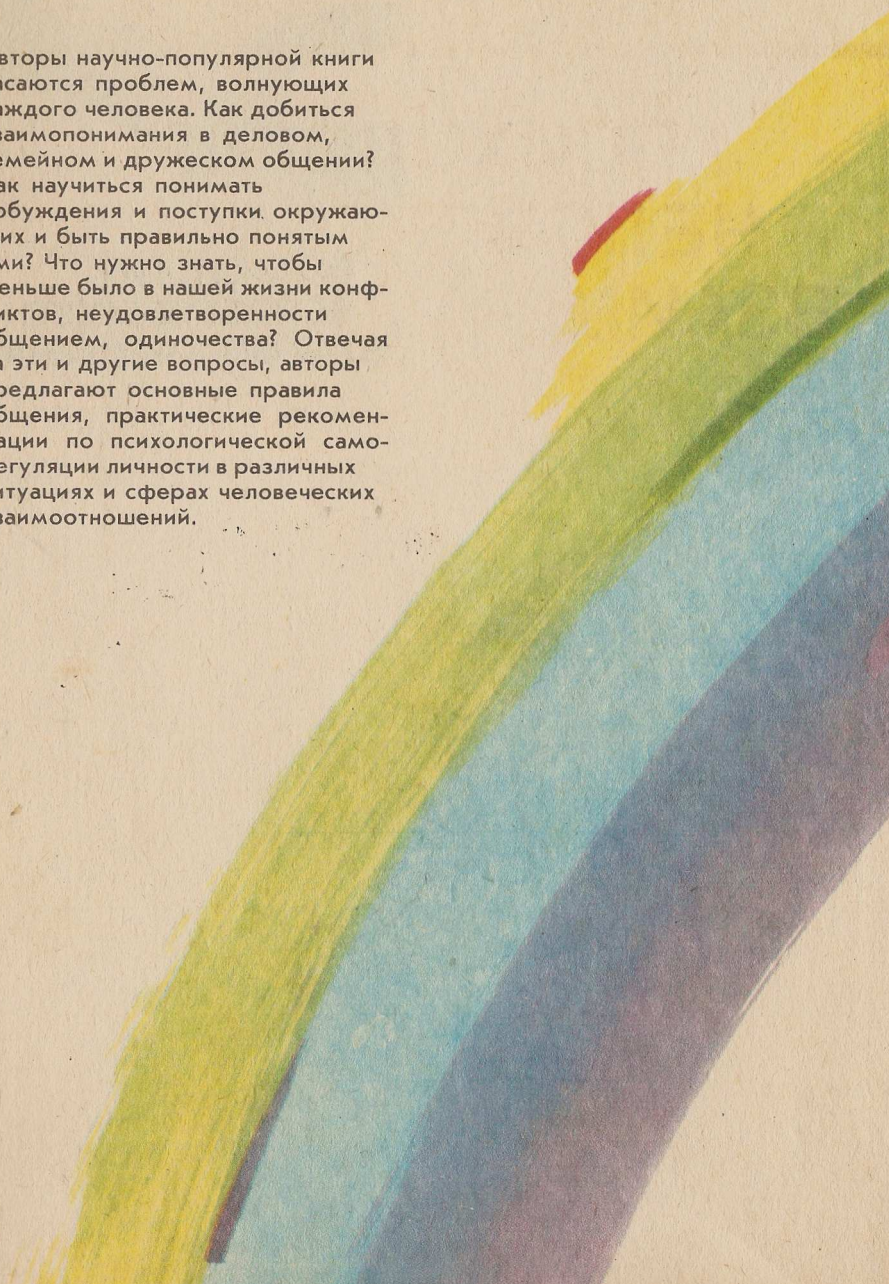



Авторы научно-популярной книги касаются проблем, волнующих каждого человека. Как добиться взаимопонимания в деловом, семейном и дружеском общении? Как научиться понимать побуждения и поступки окружающих и быть правильно понятым ими? Что нужно знать, чтобы меньше было в нашей жизни конфликтов, неудовлетворенности общением, одиночества? Отвечая на эти и другие вопросы, авторы предлагают основные правила общения, практические рекомендации по психологической саморегуляции личности в различных ситуациях и сферах человеческих взаимоотношений.



Е.И. Головаха
Н.В. Панина

ПСИХОЛОГИЯ ЧЕЛОВЕЧЕСКОГО ВЗАИМОПОНИМАНИЯ

Киев
Издательство
политической литературы
Украины
1989



ББК 88.5
Г61

0303040000-029
Г М201(04)-89 29,89

ISBN 5 319-00249-1 (3-й з-д)

© Е. И. Головаха, Н. В. Панина, 1989

ВВЕДЕНИЕ

Путь к истине начинается с непонимания. История знает немало примеров, когда всем было понятно то, что не мог понять лишь один человек. И его «непонятливость» прокладывала человечеству дорогу к новой ступени развития. Известно, как нелегко человек расставался с космическим эгоцентризмом. Все было предельно понятно — земная твердь покоится, а Солнце находится в постоянном движении. Копернику же не хватило именно такого здравого смысла и доверия органам чувств, благодаря чему он и сумел понять истинный порядок движения небесных тел, лишив нас весьма почетного, но иллюзорного места в центре Вселенной.

