмоциональное состояние – аффект неадекватности, основной причиной которого является стойкость сложившегося стереотипа завышенной оценки своей личности.

Если высокая самооценка меняется в соответствии с реальным положением дел (увеличивается в случае успеха и снижается при неудаче), это может способствовать развитию личности, так как человеку приходится прикладывать максимум усилий для достижения поставленных целей, развивать свои способности и волю.

Самооценка может быть и *заниженной* (ниже реальных возможностей личности). Обычно это приводит к неуверенности в себе, робости, невозможности реализовать свои способности. Такие люди не ставят перед собой труднодостижимых целей, ограничиваясь решением обыденных задач. Они слишком критически относятся к себе.

Неоправданно высокая или заниженная самооценка нарушает процесс самоуправления, искажает самоконтроль. Особенно это заметно в общении, когда люди с завышенной или заниженной самооценкой становятся причиной конфликтов. При *завышенной самооценке* конфликты возникают из-за пренебрежительного, неуважительного отношения к другим, из-за слишком резких и необоснованных высказываний в их адрес, нетерпимости к чужому мнению, из-за проявления высокомерия и зазнайства. Люди не замечают, что оскорбляют других своим высокомерием и непреерекаемостью суждений.

При *заниженной самооценке* конфликты могут возникать из-за чрезмерно критического отношения к себе. Такие люди очень требовательны к себе и окружающим, не прощают другим ни одного промаха, склонны постоянно подчеркивать чужие недостатки. Они считают, что действуют из лучших побуждений, но на этой почве возникают конфликты. Когда в людях видят только плохое и постоянно указывают на это, возникает неприязнь к источнику таких оценок, мыслей и действий.

Такое состояние, как аффект неадекватности, возникает потому, что люди с завышенной самооценкой пытаются оградить себя от реальных обстоятельств и сохранить привычную самооценку. К сожалению, это приводит к ухудшению отношений с окружающими. Переживание обиды и несправедливости позволяет чувствовать себя хорошо, оставаясь на должной высоте, считать себя пострадавшим или обиженным. Это возвышает человека в собственных глазах, исключает недовольство собой. Потребность в завышенной самооценке удовлетворена, отпадает необходимость изменить ее. Это не самый лучший способ поведения. Слабость такой позиции вскоре обнаруживается. Неизбежно возникают конфликты с людьми. Аффект неадекватности – это психологическая защита, которая становится временной мерой, поскольку не решает главной задачи: не изменяет неоптимальную самооценку, являющуюся причиной возникновения неблагоприятных межличностных отношений. Психологическая защита хороша как средство решения простейших задач, но она не помогает приблизиться к главным, стратегическим целям, рассчитанным на всю жизнь.

Формирование оптимальной самооценки зависит от справедливости оценки конкретного человека окружающими. Особенно важно помочь личности изменить неадекватно заниженную самооценку, помочь поверить в себя, в свои возможности, в свою ценность.

Самовоспитание — это процесс самоуправления, нацеленный на осознанное изменение своей личности. Процесс самовоспитания зависит от уровня развития самооценки. Средства самовоспитания и приемы воздействия на собственную личность очень разнообразны.

2.2. Личность человека

Личность – это человек, рассматриваемый как сознательное, разумное существо, обладающее речью, способностью к трудовой деятельности и находящееся в определенных отношениях с другими людьми.

Английский философ-материалист середины XVII в. Томас Гоббс дал такое образное определение личности: «Личностью является тот, чьи слова или действия рассматриваются как его собственные».

Личность характеризуется пятью потенциалами:

- познавательным (гносеологическим) – это объем и качество информации, которой располагает личность;
- ценностным (аксиологическим) – приобретенная в процессе социализации система ценностных ориентаций в нравственной, политической, религиозной, эстетической сферах;
- творческим – полученные личностью и самостоятельно выработанные умения и навыки, способности к деятельности;
- коммуникативным – мера и формы общительности, характер и прочность контактов, устанавливаемых личностью с другими людьми;
- художественным – уровень, содержание, интенсивность художественных потребностей и то, как личность их удовлетворяет.

Начиная с немецкого психолога Вильгельма Штерна, категория личности изучается как целостное понимание человека с учетом его индивидуально-психологического начала.

Элементами психологической структуры личности являются ее психологические свойства и особенности, которые можно рассматривать в разрезе четырех подструктур:

- биологической – возрастные, половые, иногда патологические свойства психики, врожденные свойства и типы нервной системы (темперамент, задатки, простейшие потребности);
- психологической – индивидуальные особенности психических процессов (ощущения, восприятия, внимания, памяти, мышления), чувств и воли;
- подструктуры социального опыта – знания, умения, навыки и привычки;
- подструктуры направленности личности – влечения, желания, склонности, идеалы, убеждения, мировоззрения, личностные смыслы, интересы.

Можно сделать определенные шаги по изучению своей личности. Прежде всего изучить своей темперамент.

Темперамент¹ – это индивидуально-психологические особенности человека, определяющие динамику протекания его психических процессов и поведения.

Каждый вид темперамента имеет свои положительные стороны и свои недостатки, исправить которые практически невозможно, так как особенности темперамента связаны с различием типов высшей нервной деятельности. Темперамент – биологический фундамент, на котором формируется личность как социальное существо.

И. П. Павлов выделил четыре типа высшей нервной деятельности (ВНД) и сопоставил их с классическими типами темперамента:

- I тип: сильный – уравновешенный – подвижный – сангвиник;
- II тип: сильный – неуравновешенный – подвижный – холерик;
- III тип: сильный – уравновешенный – инертный – флегматик;
- IV тип: слабый – неуравновешенный – инертный или малоподвижный – меланхолик.

¹ Описание типов темперамента и тест по их исследованию предложены в теме 10 данного пособия.

Типология высшей нервной деятельности – физиологическая основа античной классификации темпераментов. Динамическими проявлениями активности темперамента являются следующие показатели (табл. 2.2).

Таблица 2.2

Показатели динамических проявлений активности темперамента

Активность	Степень взаимодействия с окружающим миром
Реактивность	Сила и длительность реакции после прекращения действия стимула
Темповые характеристики	Скорость выполнения любых действий (речь, ходьба, движение и др.)
Эмоциональность	Склонность к быстрому и яркому проявлению эмоций
Тревожность	Переживание, предчувствие угрозы, опасности, неблагополучия
Чувствительность	Тонкость восприятия внешнего мира
Ригидность, пластичность	Неспособность-способность к быстрой перестройке деятельности, способов мышления, точки зрения
Экстраверсия	Обращенность вовне
Интроверсия	Обращенность внутрь, на себя
Подчиненность, доминантность	Склонность подчиняться или подчинять, быть ведомым или ведущим
Нейротизм	Неуравновешенность, нестабильность

Сангвиник характеризуется высокой активностью, эмоциональностью, экспрессивностью (выразительностью) поведения. Могут развиваться трудности сосредоточения внимания, некоторая поверхностность эмоциональных переживаний.

Холерик также характеризуется высокой активностью с преобладанием возбуждения, резкости, яркости эмоциональных переживаний. Легкость перехода от гнева к веселью, неуравновешенность, вспыльчивость. Может развиваться агрессивность или талант оратора и полководца.

Флегматик имеет сниженную активность во внешней деятельности, но высокую выносливость, работоспособность. Поведение невыразительное, ровное. Может развиваться лень, безразличие или хладнокровие, выдержка, верность, преданность, постоянство.

Меланхолик является менее выносливым, с трудом работает в условиях стресса, конфликта, перегрузки. Обладает хорошей концентрацией внимания, тревожностью, выражающейся в высоком чувстве ответственности и утомимости. Имеет способность к наблюдению, систематизации, сопереживанию, глубоким и длительным эмоциональным переживаниям, что может проявиться в злопамятности или поэтическом даре.

Нет худших или лучших темпераментов. Каждый из них имеет свои положительные стороны, поэтому главные усилия должны быть направлены на их разумное использование в конкретной деятельности.