Заметим, что речь идет о физическом мире. Что касается мира человеческих взаимоотношений, то каждому из нас необходимо приложить усилия, быть может, не меньшие, чем Копернику, чтобы научиться хотя бы на время покидать центр психологической вселенной.

Когда говорят, что человек — это целая вселенная, имеют в виду его неисчерпаемое Духовное богатство, безграничный мир чувств, мыслей, переживаний, взаимоотношений с другими людьми. И нет ничего удивительного в том, что, получив в свое распоряжение вселенную, человек отводит себе место в центре, а окружающим — на более или менее отдаленной периферии. Но не разобраться ни в себе, ни в других тому, кто не мыслит иной позиции, кроме снисходительного или обеспокоен-

ного взгляда на окружающих из «центра», с высоты своего «привилегированного» положения.

Первое правило самопознания — посмотреть на себя со стороны. Смысл этого правила состоит в том, что в глазах других людей, как в зеркале, можно увидеть такие свои психологические особенности, которые скрыты от наиболее тщательного и добросовестного самонаблюдения. Исследования психологов показывают, что человек нередко переоценивает те личностные черты и способности, которые он хотел бы иметь, и недооценивает присущие ему. Поэтому объективно о качествах людей вряд ли можно судить по их самооценкам. Если бы кто-нибудь таким способом захотел отыскать не очень умных и не совсем порядочных людей, то наверняка пришел бы к оптимистическому выводу об их полном отсутствии. Те черты, которые оцениваются в других людях как достоинства, нередко воспринимаются по отношению к себе как слабости, поскольку приносят человеку неприятности и делают его уязвимым в житейской суете. Довольно типичная ситуация, когда подлец без зазрения совести называет себя борцом за справедливость, а порядочный человек — «наивным дураком», которого любой может обвести вокруг пальца.

А не могут ли и окружающие заблуждаться относительно наших истинных человеческих качеств? Разве не приходится сталкиваться с непониманием тому, кто одер-

жим самыми благородными намерениями. Увы, приходится и не так уж редко. Но путь к истине, как мы уже отметили, всегда начинается с непонимания. Если вас поняли сразу, то скорее всего, поняли неправильно. Плохо в человеческих отношениях разбирается тот, кому в них все понятно («вежлив со мной, значит, что-то хочет получить»; «критикует, значит, задумал навредить»; «не просит, значит, не нуждается в помощи»). После общения с людьми, которые столь однозначны и категоричны в своих оценках, долго затем приходится «зализывать» душевные раны.

Чтобы избежать наиболее грубых ошибок в понимании других людей, нужно прежде всего не забывать о том, что другой прежде всего означает отличающийся от меня. Не суди о других по себе — элементарное правило взаимопонимания, о котором, кстати, нередко забывают, ставя знак равенства там, где гораздо уместнее было бы поставить знак вопроса. Даже прогресс современной экономики немислим без преодоления принципа уравниловки, когда потребление материальных благ не зависит от реального трудового вклада работника. Но и духовный прогресс личности вряд ли возможен без преодоления уравниловки психологической, без понимания и учета особенностей общения с каждым конкретным человеком, в каждой конкретной ситуации. Чем глубже мы будем понимать то, что отличает нас друг от друга, тем короче путь к взаимопониманию, тем больше возможностей добиться подлинного равенства в общении, основанного на взаимном уважении права каждого оставаться самим собой.

Истинное равенство во взаимоотношениях состоит вовсе не в том, чтобы к каждому подходить с одинаковой меркой. О человеческих свойствах нельзя судить, вооружившись «железной» логикой естествоиспытателя, согласно которой свойство, обнаруженное в одном объекте определенного класса, неизбежно проявится во всех прочих, принадлежащих к этому классу. Можно сказать «все электроны», «все звезды», но, говоря о духовном мире человека, нельзя сказать «все люди».

Слова, выражающие всеобщность, неприменимы к человеку в его духовном проявлении. Равно бессмысленно утверждать, что все люди добры или злы, бескорыстны или алчны, веселы или печальны. Даже наиболее правдоподобное утверждение, что все люди стремятся к счастью, останется ничего не означающей фразой, если не учитывать, что в нее может быть вложен различный смысл, различное понимание счастья — от жертвенного служения человечеству до сытого и равнодушного благополучия.