Множество самых различных свойств личности связано с относительно устойчивыми зависимостями в определенные динамические структуры. Особенно отчетливо это проявляется в характере человека. Под характером следует понимать не любые индивидуально-психологические особенности человека, а только совокупность наиболее выраженных и относительно устойчивых черт личности, типичных для данного человека и систематически проявляющихся в его действиях и поступках. Каждый человек имеет характер – комплекс свойств, отличающих его от других людей. Нет двух людей, у которых были бы совершенно одинаковые характеры.

Характер (от греч. *charakter* – печать, чеканка) – совокупность существенных, устойчивых психических свойств человека как члена общества, которые проявляются в его отношении к действительности и накладывают отпечаток на его поведение и поступки.

Характер взаимосвязан с темпераментом. Темперамент является врожденной биологической основой характера (Л. С. Выготский, С. Л. Рубинштейн, Б. Г. Ананьев). Характер – сплав врожденных свойств высшей нервной деятельности с приобретенными в течение жизни индивидуальными чертами. В зависимости от типа темперамента одни черты приобретаются легче, другие труднее.

Характер не только испытывает влияние темперамента, но и сам оказывает воздействие на его свойства:

- под влиянием характера человек направленнo учится регулировать проявления отдельных свойств темперамента – в результате длительной целенаправленной работы над этими свойствами они могут частично измениться;
- маскирует свойства темперамента – динамика поведения в некоторых типичных ситуациях начинает зависеть не от темперамента, а от мотивов и отношений личности.

Черты характера – те или иные особенности личности человека, которые систематически проявляются в различных видах его деятельности и по которым можно судить о его возможных поступках в определенных условиях. В структуре характера выделяют две группы черт:

- первая группа – черты, выражающие направленность личности (устойчивые потребности, установки, склонности, идеалы, цели) и систему отношений к окружающей действительности;
 - вторая группа – интеллектуальные, волевые и эмоциональные черты характера.
- Черты характера можно классифицировать по различным признакам (табл. 2.3).

Таблица 2.3

Классификация черт характера

Признак классификации	Положительные черты	Отрицательные черты
По отношению человека к другим людям	Гуманизм, чуткость, общительность	Черствость, грубость, замкнутость
По отношению к труду	Трудолюбие, инициативность, творчество	Инертность, лень, консерватизм
По отношению к самому себе	Чувство собственного достоинства, скромность, гордость	Самоуничижение, эгоизм
По отношению к общественным и личным ценностям	Аккуратность, бережливость	Расточительность, неряшливость

Черты характера взаимосвязаны и относительно устойчивы, что дает возможность прогнозирования поведения человека. Многообразие черт характера обеспечивает направленность личности на всестороннее познание, на преобразование себя и окружающего мира.

За последние годы в практической психологии сформировалось представление о наиболее ярких (акцентуированных) характерах, которые могут учитываться в жизненных ситуациях, в трудовой деятельности для выработки верной линии поведения, общения и взаимодействия с ними. *Акцентуация характера* – преувеличенное развитие отдельных свойств характера в ущерб другим, в результате чего ухудшается взаимодействие с окружающими людьми. Определить тип акцентуации можно с помощью специальных психологических тестов.

Ценность личности определяется не только тем, что она представляет собой в данный момент, но и заложенными в ней возможностями дальнейшего развития и совершенствования.

Мастерство общения лицом к лицу часто находится в прямой зависимости от того, как государственный служащий умеет оценивать свои способности, возможности влиять на других людей, осознавать свои преимущества и недостатки. Чем адекватнее он осознает реальное положение дел в этой сфере деятельности, тем успешнее он решает свои основные задачи по управлению. К сожалению, как показывают наши наблюдения, в этой сфере взаимодействия у нас далеко не все благополучно. Данная проблема не снята с повестки дня и зарубежного менеджмента, хотя там в этом плане предпринимаются постоянные усилия.

Для понимания источников этих трудностей следует обратиться к рассмотрению одного из важнейших компонентов личности – «Я – образа». У каждого человека есть свой «Я – образ», т. е. представление о самом себе. Это совокупность психологических установок, ценностных ориентаций, чувственных наклонностей, взглядов на различные стороны жизни. В «Я – образе» выделяют описательный и оценочный аспекты. Первый указывает на совокупность свойств присущих индивиду. Второй содержит суждения о положительных и отрицательных сторонах своей личности: «Я плохой» или «Я хороший», «Мне сопутствует удача» или «Я неудачник» и т. д. «Я – образ» индивида поддерживает его стойкую самооценку. Вступая с кем-либо в общение, человек заранее ориентирует свое поведение на созданные «Я – образом» шаблоны. По заранее заготовленному материалу отбирается поступающая к человеку информация, создается система отношений к собеседнику. Каждый из нас в связи с этим имеет тенденцию воспринимать или отрицать, брать целиком или искажать информацию о чем-либо. Мы видим мир и поступаем так, как «велит» нам наш «Я – образ».

2.3. Профессиональные способности государственного служащего

Управленческая работа относится к числу таких видов человеческой деятельности, которые требуют специфических личностных качеств, делающих конкретную личность профессионально пригодной к управленческой деятельности.

В Республике Беларусь в 2003 г. подготовлен и утвержден квалификационный справочник «Государственные должности государственных служащих», который служит основой при разработке должностных инструкций государственных должностей и обеспечивает единство при определении должностных инструкций обязанностей государственных служащих и предъявляемых к ним квалификационных требований.

Каждого сотрудника государственного аппарата Республики Беларусь характеризует некоторая совокупность признаков, определяющих его как профессионала и как личность. Это – профессиональная компетентность, административные организаторские способности, умение ставить цели и достигать их, творческая активность и эрудиция, уровень психологической совместимости в коллективе, общественная активность, уровень ответственности и трудовой дисциплины, способность к самоорганизации и самоанализу, моральная устойчивость, отзывчивость по отношению к людям и др.

В Великобритании предъявляются следующие квалификационные требования к личности государственного служащего:

- понимание природы управленческих процессов, знание основных видов организационных структур управления, функциональных особенностей и стилей работы, овладение способами увеличения эффективности управления;
- способность разбираться в современной информационной технологии и средствах коммуникации, необходимых для управленческого персонала;
- ораторские способности и умение выражать свои мысли;
- владение искусством управления людьми, подбора и подготовки кадров, регулирования отношений среди подчиненных;
- способность налаживать отношения, управлять ресурсами, планировать и прогнозировать их деятельность;
- способность к самооценке собственной деятельности, умение делать правильные выводы и повышать квалификацию;
- умение оценивать и повышать не только знания, но и практические навыки.

В системе управления США (исследование, проведенное Институтом Гэллага) выделяют пять основных требований, гарантирующих успех в работе управленца:

- здравый смысл;
- знание дела;
- уверенность в своих силах;
- повышение общего уровня развития;
- способность доводить начатое дело до конца.

В связи с этим выделяют ограничения, которые мешают реализации возможностей управленца (концепция ограничений). Определив области, в которых государственный служащий не компетентен, можно сосредоточить внимание на развитии и совершенствовании соответствующих способностей.

В обобщенном виде требования, предъявляемые к личности управленца, можно представить в следующем виде:

- умение управлять собой;
- четкие и ясные личные цели;

- динамичное личное развитие;
- способность принимать решения;
- творчество в работе;
- способность влиять на людей;
- понимание специфики управленческого труда;
- высокие организаторские способности;
- способность обучать;
- способность формировать и развивать коллектив.

Для оценки своих личных ограничений в управленческой деятельности можно использовать интегральный тест, разработанный М. Вудкоком и Д. Фрэнсисом. Тест поможет реалистично оценить ваши сильные и слабые стороны, уяснить актуальные цели личного роста.

Контрольные вопросы

1. Что такое психика? (Дайте определение.)
2. Какова структура психики? (Ее составляющие.)
3. Что такое сознание?
4. Какое определение личности человека вы можете дать?
5. Что такое темперамент?
6. Какие типы темперамента вы знаете?
7. Что такое характер?
8. Что такое акцентуации характера?
9. Что такое способности?
10. Каковы профессиональные способности менеджера?

Тесты

1. «Психика и мозг человека»

1. Из перечня типов характеристик высшей нервной деятельности выделите характеристики, свойственные I типу высшей нервной деятельности:

- 1) сильный;
- 2) слабый;
- 3) уравновешенный;
- 4) неуравновешенный;
- 5) подвижный;
- 6) инертный.