Говоря о психологических закономерностях человеческого взаимопонимания, нужно всегда помнить, что речь идет не об абсолютных, с неизбежностью проявляющихся зависимостях, а о наиболее вероятных в данной ситуации. Ведь индивидуальность одного человека может оказаться богаче, чем весь арсенал знаний, накопленных о человеческой психологии в целом.

Как удержаться от соблазна уложить человеческую индивидуальность в прокрустово ложе нескольких стандартных характеристик, подобных тем, которые нередко оказываются решающими при движении на ответственную ра-

боту: пол, возраст, образование... «не был», «не привлекался» и т. г.? Что ж, если сегодня мы учимся выбирать руководителей не по анкете, а по их профессиональным и человеческим качествам, по умению общаться с людьми и вызывать доверие к себе, то тем более важным становится развитие способности понимать индивидуальные достоинства и недостатки человека, различать его формальные биографические данные и действительные жизненные принципы.

В современных условиях особенно остро ощущается необходимость «активно развивать социалистический демократизм, культуру дискуссий, создавать благоприятные условия для живого и открытого обсуждения любых вопросов, проявления инициативы и творческой мысли». Демократизация общественной жизни затрагивает все сферы отношений между людьми, в том числе и сферу общения, в которой сильны еще тенденции формально-бюрократического, потребительского, протекционистского отношения человека к человеку. Чтобы в прошлом остались печально известные формулы общения: «ты — мне, я — тебе», «ты — начальник, я — дурак...», «главное не высовываться», «критиковать — плевать против ветра» и т. п., необходимо последовательное развитие социально-экономических преобразований на основе широкой демократии и гласности. Но немаловажную роль играет и развитие культуры общения, недостаток которой сказывается в неумении вести полемику, корректно высказывать критические замечания, предотвращать и преодолевать разрушительные конфликты.

Низкая культура общения и неспособность людей понять друг друга весьма болезненно проявляются в повседневных жизненных ситуациях. Все, что мы называем хамством и от чего постоянно страдаем, редко является сознательной жизненной позицией, целенаправленной стратегией отношения к людям. Чаще всего это «невинное» выражение невежества в сфере понимания других людей, духовной слепоты, проявляющейся в неумении выслушать и понять другого человека, выразить сочувствие и помочь ему. Для этого нужно преодолеть стандартное отношение к восприятию других людей, выработать индивидуальный эталон отношения к ним, научиться слушать, слышать и понимать окружающих.

Не менее важной для взаимопонимания является и проблема самопознания. В чем заключаются психологические предпосылки одиночества, которое становится горькой реальностью для многих людей? Найти ответ на этот вопрос — значит помочь человеку разобраться в самом себе, в тех чертах характера и особенностях стиля жизни, которые мешают ему сойтись с людьми, близкими по интересам и духовным запросам, создать семью и обрести друзей.

Понять себя часто бывает труднее, чем правильно оценить других людей. И в этом нет ничего удивительного. Обнаруженный в исследованиях психологов «эффект ореола» состоит в том, что правильно оценить человека труднее при длительном знакомстве, чем при менее тесных и продолжительных контактах. Но с кем, как не с самим собой, наиболее знаком человек? Чей ореол может помешать трезвой и справедливой оценке.

Вряд ли кто-нибудь будет оспаривать ту мысль, что человеку, не понимающему самого себя, не следует понапрасну тратить силы на понимание психологических тонкостей взаимоотношений. Разумеется, каждый из нас имеет многолетний и непрерывный стаж общения с самим собой. И, казалось бы, кого, как не самого себя, человек знает настолько хорошо, что у него не так уж много оснований для сомнений в глубине и правильности этих знаний. Однако знания эти часто оказываются почерпнутыми из одного источника, а следовательно, односторонними. Если справедливо, что о других нельзя судить по себе, то еще более справедливо, как это ни парадоксально на первый взгляд, что и о себе нельзя «судить по себе». Умение взглянуть на себя глазами окружающих имеет принципиальное значение не только для самопознания, но и для правильного понимания достоинств и недостатков, которые помогают или мешают

нам понять других и быть понятыми ими. Поэтому в книге уделяется особое внимание вопросам, связанным с возможностью формирования разумного отношения человека к себе и к своей жизни.

Понять другого, понять себя и, наконец, быть понятым — такова логика человеческого взаимопонимания, такова и логика нашей книги, в завершающей главе которой мы постарались рассказать о возможностях эмоциональной саморегуляции и психологических правилах общения, способствующих преодолению трудностей во взаимоотношениях между людьми.

Опыт собственных исследований и обобщение результатов работы психологов-практиков убедили нас в том, что трудности и проблемы, возникающие в различных ситуациях общения, могут быть успешно преодолены. И свою главную задачу мы видим в том, чтобы эту уверенность с нами разделили читатели.

БАРЬЕРЫ

Глава первая

ВЗАИМОПОНИМАНИЯ



В чем же причина возникновения барьеров на пути к пониманию человека человеком? Известно, что люди по-разному воспринимают, осмысливают и оценивают взаимоотношения в зависимости от особенностей своего внутреннего мира и положения во внешнем социальном окружении. Барьеры возникают при столкновении стилей общения, в которых простор открыт для собственных индивидуальных проявлений и закрыт для понимания индивидуальности другого человека, а также когда сталкиваются люди, принадлежащие к различным социальным группам, культурам. Взаимное непонимание рождает представления о потемках в чужой душе, невообразимой женской логике и примитивной мужской, распушенной молодежи и консервативных стариках, единственно правильной культуре общения, принятой в собственной среде, и дикости нравов тех, кто к ней не принадлежит. Барьеры между людьми могут быть преодолены только при последовательных социальных преобразованиях, основанных на гуманистических идеалах. Но преодоление некоторых барьеров зависит лишь от повышения индивидуальной культуры общения и взаимопонимания.

1

Что зависит
от индивидуальных
особенностей психологии?



Барьеры взаимопонимания возникают на разных этапах взаимоотношений. Иногда появлению нравственных или эмоциональных барьеров, препятствующих нормальным человеческим контактам, предшествуют годы знакомства или близких отношений. Но есть один барьер, который вырастает, как правило, при первом же контакте, — *эстетический*.

Первое впечатление о человеке складывается прежде всего по его внешнему виду, манере поведения, стилю одежды. Конечно, провожают по уму, но встречают все-таки по одежке. Внешность всегда многое определяла в отношении к человеку, особенно в кругу малознакомых лиц. В последние годы социологи отмечают массовый всплеск озабоченности людей своим внешним видом. Так, автор недавно вышедшей в США книги

«Америка, взгляд изнутри» Л. Харрис приводит любопытные данные опросов общественного мнения. Одним из главных показателей жизненного успеха, процветания большинство американцев считают соответствующий внешний вид. Двое из трех опрошенных признались социологам, что нередко с беспокойством смотрят на себя в зеркало, настолько их волнует внешний облик, и прежде всего в связи с тем, как его воспримут окружающие. Только одна из ста американок и шесть из ста американцев не хотели бы что-нибудь изменить в своей внешности. В нашей стране тоже резко возрастает спрос на модную и красивую одежду, косметику, спортивный инвентарь, использование которого обеспечивает человеку возможность поддерживать хорошую физическую форму. Таковы требования эстетической культуры современного общества.

Следовательно, человек, пренебрегающий своей внешностью, во все большей степени рискует встретить на пути к взаимопониманию эстетические барьеры. Московский психолог Л. Я. Гозман обобщил данные ряда психологических экспериментов, обнаруживающих влияние внешней привлекательности на восприятие и оценку человека другими людьми¹. Уже в детском возрасте, начиная с четырех лет, красивая внешность обеспечивает мальчикам и девочкам более высокую популярность среди сверстников. Отмеченная тенденция сохраняется и в зрелом возрасте. Когда участникам психологического исследования экспериментатор предлагал по фотографиям оценить личностные качества и предсказать судьбу тех, кто изображен на снимках, оказалось, что более красивым испытуемым чаще приписывали положительные качества и счастливую судьбу.

В исследованиях Л. Я. Гозмана был обнаружен эффект «иррадиации красоты» – физическая привлекательность мужчины существенно зависела от внешности женщины, в обществе которой он постоянно появлялся. Выходит, есть и определенная выгода от общения с внешне привлекательными людьми – рядом с ними и тебя самого могут оценить выше. Но именно в этой прагматической направленности и скрыта для людей, наделенных незаурядными внешними данными, опасность ложного понимания заинтересованности окружающих в общении с ними. Корыстный интерес они легко могут принять за интерес человеческий.

Если бы отношения между людьми ограничивались только, поверхностными контактами, то можно было бы утверждать, что красота – лучшее средство достижения успеха в общении.

Так, психологи, изучавшие взаимоотношения, складывающиеся на танцевальных площадках, обнаружили, что удовлетворенность партнером по танцам не зависит ни от его ума, ни от социального положения, а только от физических данных. Но одно дело — выбор партнера на танец, а другое — жизненный выбор. Исследования Л. Я. Гозмана показывают, что на взаимоотношения в семейной жизни и стабильность брака физическая привлекательность супругов не влияет. Любопытно, что люди более снисходительны к проступкам тех, кого эксперты оценивают внешне более привлекательными. Зато строже, чем обычно, их осуждают, если свои внешние данные они используют с аморальной целью.

Разумеется, нельзя абсолютизировать эти данные. Хотя бы потому, что у самих психологов остаются вполне резонные сомнения, в состоянии ли эксперт оценить внешность достаточно объективно, отвлекаясь от отражающихся на внешнем виде личностных качеств. Кроме того, с помощью одежды и косметики можно существенно повлиять на оценки привлекательности одного и того же человека. Нужно отметить, что в любой достаточно большой группе людей всегда находится кто-нибудь, кому наименее привлекательный, по мнению экспертов, член группы кажется самым симпатичным. Так что опасности оказаться в полной изоляции из-за внешности практически нет ни для кого.