2. Выделите характеристики, свойственные II типу высшей нервной деятельности:

- 1) сильный;
- 2) слабый;
- 3) уравновешенный;
- 4) неуравновешенный;
- 5) подвижный;
- 6) инертный.

3. Выделите характеристики, свойственные III типу высшей нервной деятельности:

- 1) сильный;
- 2) слабый;
- 3) уравновешенный;
- 4) неуравновешенный;
- 5) подвижный;
- 6) инертный.

4. Выделите характеристики, свойственные IV типу высшей нервной деятельности:

- 1) сильный;
- 2) слабый;
- 3) уравновешенный;
- 4) неуравновешенный;
- 5) подвижный;
- 6) инертный.

5. Из перечисленных функций укажите присущие левому полушарию:

- 1) хронологический порядок;
- 2) речевая активность;
- 3) конкретное пространство;
- 4) видение мира мрачным;
- 5) детальное восприятие.

6. Из перечисленных функций укажите присущие правому полушарию:

- 1) черчение карт, схем;
- 2) эмоциональная активность;

- 3) видение мира веселым, легким;
- 4) запоминание образов, узнавание лиц;
- 5) текущее время.

7. Биологический фактор, влияющий на формирование личности, определяет такие свойства личности, как:

- 1) знания;
- 2) способности врожденные;
- 3) задатки;
- 4) навыки;
- 5) темперамент.

8. Укажите определение понятия «личность»:

- 1) индивидуально-психологические особенности человека, определяющие динамику протекания его психических процессов и поведения;
- 2) совокупность существенных устойчивых психических свойств человека как члена общества, которые проявляются в его отношении к действительности и накладывают отпечаток на его поведение и поступки;
- 3) совокупность свойств, которые служат условием успеха в определенной деятельности;
- 4) человек, рассматриваемый как сознательное разумное существо, обладающее речью и способностью к трудовой деятельности и находящееся в определенных отношениях с другими людьми.

9. Укажите свойства высшей нервной деятельности, соответствующие сангвинику:

- 1) сильный;
- 2) слабый;
- 3) уравновешенный;
- 4) неуравновешенный;
- 5) подвижный;
- 6) инертный.

10. Укажите свойства высшей нервной деятельности, соответствующие холерику:

- 1) сильный;
- 2) слабый;
- 3) уравновешенный;
- 4) неуравновешенный;
- 5) подвижный;
- 6) инертный.

11. Укажите свойства высшей нервной деятельности, соответствующие флегматику:

- 1) сильный;
- 2) слабый;
- 3) уравновешенный;
- 4) неуравновешенный;
- 5) подвижный;
- 6) инертный.

12. Укажите свойства высшей нервной деятельности, соответствующие меланхолику:

- 1) сильный;
- 2) слабый;
- 3) уравновешенный;
- 4) неуравновешенный;
- 5) подвижный;
- 6) инертный.

2. «Каков ваш склад мышления»

Внимательно прочитайте вопросы и предлагаемые варианты ответов. На каждый вопрос найдите наиболее подходящий для вас ответ либо поставьте прочерк. Предлагаемый тест основан на исследовании выборки более 2000 человек. Он поможет вам узнать, насколько у вас мужской склад мышления и насколько женский.

1. Вы слышите тихое мяуканье. Можете ли вы сразу же показать, где находится кошка?
 - а) если подумаю, то могу;
 - б) могу показать сразу;
 - в) не знаю.
2. Легко ли вы запоминаете только что услышанную мелодию?
 - а) легко, могу пропеть часть ее;
 - б) запомню, если она простая и ритмичная;
 - в) для меня это трудно.
3. Вам звонит человек, которого вы до этого встречали несколько раз. Можете ли вы узнать его голос в первые секунды разговора, пока он еще не представился?
 - а) могу, для меня это несложно;
 - б) узнаю, по крайней мере, в половине случаев;
 - в) узнаю реже, чем в половине случаев.
4. Вы находитесь в компании нескольких супружеских пар. У двоих из них роман. Сможете ли вы это определить?
 - а) практически всегда;
 - б) в половине случаев;
 - в) редко.
5. На небольшой вечеринке вы были представлены пяти незнакомым людям. Если на следующий день кто-нибудь упомянет в разговоре их имена, легко ли вам будет вспомнить их лица?
 - а) вспомню большинство из них;
 - б) вспомню некоторые;
 - в) скорее всего, не вспомню вовсе.
6. Легко ли вам давались правописание и сочинения в школе?
 - а) давалось легко;
 - б) легким было что-то одно;
 - в) и то, и другое с трудом.

7. Вы заметили место для парковки машины, но для того чтобы припарковаться, вам придется дать задний ход и буквально втиснуться в него. Какими будут ваши действия?

- а) поищу другое место;
- б) осторожно припаркую машину там, где решил;
- в) не раздумывая, дам задний ход и припаркую машину.

8. Вы провели три дня в незнакомой деревне и кто-то просит вас показать, где север.

- а) скорее всего, не смогу;
- б) если подумаю, то смогу;
- в) сразу скажу.

9. Вы находитесь в приемной зубного врача. Насколько близко можете вы сесть к представителю своего пола, не ощущая неловкости?

- а) на расстоянии меньше 15 см;
- б) от 15 до 60 см;
- в) дальше, чем на 60 см.

10. Вы зашли поболтать к новому соседу. В квартире тихо, но где-то капает вода из крана. Ваши действия?

- а) сразу же замечу этот звук, но постараюсь не обращать на него внимание;
- б) если замечу, то, наверное, скажу об этом сразу;
- в) это меня совсем не раздражает.

Ключ к тесту

Для того чтобы подсчитать баллы, воспользуйтесь следующими формулами.

Для мужчин:

- а) +10 баллов;
- б) +5 баллов;
- в) –5 баллов.

Для женщин:

- а) +12 баллов;
- б) +5 баллов;
- в) –5 баллов.

За каждый вопрос, оставленный без ответа, минус 5 баллов. Большинство мужчин набирают от 0 до 60 баллов. Большинство женщин – от 50 до 100 баллов. Пограничный случай – от 50 до 60 баллов – показывает, что для вашего мышления равно характерны мужские и женские черты. Мужчины, набравшие меньше 0, и женщины, набравшие больше 100 баллов, имеют склад мышления, резко отличный от противоположного пола. У мужчин, набравших 60 баллов, может проявляться склонность к женскому типу мышления; у женщин, набравших меньше 50 баллов, может проявляться склонность к мужскому варианту мыслительных процессов.

3. «Оценка своей социально-коммуникативной компетентности»

Познакомьтесь с возможными особенностями поведения человека, его привычками и взглядами. Решите, согласны вы с ними или нет. Если согласны, то поставьте напротив каждой ситуации знак «+», если не согласны, то знак «—». Отвечайте, пожалуйста, по порядку,

не пропуская ни одной ситуации и не стараясь произвести «лучшее» впечатление. Здесь нет «правильных» и «неправильных» ответов. Вы облегчите себе работу, если будете давать первый ответ, который приходит вам в голову.

1. Если в разговоре неожиданно возникает большая пауза, мне часто ничего не приходит на ум, чтобы спасти ситуацию.

2. Мне досадно, что другие более удачливы, чем я.

3. Мне приятно, если я должен высказывать свое мнение по какому-то делу, не зная, что другие думают об этом.

4. Я быстро теряю самообладание, но также быстро опять беру себя в руки.

5. Человек с неясным или гнусавым произношением раздражает меня.

6. На вечеринке, в кругу малознакомых людей, я тоже могу внести вклад в то, чтобы вечер удался.

7. Я еще не достиг той должности, которую заслуживаю по результатам моей работы.

8. Я смущаюсь, когда меня представляют известному деятелю, потому что не знаю, что он обо мне подумает.

9. Я могу так рассвирепеть, что, например, бью посуду.

10. Я часто пасую перед трудностями прежде, чем возьмусь за дело.

11. В отпуске я редко знакоюсь с другими людьми.

12. Я не люблю быть в центре внимания.

13. Если я сам не могу принять решение по важному личному вопросу, то действую по совету пожилого уважаемого человека.