Эстетические барьеры могут возникать и в связи с особенностями восприятия тех или иных элементов внешности. В исследованиях московского психолога А. А. Бодалева в группах испытуемых, состоящих из десяти человек, каждый член группы описывал внешний облик девяти других. Оказалось, что при словесном воссоздании внешности наиболее значимыми отличительными элементами назывались рост, цвет глаз и волос, а также особенности мимики (выражение глаз и лица). Реже упоминались другие признаки — черты лица, телосложение, поза, оформление внешности и т. д. Следовательно, особое значение приобретают при воссоздании внешности глаза человека. Во многом это объясняется тем, что с формой, цветом и выражением глаз мы связываем не только внешние, но и внутренние личностные характеристики. Эти признаки для определения характера человека считались наиболее важными в физиогномике — древней науке о распознавании черт и особенностей характера по внешнему облику. У физиогномики и поныне в научном мире есть стойкие приверженцы, разделяющие мысль философа А. Шопенгауэра о том, что уста высказывают мысль человека, а лицо — мысль природы.

Так, сравнительно недавно в американском журнале «Сайенс дайджест» были приведены результаты исследований, в которых якобы установлена связь между цветом глаз руководителя и особенностями стиля руководства. Приводились, к примеру, такие характеристики: начальники с черными глазами – упрямы, выносливы, при трудностях вспыльчивы, но принимают правильные решения; с серыми глазами – решительны, но беспомощны при решении неинтеллектуальных задач; со светло-карими – замкнуты, достигают успеха при самостоятельной работе; голубоглазые – выдержанные, но сентиментальны, однообразие их угнетает, они люди настроения, часто сердятся; зеленоглазые – лучшие начальники, они стабильны, обладают достаточным воображением, решительны, реалисты, сосредоточены и терпеливы, строги, но справедливы, находят выход из любого положения, хорошие слушатели и собеседники.

Все это, конечно, приятно прочитать человеку с зелеными глазами, особенно если он не сумел на руководящей должности убедить в некоторой категоричности суждений о «цветовых приоритетах» в руководстве. Но не так ли успешно и категорично судим мы о людях, когда говорим о «волевом или безвольном подбородке», «выпуклом лбе мыслителя», «ясных, правдивых глазах» и т. д. В действительности, лоб у мыслителей часто бывает плоским, волевой подбородок достается слабым и нерешительным людям, а обладатель ясных глаз может оказаться мошенником. Поэтому не следует о характере человека судить только по его внешности, первое впечатление нередко обманывает, хотя некоторые особенности внешности могут быть достаточно информативными при оценке личностных качеств. Например, бегающие или прячущиеся глаза, презрительная и недоброжелательная гримаса и т. п. Но здесь речь идет, скорее, не о природных особенностях внешности, а об экспрессии – внешнем выражении эмоций и чувств человека.

Хотя нас и встречают по одежке, но важнее все-таки то, как провожают. А это зависит, как известно, от ума. Трудно найти человека, который жаловался бы на недостаток ума, гораздо легче с таким человеком столкнуться в общении. Почему же проявление интеллектуальных слабостей дается человеку значительно легче, чем их осознание? Дело в том, что интеллект – сложное психологическое образование, различные стороны которого развиты у каждого человека далеко не равномерно. У одних людей развит интеллект теоретический, у других – практический, у одних – способность к целостному художест-

венному познанию мира, у других – к его логическому расчленению и строго научному воссозданию. Вследствие этого и возникают *интеллектуальные барьеры*. Теоретик может часами безуспешно разьяснять практику абстрактные принципы мироустройства, а потом столь же безуспешно пытаться починить бытовой прибор, с которым практик управится за несколько минут. Для художника очевидна глупость любой попытки строгого логического обоснования поэтических метафор, а для дисциплинированного ума естествоиспытателя не менее глупы попытки внести поэтический хаос в стройную систему формул, раскрывающих основы мироздания.

Американский психолог Н. Таллент выделяет три типа интеллекта: вербальный – способность оперировать словами, символами, числами, идеями, логическими доводами; механический – способность воспринимать и понимать связи физических сил и элементов механизмов в практических ситуациях, быстро схватывать принципы машинных операций; социальный – способность понимать состояния других людей и предвидеть развитие различных социальных ситуаций. Социальный интеллект, по его мнению, проявляется в чувстве такта, в умении снискать расположение других людей и создать благоприятную атмосферу во взаимоотношениях с ними. Низкий уровень развития данного типа интеллекта приводит к постоянным проявлениям бестактности, трудностям приспособления к социальному окружению, к проблемам общения и одиночеству.

Можно быть прекрасным теоретиком, замечательно решать технические задачи и тем не менее прослыть ограниченным человеком, с которым трудно иметь дело, только потому, что не хватает качеств, составляющих ядро социального интеллекта. Особенно болезнен этот недостаток проявляется, если человеку по роду своей профессиональной деятельности приходится постоянно вступать в различные контакты. И совершенно противопоказано выполнять руководящие функции людям, у которых отсутствует социальный интеллект. Трудно говорить о компетентности руководителя, который не умеет общаться с людьми, даже если он блестяще владеет профессиональным мастерством. Психологические исследования доказывают, что руководители, успешно справляющиеся со своими обязанностями, отнюдь не обязательно должны превосходить наиболее подготовленных подчиненных по профессиональным качествам. Но в одном они должны быть безусловными лидерами – умении понимать потребности и индивидуальные особенности подчиненных, выбирать наиболее действенные формы общения в деловых и межличностных ситуациях,

поддерживать уверенность людей в том, что вклад каждого в совместную деятельность будет замечен и оценен по достоинству.

Социальный интеллект – краеугольный камень человеческого взаимопонимания. Его недостаток нередко порождает парадоксальную ситуацию, в которой большинство аудитории может счесть занудой и путаником весьма эрудированного и обстоятельно мыслящего оратора с ярко выраженным вербальным интеллектом. Это происходит потому, что человек с высокоразвитым умом теоретика не способен учесть неравномерность развития данного типа интеллекта у других людей. Так, исследования ученых Падерборнского института кибернетики показали, что половина взрослых людей не улавливает смысл произносимых фраз, если они содержат более 13 слов, а дети семилетнего возраста с трудом понимают фразы, составленные более чем из восьми слов. Наверное, потому и малоэффективны нотации родителей, которые заботятся о серьезном обосновании своих претензий к детям, что детский ум просто не в состоянии оценить всю их обстоятельность и глубину. Не случайно истинный знаток детской психологии доктор Б. Спок рекомендует чаще прибегать к коротким указаниям, как и что нужно делать ребенку, не злоупотребляя утомительной для него аргументацией.

Интеллектуальные барьеры могут возникать и в результате различной скорости интеллектуальных процессов у людей, вступающих в общение. Известный английский психолог Г. Айзенк создал систему тестов по измерению коэффициента интеллекта, базирующуюся на представлении о том, что природной основой умственных способностей является скорость протекания интеллектуальных процессов. Это не значит, что люди, мыслящие медленно и фундаментально, в принципе не способны решать интеллектуальные задачи. Нередко после длительных раздумий они приходят к весьма нетривиальным решениям. Но не умея быстро сориентироваться в ситуации, тугодумы часто воспринимаются как люди, недостаточно интеллектуально развитые. Мало кому хватает терпения дождаться плодов их длительных размышлений. Не исключено, что человеку с замедленными интеллектуальными процессами, которого все считают не очень умным, просто не хватает времени, отмеренного ему природой, чтобы потрясти мир новыми идеями. Так или иначе, но скорость мышления у людей разная, и, чтобы это не создавало барьеров в их взаимопонимании, необходимо учитывать эти особенности и не торопиться выносить однозначный приговор.

Люди не только мыслят, но и говорят с разной скоростью. И если человек произносит более 2,5 слова в секунду, собеседники, как правило, перестают его понимать. Не только слишком быстрая, но и замедленная речь порождает барьеры во взаимопонимании. Известный советский социолог В. А. Ядов, обобщив опыт проведения интервью, пришел к выводу, что «если интервьюируемый привык говорить быстро, медленный темп речи интервьюера будет его раздражать. Однако если опрашиваемый говорит размеренно, быстрый темп речи интервьюера его не очень беспокоит. Лучший вариант — выработать привычку вести беседу в среднем, не быстром и не слишком медленном, темпе»². К этим советам, на наш взгляд, имеет смысл прислушаться не только социологам, проводящим интервьюирование, но и каждому из нас в той мере, в какой приходится испытывать на себе непонимающий взгляд собеседника, отключившегося от диалога под аккомпанемент «скорострельных» фраз или тщательно взвешиваемых слов, выдаваемых «в час по чайной ложке».

Да, непросто преодолеть интеллектуальные барьеры взаимопонимания, но вот найдены ясные и доходчивые аргументы, в интеллектуальных возможностях собеседника сомнений нет. Казалось бы, нет и никаких оснований сомневаться в том, что наши идеи и предложения будут правильно поняты. А в ответ: «Не понимаю». Следует еще одна попытка разумного объяснения своей позиции, но результат столь же неутешителен. Это уже явный симптом возникновения *мотивационного барьера*. Он появляется потому, что собеседнику неинтересны высказанные соображения, они не затрагивают его собственных потребностей, не вызывают мотива, побуждающего к пониманию. Логика неудавшегося диалога проста: не понимаю потому, что не хочу понимать, нет никакой личной заинтересованности. В психологии пропаганды известен прием, существенно облегчающий пропагандисту процесс понимания его сообщения слушателями. Нужно так преподнести тему своего выступления, чтобы она сразу увязывалась с насущными потребностями аудитории.