14. Если я прихожу в ярость, то разряжаюсь, выполняя такую физическую работу, как, например, рубка дров.

15. Я придаю большое значение тому, что другие обо мне думают.

16. Мне легче тогда, когда мне говорят, что нужно сделать, чем в том случае, когда я сам должен руководить.

17. Мне трудно подружиться с кем-нибудь.

18. В большинстве случаев я всегда вижу вначале хорошие стороны человека или дела.

19. Принимая решения, я спокойно взвешиваю все «за» и «против».

20. Время от времени я теряю терпение и свирепею.

21. Я с удовольствием берусь за такие задания, при которых другие люди находятся в моем подчинении.

22. Я легко отказываюсь от намерения, если другие об этом невысокого мнения.

23. В обществе я могу непринужденно беседовать с людьми, которых я никогда не видел.

24. У меня нет настоящих друзей.

25. Я часто вижу сначала плохие или слабые стороны человека или дела.

26. Мне было бы приятно, если бы другие восторгались мной.

27. У меня часто бывает плохое настроение.

28. Мне лучше, если я могу присоединиться к мнению других.

29. В целом я спокоен; меня нелегко вывести из себя.

30. У меня редко бывают гости.

31. Я чувствую себя ущемленным, когда других повышают в должности.

32. В решительных ситуациях зачастую внутреннее беспокойство заставляет меня принимать быстрое решение.

33. Я присоединяюсь к мнению моего трудового коллектива, как правило, лишь тогда, когда большинство его одобрит.

34. Меня редко приглашают в гости.

35. Как правило, я отношусь к людям скептически и недоверчиво.

36. Я с удовольствием хожу на карнавал или другие веселые празднества.
37. Чаще всего я уверенно гляжу в будущее.
38. На производственных совещаниях я охотнее присоединяюсь к мнению начальства.
39. В поездках я почти никогда не беседую с попутчиками.
40. Меня угнетает, если я должен откладывать принятые решения.
41. Я охотно даю указания.
42. Если в моем трудовом коллективе возникают разногласия, я держусь в стороне.
43. Если я здорово рассвирепею, то часто теряю самообладание.
44. Чаще всего я нахожу, что жизнь стоит того, чтобы жить.
45. Я охотно провожу свой досуг с друзьями или в группах по интересам.
46. Меня тревожит то обстоятельство, что я не знаю, что меня ждет в жизни.
47. Если я хорошо подумаю, то я скорее склонен что-то критиковать, чем признавать.
48. Мне нравится, когда другие делают то, что я от них требую.
49. Мне, не нравится, когда в книгах или фильмах действие в конце остается незавершенным или кончается иначе, чем я ожидал.
50. Я – оптимист.
51. Часто у меня проскальзывают замечания, которые я лучше всего проглотил бы.
52. Мне трудно установить контакт с людьми, если они не знают друг друга.
53. Когда я в ярости, то говорю неслыханные вещи.
54. Я скучаю, когда другие веселятся.
55. Чаще всего я нахожу бессмысленным преследовать личные цели: все равно получается иначе.
56. Я избегаю общения с людьми, мнение о которых у меня не сложилось.
57. У меня нет никаких особенных интересов, так как мне ничто по-настоящему не доставляет удовольствия.
58. Часто я не могу совладать со своим раздражением и бешенством.
59. Я – коммуникабельный и открытый человек.
60. Я стремлюсь превосходить других.
61. По отношению к другим я отзывчив и обязателен.
62. Я везде быстро завязываю знакомства.
63. Ежедневные трудности часто лишают меня покоя.
64. Прежде чем высказывать свое мнение, я сначала проверяю, что об этом думают другие.
65. Неожиданный гость часто бывает для меня некстати.
66. На должности, соответствующей моим претензиям, я мог бы по-настоящему вернуться.
67. Я считаю, что лучше никому не доверять.
68. Я могу хорошо настроиться на неожиданный визит.
69. К сожалению, я отношусь к тем, кто часто приходит в бешенство.
70. Я редко бываю в подавленном, плохом настроении.
71. Я легко теряю хладнокровие, когда на меня нападают.
72. Я думаю, что популярность меня бы не тяготила.
73. Я могу во всех сторонах жизни найти что-то хорошее.
74. Часто я сам отказываю себе в исполнении желаний, чтобы избежать разочарований.
75. Я лучше примирюсь с чем-то, чем дам дойти делу до спора.
76. Я редко нахожу нужные слова, когда мне кого-нибудь представляют.
77. Я не люблю еще раз обдумывать решения.
78. Я редко могу по-настоящему радоваться.
79. Мне не трудно внести оживление в общество.

80. Если что-то мне не удастся, я думаю, что в следующий раз получится лучше.
81. Мне нравится, когда другие просят у меня совета.
82. Я буду лучше сам по себе, тогда мне не придется разочаровываться.
83. Я не люблю дел, решение которых предоставляют будущему и выжидают, как они будут развиваться.
84. При хороших известиях я всегда боюсь, что при ближайшем рассмотрении в деле окажется загвоздка.
85. К новым коллегам я чаще могу привыкнуть спустя лишь длительное время.
86. Часто я высказываю угрозы, к которым не отношусь всерьез.
87. Когда меня несправедливо критикуют, я скорее с этим соглашаюсь, чем защищаюсь.
88. Часто я, не подумав, говорю что-то, а потом раскаиваюсь.
89. Меня беспокоит, что я не знаю точно, что другие обо мне думают.
90. Когда на меня наваливаются события, на которые я не имею влияния, то я люблю сюрпризы.
91. Я чаще всего признаю правоту других, хотя и не разделяю их мнения.
92. Я радуюсь общению.
93. Для меня обременительно, если мой распорядок дня нарушают непредвиденные события.
94. Я быстро капитулирую, если что-то не удастся.
95. Мои будни в целом интересны и занимательны.
96. Непредвиденные события чаще всего приводят меня в замешательство.
97. Когда мне кто-то что-то обещает, я опасаясь, что это не будет выполнено.
98. Мне не нравится, что я по статусу должен выполнять распоряжения людей, которые меньше меня понимают.
99. Неловкую ситуацию, в которую кто-нибудь попадает, я могу обыграть таким образом, что другим это не бросится в глаза.
100. Часто я нервничаю из-за кого-нибудь.
101. Мне хочется знать заранее, кто будет на званом вечере, на который я приглашен; и как он будет проходить.
102. Я избегаю критиковать своего начальника, хотя иногда это необходимо.
103. Меня беспокоит, когда у друзей, к которым я приглашен, я встречаю незнакомых людей.
104. Часто я слишком быстро сержусь на других.
105. Когда со мной начинает разговор незнакомый человек, я часто не знаю, что я должен сказать.
106. При неудачах я, как правило, боюсь за свой авторитет.
107. Я часто сомневаюсь в своих способностях.
108. Я охотно стал бы знаменитостью.
109. Я часто чувствую себя как пороховая бочка перед взрывом.
110. Мне неприятно, когда мой супруг(а) приглашает гостей без моего ведома.
111. Когда я получаю новое задание, то часто думаю, что я его не осилю.
112. Я охотно беседую с другими людьми, когда предоставляется возможность.
113. Я не утаиваю своего мнения.
114. Я думаю, что другие относятся ко мне предвзято.
115. Я охотно пробую что-то, когда с самого начала неизвестно, какой будет исход.
116. Мне нравится, когда мне дают почувствовать, что без меня нельзя обойтись.
117. Я могу втянуть в разговор незнакомых людей.
118. По сравнению с произведенной мной работой я должен заслуживать большего признания.

119. Мне трудно вести беседу с незнакомым человеком.
 120. Мои чувства легко оскорбить.
 121. Чаще всего мне трудно сделать выбор из нескольких вещей или возможностей.
 122. Со знакомыми, которых я долго не видел, я неохотно заговариваю первым.
 123. Я склонен во время спора говорить громче, чем обычно.
 124. Чаще всего я придерживаюсь пословицы: «Смелость города берет».
 125. Я охотно вошел бы в круг людей, которые принимают важные решения.
 126. Я склонен к тому, чтобы или быстро осуждать, или защищать людей.
 127. Если бы я мог повторить свое становление, то я бы быстрее достиг того положения, которое сегодня мне еще не дано.
 128. Я могу припомнить, что как-то раз был так взбешен, что взял первую попавшуюся мне вещь и разгрыз или разбил ее.
 129. Я, как правило, придерживаюсь принципа: сначала подумай, потом сделай.
 130. Я должен бы больше делать для того, чтобы найти то признание, которого я заслуживаю.

Ключи к тесту

1. Социально-коммуникативная неуклюжесть:
 1+, 6–, 11+, 17+, 23–, 24+, 30+, 34+, 36–, 39+, 45–, 52+, 59–, 61–, 62–, 65+, 68–, 76+, 79–, 85+, 92–, 99–, 103+, 105+, 110+, 112–, 117–, 119+, 122+ (29 вопросов).
 2. Нетерпимость к неопределенности:
 5+, 8+, 13+, 19–, 32+, 40+, 46+, 49+, 56+, 77+, 83+, 89+, 90–, 93+, 96+, 101+, 115–, 121+, 126+, 129– (20 вопросов).
 3. Чрезмерное стремление к конформности:
 3–, 15+, 16+, 22+, 28+, 33+, 38+, 42+, 64+, 75+, 87+, 91+, 102+, 113– (14 вопросов).
 4. Повышенное стремление к статусному росту:
 2+, 7+, 12–, 21+, 26+, 31+, 41+, 48+, 60+, 66+, 72+, 81+, 98+, 106+, 108+, 116+, 118+, 125+, 127+, 130+ (20 вопросов).
 5. Ориентация на избегание неудач:
 10+, 18–, 25+, 27+, 35+, 37–, 44–, 47+, 50–, 54+, 55+, 57+, 67+, 70–, 73–, 74+, 78+, 80–, 82+, 84+, 94+, 95–, 97+, 107+, 111+, 114+, 124– (27 вопросов).
 6. Фрустрационная нетолерантность:
 4+, 9+, 14+, 20+, 29–, 43+, 51+, 53+, 58+, 63+, 69+, 71+, 86+, 88+, 100+, 104+, 109+, 120+, 123+, 128+ (20 вопросов).

Нормативы

Шкала	СКН	НН	К	ССР	ИН	ФН
Среднее	8,04	9,71	5,83	9,13	8,13	8,50

Примечание: СКН – социально-коммуникативная неуклюжесть; НН – нетерпимость к неопределенности; К – конформность; ССР – стремление к статусному росту; ИН – избегание неудач; ФН – фрустрационная нетолерантность.

Подсчитайте число совпадений в ваших ответах с ключом и сравните с нормативами.

Задания

1. «Ваша самооценка»

Каждый человек имеет свои представления о наиболее ценных качествах личности. На них люди ориентируются в процессе самовоспитания. Какие качества вы больше всего цените в людях? У каждого человека об этом свои представления, поэтому не совпадают и результаты самовоспитания. Каковы ваши представления об идеале человека? Разобраться в этом поможет задание, которое нужно выполнить в два этапа.

Этап 1. Разделите лист бумаги на четыре равные части (клетки), обозначьте каждую римской цифрой I, II, III, IV. Ниже приведены четыре набора слов (1–4), характеризующих положительные качества личности. Внимательно прочитайте слова из первого набора качеств. Выпишите в столбик (I) наиболее ценные для вас качества вместе с номерами. Затем также следует выписать ценные качества из 2–4-го набора (столбики II, III, IV). В итоге должно получиться четыре набора идеальных качеств.

Для того чтобы добиться одинакового понимания качеств всеми участниками психологического обследования, приводим их толкование.

ПОЛОЖИТЕЛЬНЫЕ КАЧЕСТВА ЛИЧНОСТИ

Набор 1. Межличностные отношения, общение

1. Вежливость – соблюдение правил приличия, учтивость.
2. Доброжелательность – желание добра людям, готовность содействовать их благополучию.
3. Заботливость – мысль или действие, внимание, проявленное по отношению к людям; попечение, уход.
4. Искренность – выражение подлинных чувств, правдивость, откровенность.
5. Коллективизм – способность осознанно подчинять личные интересы общественным, готовность к взаимопомощи, взаимопониманию.
6. Обаятельность – способность очаровывать, притягивать к себе.
7. Общительность – способность легко входить в общение с другими, склонность к общению.
8. Обязательность – верность слову, долгу, обещанию.
9. Ответственность – необходимость, обязанность отвечать за свои поступки и действия.
10. Отзывчивость – готовность откликнуться на чужую беду.
11. Откровенность – открытость, доступность для людей.
12. Приветливость – способность выражать чувство личной приязни.
13. Радужие – сердечное, ласковое отношение, гостеприимство, готовность чем-нибудь услужить.
14. Совместимость – взаимное принятие партнеров по общению и совместной деятельности, удовлетворенность процессом взаимодействия.
15. Сочувствие – отзывчивое, участливое отношение к переживаниям, несчастьем людей.
16. Справедливость – объективная оценка людей в соответствии с истиной.
17. Тактичность – чувство меры, умение вести себя в обществе, не задевать достоинства людей.

18. Терпимость – умение без вражды относиться к чужому мнению, характеру, привычкам.

19. Требовательность – строгость, ожидание от людей выполнения своих обязанностей, своего долга.

20. ЧУТКОСТЬ – отзывчивость, сочувствие, способность легко понимать людей.

Набор 2. Поведение

1. Активность – проявление заинтересованного отношения к окружающему миру и к самому себе, к делам коллектива, энергичные поступки и действия.

2. Гордость – чувство собственного достоинства.

3. Добродушие – мягкость характера, расположение к людям.

4. Добросовестность – честное выполнение своих обязанностей.

5. Инициативность – стремление к новым формам деятельности.

6. Интеллигентность – высокая культура, образованность, эрудиция.

7. Настойчивость – упорство в достижении целей.

8. Порядочность – честность, неспособность совершать плохие и антиобщественные поступки.

9. Принципиальность – умение придерживаться твердых принципов, убеждений, взглядов на вещи и события.

10. Решительность – непреклонность, твердость в поступках, способность быстро принимать решения, преодолевая внутренние колебания.

11. Самокритичность – стремление объективно оценивать свое поведение, умение рассматривать свои ошибки, недостатки и делать выводы.

12. Самостоятельность – способность действовать без чужой помощи, своими силами.

13. Смелость – способность принимать и осуществлять свои решения без страха.

14. Твердость – умение настоять на своем, не поддаваться чьему-либо давлению, непоколебимость, устойчивость.

15. Уверенность – вера в правильность своих поступков, отсутствие колебаний, сомнений.

16. Уравновешенность – ровный, спокойный характер, поведение.

17. Честность – прямота, искренность в отношениях и поступках.

18. Целеустремленность – наличие ясной цели, стремление ее достичь.

19. Энергичность – решительность, активность в поступках и действиях.

20. Энтузиазм – сильное воодушевление, душевный подъем. *Набор 3. Деятельность*

1. Аккуратность – соблюдение во всем порядка, исполнительность.

2. Вдумчивость – глубокое проникновение в суть дела.

3. Внимательность – сосредоточенность на выполняемой работе.

4. Дальновидность – прозорливость, способность предвидеть последствия, прогнозировать будущее.

5. Деловитость – знание дела, предприимчивость.

6. Дисциплинированность – привычка к дисциплине, сознание долга перед обществом.

7. Исполнительность – старательность (хорошее выполнение заданий).

8. Любознательность – пытливость ума, склонность к приобретению новых знаний.

9. Мастерство – высокое искусство в какой-либо области.

10. Находчивость – способность быстро находить выход из затруднительных положений.

11. Понятливость – умение быстро понять смысл чего-либо, сообразительность.

12. Последовательность – умение выполнять задания, действовать в строгом порядке.

13. Работоспособность – умение много и продуктивно работать.

14. Скорость – стремительность поступков и действий, быстрота.

15. Скрупулезность – точность до мелочей, особая тщательность.
16. Собранность – сосредоточенность, подтянутость.
17. Точность – умение действовать в соответствии с заданием, образцом.
18. Трудолюбие – любовь к труду, общественно-полезной деятельности, требующей напряжения.