Даже красивые лозунги и призывы не способны вызвать необходимый прилив энтузиазма, если они не затрагивают потребности людей. И напротив, все проявят готовность к предельной самоотдаче, если увидят связь судьбы какого-либо дела с собственными судьбами. Об этом убедительно свидетельствуют результаты социологического исследования группы киевских социологов (при участии авторов), в котором изучались мотивы деятельности людей, участвовавших в

ликвидации последствий аварии на Чернобыльской АЭС. Отвечая на вопрос о том, что побуждает добровольно браться за выполнение опасных заданий, большинство опрошенных прежде всего отметили понимание особой важности этой работы для людей, для всей нашей страны. Значительно реже назывались желание получить материальные блага и другие мотивы, связанные со стремлением индивидуально отличаться в этих экстремальных условиях.'

Не только отсутствие мотивации, но и ее избыток может препятствовать пониманию других людей. В психологии существует так называемый закон Йеркса-Додсона, согласно которому повышение силы мотивации на первых порах приводит к росту эффективности деятельности, достижению точки максимального успеха, а дальнейшее возрастание уровня мотивации приводит к заметному спаду. Обыденный опыт также подсказывает, что у некоторых людей, если они чего-нибудь слишком сильно хотят, буквально все начинает падать из рук. Известно, что спортсмены, получившие «накачку» перед соревнованиями, могут выступить неудачно. Учащиеся, испытывающие чрезмерную ответственность перед родителями и педагогами, иногда даже при неплохих знаниях проваливаются на экзаменах. И если человек очень хочет быть понятым другими, он неизбежно начинает волноваться, мысли путаются, речь становится обрывочной, бессвязной, а в результате окружающие понимают только то, что выступление его неудачно.

Наиболее болезненной проблемой мотивации взаимопонимания является потребительское отношение людей друг к другу, когда один человек для другого становится средством реализации утилитарных целей. Классическая формула «ты — мне, я — тебе» как раз и выражает подобный способ понимания человека человеком. В соответствии с ней все люди разделяются на «нужных» и «ненужных». Последние вообще теряют право на понимание, тогда как «нужных» людей окружают заботой, вниманием и почтением. Социологи Института философии АН УССР, изучая особенности образа жизни населения нашей республики, задавали вопрос о том, насколько для успеха и благополучия в жизни важны связи с «нужными» людьми. Около половины опрошенных признали очень важными или просто важными подобные связи. Когда интерес к вещам начинает преобладать над интересом к людям, сфера человеческих взаимоотношений неизбежно превращается в «сферу услуг».

Психологам удалось обнаружить некоторые глубинные мо-

тивационные механизмы деформации отношений между людьми. В исследовании американских ученых Э. Уолкера и П. Хейнса был искусственно создан конфликт двух мотивов – аффилиации (стремления к сотрудничеству, общению и дружбе с другими людьми) и достижения (направленности на индивидуальный успех в какой-либо деятельности). По условиям эксперимента каждый испытуемый должен был привести своего друга. Сами испытуемые работали в одной комнате, решая задачи по шифрованию, а их друзья расшифровывали полученные записи в другой комнате. В каждой из этих двух групп шло соревнование на лучший индивидуальный результат. В какой-то момент шифровальщик получал записку от друга (в действительности, от экспериментатора), в которой тот просил работать помедленнее, поскольку он отстаёт от группы. Оказалось, что женщины откликнулись на просьбу в тех случаях, когда у них преобладал мотив аффилиации над мотивом достижения, и в половине случаев, когда оба мотива были равны по силе. Что касается мужчин, то они не откликнулись на просьбы друга, даже если в принципе мотив аффилиации у них был сильнее мотива достижения. Как видим, в данном случае женская дружба оказалась более надёжной, чем мужская. Но главное – это понимание того факта, что в определенных условиях чрезмерно выраженная деловая направленность может стать предпосылкой разрушения дружеских, да и просто человеческих отношений между людьми.

Деловые мотивы необходимы человеку, и мотивация достижения так же необходима для развития личности, как и аффилиация. Но если она становится всепоглощающим стимулом поведения, возникает непреодолимое препятствие на пути к пониманию других людей: «Не понимаю потому, что невыгодно понимать». Но это уже нравственная сторона человеческого взаимоотношения.