19. Увлеченность – умение целиком отдаваться какому-либо делу.
20. Усидчивость – усердие в том, что требует длительного времени и терпения.

Набор 4. Переживания, чувства

1. Бесстрашие – отсутствие страха, храбрость.
2. Бодрость – ощущение полноты сил, энергии.
3. Веселость – беззаботно-радостное состояние.
4. Взволнованность – мера переживаний, душевное беспокойство.
5. Восторженность – подъем чувств, восторг, восхищение.
6. Душевность – искреннее дружелюбие, расположение к людям.
7. Жалостливость – чувство жалости, склонность к состраданию.
8. Жизнерадостность – ощущение радости, отсутствие уныния.
9. Любвеобильность – способность сильно и многих любить.
10. Милосердие – готовность помочь, простить другого из сострадания, человеколюбия.
11. Нежность – проявление любви, ласки.
12. Оптимистичность – жизнерадостное мироощущение, вера в успех.
13. Свободолюбие – стремление к свободе, независимости.
14. Сдержанность – способность удерживать себя от проявления чувств.
15. Сердечность – задушевность, искренность в отношениях.
16. Страстность – способность целиком отдаваться увлечению.
17. Стыдливость – способность испытывать чувство стыда.
18. Удовлетворенность – ощущение удовольствия от исполнения желаний.
19. Хладнокровность – способность сохранять спокойствие и выдержку.
20. Чувствительность – легкость возникновения переживаний, чувств, повышенная восприимчивость к воздействиям извне.

Этап 2. Среди качеств личности, выписанных вами из 1-го набора, найдите такие, которыми вы реально обладаете. Обведите их номера кружком. Теперь можно перейти ко 2-му набору качеств, затем к 3-му и 4-му.

ОБРАБОТКА РЕЗУЛЬТАТОВ

Подсчитайте количество выписанных вами реальных (Р) и идеальных (И) качеств, а затем вычислите их процентное соотношение:

$$\Pi = \frac{Р}{И} \cdot 100\%.$$

Результаты сопоставьте с оценочной шкалой (табл. 2.4).

Таблица 2.4

Психодиагностическая шкала

Уровень самооценки	Неадекватно низкий	Низкий	Ниже среднего	Средний	Выше среднего	Высокий	Неадекватно высокий
Мужчины	0–10	11–34	35–45	46–54	55–63	64–65	67
Женщины	0–15	16–37	38–46	47–56	57–65	66–68	69

2. «Адаптация» (Вопросы для самоанализа лицам, впервые назначенным на государственные должности)

I. Открытые и невысказанные ожидания с различных сторон

1. Что ожидают от вас ваши начальники?

Высказано открыто: _____

Не высказано: _____

2. Что ожидают от вас ваши сотрудники?

Высказано открыто: _____

Не высказано: _____

3. Что ожидают от вас ваши коллеги?

Высказано открыто: _____

Не высказано: _____

4. Что ожидают от вас ваши посетители?

Высказано открыто: _____

Не высказано: _____

5. Что ожидает от вас ваш предшественник?

Высказано открыто: _____

Не высказано: _____

6. Что ожидает от вас ваша семья?

Высказано открыто: _____

Не высказано: _____

7. Что вы ожидаете от себя?

Высказано открыто: _____

Не высказано: _____

8. Какие ожидания я хотел бы проверить поточнее?

1. _____

2. _____

3. _____

II. Отношения с ключевыми фигурами

1. С кем мне нужно сотрудничать, чтобы достичь того, к чему я стремлюсь?

2. Какой точки зрения они будут придерживаться и что будут думать о моих намерениях?

3. Кто сможет помешать моему намерению или направить меня по ложному пути? Кто будет так затронут тем, к чему я стремлюсь, что может помешать моим намерениям?

4. В чем заключается основа моей власти и влияния? Как я могу еще больше расширить свое влияние, чтобы найти поддержку для своего решения?

5. Какие отношения я должен завязать, чтобы достаточно быстро получать информацию о событиях в организации?

III. Анализ ситуации

1. Что говорят сотрудники об организации или о своем подразделении?

2. Какие привычки сотрудников бросились вам в глаза в первые дни?

3. О чем рассказали вам в первую очередь?

4. Кто был вам представлен как ключевая фигура?

5. Кто с кем общается? Кто с кем нет?

6. Есть ли в общении такие привычки, как прерывание собеседника, высказывание критических замечаний или замалчивание проблем?

7. Как говорят о посетителях и о других подразделениях?

8. Кто обладает информацией и как ею пользуются?

9. Какое значение имеют статус и власть?

10. Каково настроение людей?

11. Как объясняют причины успеха и трудностей?

12. Есть ли определенные принципы руководства и как к ним относятся?

13. Какие инновационные проекты, стратегии и преобразования имели место в последнее время?

14. Кто отвечает за осуществление нововведения?

15. Поддерживаются ли новые идеи, есть ли готовность к преобразованиям?

16. Чему уделяется большее внимание – целям или текущим делам?

17. Устраиваются ли творческие обсуждения, формируются ли по собственной инициативе специальные группы для решения определенных проблем и (или) имеются ли побуждения извне?

18. Перечислите важные инновационные начинания за последние два года.

1.

2.

3.

19. Каковы три сильные стороны вашего нового подразделения, на которые вы могли бы положиться в трудных ситуациях.

1.

2.

3.

20. Чем ваши сотрудники особенно гордятся?

21. Какой потенциал ваши сотрудники еще не выявили?

Если ответы на поставленные выше вопросы не слишком обнадеживают, ищите выход. Он есть всегда.

IV. «Ландшафт целей»

1. Какие цели поставили перед вами руководители?

2. Какие цели вы для себя уже сформировали?

3. Какие цели не должны выпасть из поля зрения?

4. Какие из ваших целей направлены на сохранение стабильности функционирования?

5. Какие цели установлены вами в интересах коллектива и отдельных сотрудников?

6. Какие из ваших целей уже нашли понимание?

7. Какие цели вы можете поставить на более отдаленный срок?

8. Какие цели вы бы выбрали, если бы должны были ограничиться тремя – пятью целями?

9. Какие цели вы могли бы объединить в доступную для понимания подчиненных концепцию?

V. Климат преобразований

1. Насколько велика вера сотрудников в свои способности?

2. Что я знаю об их сильных сторонах?

3. Какие сильные стороны нужно срочно развивать?

4. Какие проекты могут способствовать развитию сильных сторон?

VI. Инициирование преобразований

1. Настроены ли подчиненные на преобразования?

Да, нет Что еще я должен сделать для этого

2. Имеются ли совместно с ними выявленные проблемы?

Да, нет Что еще я должен сделать для того, что бы выявить их?

3. В каких временных рамках я нахожусь, с точки зрения подчиненных?

(Слишком рано __. Вовремя __. Слишком поздно)

4. С какой ведущей проблемы я могу дать «стартовый выстрел»?

5. Кого я должен привлечь к «стартовому выстрелу»?

1. _____ 1. _____

2. _____ 2. _____

3. _____ 3. _____

4. _____ 4. _____

6. Знаю ли я суть мероприятий, которые должны быть осуществлены сразу же после «стартового выстрела»?

Да, нет Что еще я должен сделать?

7. Обладаю ли я способностью охватить сразу все проблемы?

Да, нет Что я могу отложить на более поздний срок?

8. Кто возьмет на себя ответственность за непрерывный процесс мероприятий по преобразованию?

Мероприятие 1: _____

Мероприятие 2: _____

Мероприятие 3: _____

9. Как я обеспечу обратную связь в отношении хода и результатов мероприятий по преобразованию?

1. _____

2. _____

3. _____

10. Кто возьмет на себя ответственность за соблюдение срока непрерывного процесса преобразований?

Срок 1: _____

Срок 2: _____

VII. Символы и ритуалы

1. Какими я вижу взаимоотношения между подчиненными и руководителем, т. е. между «верхом» и «низом»?

2. Какие формы подготовки решений я предпочитаю?

3. Как мне даются решения?

4. Каковы мои главные ценности?

5. Какого отношения к себе я ожидаю от своих сотрудников?

6. Какие намечаемые преобразования с трудом дадутся подчиненным или вступят в противоречие с прежними привычками?

7. С помощью каких установившихся процедур можно создать хорошую базу для намеченных преобразований?

8. Как я могу ясно продемонстрировать взаимосвязь между моим видением перспективы и установившимся мировоззрением подчиненных?

9. Какие прежние мировоззрения войдут в противоречие с моими намерениями и должны быть изменены?

Тема 3. Технологии управления стрессовыми состояниями государственного служащего

Основные понятия темы. Работоспособность человека. Фазы работоспособности. Утомление. Переутомление. Стресс. Управление стрессом.

3.1. Работоспособность человека

Незащищенность руководящих кадров государственного аппарата, управленческого звена от хронической усталости и нервных срывов приводят к преждевременным потерям опытных, ценных работников. Принимаемые руководителями ответственные решения в состоянии хронической усталости часто оказываются запоздалыми или неадекватными.

Возможный выход из подобной ситуации заключается в овладении государственными служащими технологии саморегуляции, профилактике состояния нервно-психической напряженности.

Исследования состояний человека проводятся прежде всего в интересах оптимизации рабочей деятельности человека. Так, выделяют *общую* (потенциальную, максимально возможную работоспособность при мобилизации всех резервов организма) и *фактическую* работоспособность, уровень которой всегда ниже. Фактическая работоспособность зависит от текущего уровня здоровья, самочувствия человека, а также от типологических свойств нервной системы, индивидуальных особенностей функционирования психических процессов (памяти, мышления, внимания, восприятия), от оценки человеком значимости и целесообразности мобилизации определенных ресурсов организма для выполнения конкретной деятельности на заданном уровне надежности и в течение заданного времени при условии нормального восстановления расходуемых ресурсов организма.

В процессе выполнения работы человек проходит через различные фазы работоспособности. *Фаза мобилизации* характеризуется предстартовым состоянием. При *фазе вработываемости* могут быть сбои, ошибки в работе, организм реагирует на данную величину нагрузки с большей силой, чем это необходимо; постепенно происходит приспособление организма к наиболее экономному, оптимальному режиму выполнения данной конкретной работы.

Фаза оптимальной работоспособности (фаза компенсации) характеризуется оптимальным, экономным режимом работы организма и хорошими, стабильными результатами работы, максимальной производительностью и эффективностью труда. Во время этой фазы несчастные случаи крайне редки, но если происходят, то по причине объективных экстремальных факторов или неполадок оборудования. Затем, во время *фазы неустойчивости компенсации* (субкомпенсации) происходит своеобразная перестройка организма: необходимый уровень работы поддерживается за счет ослабления менее важных функций, дополнительных физиологических процессов, менее выгодных энергетически и функционально. Например, в сердечно-сосудистой системе обеспечение необходимого кровоснабжения органов осуществляется уже не за счет увеличения силы сердечных сокращений, а за счет возрастания их частоты. Перед окончанием работы, при наличии достаточно сильного мотива к деятельности, может наблюдаться также *фаза «конечного порыва»*.

При выходе за пределы фактической работоспособности, во время действия в сложных и экстремальных условиях, после фазы неустойчивой компенсации наступает *фаза декомпенсации*, сопровождаемая прогрессирующим снижением производительности труда, появлением ошибок, выраженными вегетативными нарушениями: учащением дыхания, пульса, нарушением точности координации движений, ощущением усталости, утомления. При продолжении работы фаза декомпенсации может довольно быстро перейти в *фазу срыва* (резкое падение производительности вплоть до невозможности продолжения работы, резко выраженная неадекватность реакций организма, нарушение деятельности внутренних органов, обмороки).

Таким образом, начиная с фазы субкомпенсации возникает специфическое *состояние утомления*. Различают физиологическое и психическое утомление. *Физиологическое утом-*

ление выражает воздействие на нервную систему продуктов разложения, освобождающихся в результате двигательной-мускульной деятельности, а второе – состояние перегруженности самой центральной нервной системы. Обычно явления психического и физиологического утомления взаимно переплетаются, причем психическое утомление, т. е. ощущение усталости, как правило, предшествует утомлению физиологическому. *Психическое томление* проявляется в следующих особенностях:

- понижается восприимчивость человека, в результате чего отдельные раздражители он вообще не воспринимает, а другие воспринимает лишь с опозданием;
- снижается способность концентрировать внимание, сознательно его регулировать, в итоге человек отвлекается от трудового процесса, совершает ошибки;
- уменьшается способность к запоминанию, труднее восстанавливаются в памяти уже известные вещи, причем воспоминания становятся обрывочными, и человек не может применить свои профессиональные знания в работе;
- мышление становится замедленным, неточным, оно в какой-то мере теряет свой критический характер, гибкость, широту, человек с трудом соображает, не может принять правильное решение;
- возникает безразличие, скука, состояние напряженности, могут появиться явления депрессии или повышенной раздраженности, наступает эмоциональная неустойчивость;
- создаются помехи для деятельности нервных функций, обеспечивающих сенсомоторную координацию, в результате время реакции усталого человека увеличивается, а следовательно он медленнее реагирует на внешние воздействия, одновременно теряет ловкость, координированность движений, что приводит к ошибкам, несчастным случаям.

После прекращения работы наступает фаза восстановления физиологических и психологических ресурсов организма, однако не всегда восстановительные процессы проходят нормально и быстро, после сильно выраженного утомления вследствие воздействия экстремальных факторов организм не успевает отдохнуть, восстановить силы за обычные 6–8 часов ночного сна, порой требуются дни, недели для восстановления ресурсов организма. В случае неполного восстановительного периода сохраняются *остаточные явления утомления*, которые могут накапливаться, приводить к хроническому переутомлению различной степени выраженности. В состоянии переутомления длительность фазы оптимальной работоспособности резко сокращается или может отсутствовать полностью, и вся работа проходит в фазе декомпенсации. При хроническом переутомлении снижается умственная работоспособность: трудно сосредоточиться, временами наступает забывчивость, замедленность и порой неадекватность мышления. Все это повышает опасность несчастных случаев.

Психогигиенические мероприятия, направленные на снятие состояния переутомления, зависят от *степени переутомления* (табл. 3.1). Для начинающегося переутомления (I степень) эти мероприятия включают упорядочение отдыха, сна, занятия физкультурой, культурные развлечения. В случае легкого переутомления (II степень) полезен очередной отпуск и отдых. При выраженном переутомлении (III степень) необходимо ускорение очередного отпуска и организованного отдыха. Для тяжелого переутомления (IV степень) требуется уже лечение.

Таблица 3.1

Степени переутомления (по К. Платонову)²

² Платонов, К.К. Структура и развитие личности / К. К. Платонов. М., 1986. С. 126.

Симптомы	I степень (начинающе- ся переутом- ление)	II степень (легкое переутом- ление)	III степень (выраженное переутом- ление)	IV степень (тяжелое переутом- ление)
Снижение работоспособности	Малое	Заметное	Выраженное	Резкое
Появление сильной усталости	При усиленной нагрузке	При обычной нагрузке	При облегченной нагрузке	Без всякой нагрузки
Компенсация снижения работоспособности волевым усилием	Не требуется	Полностью компенсируется	Не полностью	Незначительно
Эмоциональные сдвиги	Временами снижение интереса к работе	Временами неустойчивость настроения	Раздражительность	Угнетение, раздражительность
Расстройства	Трудно засыпать и просыпаться		Сонливость днем	Бессонница

Вероятность возникновения несчастного случая повышается также, когда человек находится в состоянии монотонии вследствие отсутствия значимых информационных сигналов (сенсорный голод) либо вследствие однообразного повторения похожих раздражителей. При монотонии возникает ощущение однообразности, скуки, оцепенелости, заторможенности, «засыпания с открытыми глазами», отключения от окружающей обстановки. В результате человек не способен своевременно заметить и адекватно отреагировать на внезапно возникший раздражитель, что в конечном счете и приводит к ошибке в действиях, к несчастным случаям. Исследования показали, что к ситуациям монотонии более устойчивы люди со слабой нервной системой, они более долго сохраняют бдительность по сравнению с лицами, обладающими сильной нервной системой.

3.2. Понятие о стрессе. Механизм возникновения стресса

Стресс – это психическое и физиологическое состояние организма, которое возникает в ответ на разнообразные и экстремальные воздействия (стрессоры). Понятие «стресс» ввел Г. Селье³, показав модели реакции человека в ответ на воздействие стрессора.

Стресс современного человека – это не сверхъестественное явление, а скорее реакция на скопившиеся заботы и проблемы, на бесконечный процесс борьбы с повседневными трудностями. Стресс проник во все сферы нашей деятельности, стал частью нашей жизни.

Состояние, которое столетия назад было важным защитным механизмом, в современном мире превратилось в основной источник заболеваний. Как в древние времена стресс был жизненно необходимым, так в наше время жизненно необходимо научиться защищаться от чрезмерного стресса.

С чего здесь нужно начать?

Во-первых, понять, что такое стресс, научиться распознавать его симптомы и причины; во-вторых, выбрать оптимальное поведение; в-третьих, освоить быстрые и простые приемы, устраняющие ваши стрессовые проблемы; в-четвертых, восстановить утраченный ресурс, противодействовать последствию длительного стресса – «синдрому хронической усталости».

Важно быстро распознать и увязать проблему с вызвавшим ее стрессом. Стресс – это реакция мобилизации. Все, что связано с этой реакцией, относится к его признакам.

Признаки стресса проявляются в физической, эмоциональной, поведенческой сферах.

Физический стресс прежде всего проявляется в общем напряжении мышц, дрожи и (или) нервных тиках, спазмах и связанных с ними болях в груди, животе, спине, шее, головокружении, высоком кровяном давлении, усиленном сердцебиении, частом или затрудненном дыхании, вегетативных проявлениях в виде сухости во рту или в горле, повышенной потливости.

Эмоционально большинство людей переживает стресс как чувство беспокойства или повышенной возбудимости, раздражительности, гнева и враждебности, необычной агрессивности, невозможности сосредоточиться. Может возникнуть ощущение потери контроля над собой и ситуацией, вызывающее чувство беспомощности, вины или безнадежности, страх и панику.

В *поведении* воздействие стресса проявляется в том, что человек, чтобы уйти от него, начинает злоупотреблять алкоголем, усиленно курить, судорожно есть, теряет интерес к своему внешнему виду, постоянно торопится в стремлении куда-то успеть, занимается поиском виноватых или, наоборот, впадает в бездействие и апатию.

Факторов, вызывающих стресс, бесконечное множество. Но их источников только два: первый – это происходящие с нами жизненные события (факты) и их значение или наше к ним отношение; второй источник характерен только для человека. Только для людей в отличие от других живых существ возникновение стресса связано с субъективными особенностями восприятия.

Если все мы подвержены стрессу, то почему не все мы несчастны и больны? Подобный «парадокс» объясняет предложенная американскими психологами транзакционная когнитивная *теория стресса и проблемно-решающего поведения* (coping-behavior). Согласно данной теории взаимодействие среды и личности регулируется двумя основ-

³ Селье, Г. Очерк об адаптационном синдроме / Г. Селье. М., 1960.

ными процессами: когнитивной оценкой и проблемно-решающим поведением. Когнитивная оценка запускает механизм проблемно-решающего поведения, т. е. деятельности личности по поддержанию или сохранению баланса между требованиями среды и ресурсами, удовлетворяющими этим требованиям.

Первый шаг на пути «приручения» стресса состоит в том, чтобы научиться распознавать определенные признаки, сообщающие о том, что ваш организм испытывает стресс. Влияние стресса проявляется практически во всем (табл. 3.2).

Таблица 3.2

Признаки стресса

Физические признаки	Умственные, интеллектуальные признаки	Эмоциональные признаки	Проявления на уровне поведения
Головные боли Расстройство желудка Сердцебиение Одышка Тошнота Судороги Утомление Неопределенные боли Подверженность аллергиям Повышенная потливость Сжатые кулаки или челюсти Обмороки Частые простудные заболевания, грипп, инфекции Возобновление болезней, имевших место ранее Запор или диарея Быстрое увеличение или потеря веса тела	Нерешительность Ослабление памяти Потеря концентрации Легкая отвлекаемость «Туннельное» зрение Плохие сны или кошмары Беспокойство Нечеткое видение предметов Ошибочные действия Потеря инициативы Потеря чувствительности Постоянные негативные мысли Нарушение суждений Импульсивность мышления Поспешные решения Спутанное мышление	Раздражительность Подозрительность Мрачное настроение, депрессия Большая суетливость Ощущение напряжения Истощенность, отсутствие энтузиазма Подверженность приступам Циничный, неуместный юмор Отчужденность Ощущение нервозности, боязливости, тревоги Ощущение бесцельности Потеря уверенности Снижение удовлетворенности жизнью Отсутствие заинтересованности Сниженная самооценка Неудовлетворенность работой	Чувство отчужденности Беспокойство Потеря аппетита или переедание Утрата интереса к сексу или гиперсексуальность Нарушение речи Дрожание голоса Рост семейных проблем Плохое распределение времени Избегание поддерживающих отношений Антисоциальное поведение

Чаще всего люди обращают внимание на физические признаки стресса, но практически любой симптом может быть его скрытым признаком.

3.3. Управление стрессом

Основными психологическими аспектами деятельности человека являются мышление, эмоции и поведение. Все три аспекта взаимосвязаны, изменение одного из них часто касается двух других. Если человек изменяет *способ мышления*, т. е. думает о событии по-другому, очень вероятно, что вслед за этим переменится и его эмоциональная реакция на событие, и, возможно, поведение.

Мысли являются главным фактором, определяющим эмоциональное состояние человека. Проще говоря, как мы думаем, так и чувствуем. Не события и другие люди заставляют нас «чувствовать хорошо» или «чувствовать плохо», а наши собственные мыслительные процессы определяют самочувствие. Поэтому, хотя внешние события в прошлом или настоящем оказывают влияние на нас, они не являются причиной наших *эмоций*. Наши внутренние качества, наше восприятие и оценка внешних событий и обстоятельств являются более прямым и мощным источником наших эмоциональных реакций.

Стиль нашей жизни – это отражение нашей личности. Изменения жизненного стиля – важнейшее условие преодоления деструктивных стрессорных влияний (табл. 3.3). Постарайтесь сделать так, чтобы эти изменения были для вас удовольствием. Это несложно, надо просто меняться правильно.

В этом вам помогут: правильное питание; правильный отдых; правильная личная жизнь.

Таблица 3.3

Компоненты субъективного ощущения благополучия

Компоненты	Описание
Адекватная самооценка	Положительное отношение к себе
Позитивное отношение к другим	Доверие к другим и забота об их благополучии
Автономность	Способность мыслить и действовать независимо
Умение взаимодействовать со средой	Наличие чувства контроля, умение выбирать ситуации, соответствующие собственным потребностям и ценностям
Наличие цели в жизни	Чувство направления в жизни
Личный рост	Вера в свою способность реализовать свой потенциал

Доказано, что здоровье человека зависит от психосоциальных факторов, и сегодня очевидно, что биологические факторы не являются основными причинами болезней. Можно прогнозировать будущее состояние здоровья человека по его личностным чертам и чувству оптимизма.

Приведем несколько советов, помогающих улучшить эмоциональное состояние, а следовательно, сохранить здоровье. Прощайте и забывайте. Не жалуйтесь, не ворчите, не испытывайте недовольство другими. Примите тот факт, что люди вокруг вас и мир, в котором мы живем, несовершенны. Принимайте на веру слова других людей, если нет доказательств

обратного. Верьте тому, что большинство людей стараются делать все настолько хорошо, насколько могут.

Конец ознакомительного фрагмента.

Текст предоставлен ООО «ЛитРес».

Прочитайте эту книгу целиком, [купив полную легальную версию](#) на ЛитРес.

Безопасно оплатить книгу можно банковской картой Visa, MasterCard, Maestro, со счета мобильного телефона, с платежного терминала, в салоне МТС или Связной, через PayPal, WebMoney, Яндекс.Деньги, QIWI Кошелек, бонусными картами или другим удобным Вам способом.