Проблема преодоления *моральных* барьеров во взаимопонимании представляется наиболее сложной и во многих случаях вряд ли разрешимой. Подлость, непорядочность, злонамеренная ложь возводят между людьми такую стену, через которую не пройти даже тем, кто в совершенстве владеет разнообразными средствами общения. Если внимательно присмотреться к стратегии и тактике общения людей непорядочных, то с открытым выражением безнравственных установок встретиться можно не так уже часто. Как правило, для подлого поступка подбирается приличная упаковка. Например, ни один случай преследования за критику не объясняется желанием отомстить за нанесенный критикой ущерб. Того, кто осмелился высказать

публично критические замечания в адрес непорядочного руководителя, чаще всего объявляют склочником, отравляющим атмосферу в коллективе. А преследование склочника – дело отнюдь не подлое, по-своему даже благородное.

Глубоко циничный человек тоже вынужден искать приемлемые для окружающих формы обоснования своих недостойных поступков. В этих случаях преодоление барьеров взаимопонимания заключается фактически в том, чтобы уметь отделять форму от содержания, не идти на поводу логики бесчисленных самооправдательных доводов человека, совершившего бесчестный поступок. Лучший критерий для распознавания подобной логики – это постоянные ссылки на обстоятельность, слабости и ошибки других людей, зависть и черствость окружающих, в конечном итоге – стремление переложить ответственность за содеянное на других. Иногда используется и прием обезоруживающего признания в подлости. Так, один из персонажей романа В. Ф. Тендрякова «Свидание с Нефертити», совершив гнусный поступок, «честно» признавался друзьям в том, что он подлец. Подобная «честность» далека от раскаяния. За ней скрывается тонкий расчет, связанный с легализацией подлого начала в человеке, с признанием за собой права и впредь «грешить и каяться».

Как это ни парадоксально, но моральные барьеры во взаимопонимании возникают и в тех случаях, когда мы имеем дело с человеком, абсолютно ни в чем не нарушившим нравственные нормы. Великий остроумец Шамфор высказал одну весьма примечательную мысль: «Слишком большие достоинства подчас делают человека непригодным для общества: на рынок не ходят с золотыми слитками – там нужна разменная монета, в особенности мелочь»³. Действительно, безупречный во всех отношениях человек нередко рискует быть превратно понятым окружающими. В основе непонимания лежат, по-видимому, глубинные психологические механизмы защиты собственной личности со всеми ее несовершенствами от «посягательств» практически не достижимых образцов социального успеха и безукоризненного нравственного поведения.

Американский психолог Э. Аронсон экспериментально подтвердил предположение о том, что избыток положительных качеств может способствовать снижению привлекательности человека.

В его исследовании группа испытуемых наблюдала в видеоманускрипте запись интервью с человеком, который и по биографическим данным, и по ответам на вопросы интервьюера характеризовался с самой положительной стороны. Другая

группа наблюдала ту же запись, но с одним небольшим дополнением. В конце беседы интервьюируемый опрокидывал чашку кофе на свой костюм и издавал нелепое восклицание. Какой из этих двух групп больше понравился один и тот же человек? Вопреки элементарной логике – той, которая стала свидетелем неловкости. Как видим, безупречный человек более симпатичен, если он хоть в чем-нибудь проявляет слабость.

Пониманию истинных заслуг и достоинств нередко препятствует зависть. Философ-просветитель Гельвеций считал, что завистливым человека создала природа, и если он теряет надежду сравняться с теми, кем восхищаются, восхищение уступает место ненависти. С категоричностью этого суждения можно спорить, приводя примеры восторженного и бескорыстного отношения людей к тем, кого они считают достойными поклонения. Этим нередко пользуются люди, умело скрывающие свои антигуманные устремления за высокими словами о всеобщем благе. В нашей недавней истории горький урок подобной нравственной слепоты был связан с оценкой личности Сталина, которому приписывались все мыслимые и немыслимые достоинства. На фоне слепого поклонения естественным казалось, что не разделять общее заблуждение может только закоренелый враг, заслуживающий самого сурового наказания.

Нельзя, впрочем, не согласиться с Гельвецием в том, что определенные психологические механизмы создают предрасположенность к формированию чувства зависти, особенно если другой человек достигает выдающегося успеха. Так, в исследованиях по каузальной атрибуции (направление социальной психологии, изучающее особенности истолкования одними людьми причин поведения других) были обнаружены весьма интересные факты. Например, в эксперименте американских психологов Дж. Макмартина и Дж. Шоу испытуемые-студенты читали рассказ о студенте, который при выполнении лабораторной работы перепутал препараты и получил один из трех результатов: 1) в лаборатории распространился устойчивый приятный запах; 2) появилось известное, но необычное соединение; 3) произошло крупное открытие в химии. Каждый из вариантов окончания рассказа был предложен одной из групп испытуемых с просьбой оценить роль героя рассказа в выпавшем на его долю успехе. Оказалось, что малый успех испытуемые склонны приписывать активности и наблюдательности героя рассказа, а крупный – счастливому стечению обстоятельств. Этот результат был подтвержден и в других исследованиях. Единственное, что несколько повышало шансы

героя на признание его заслуг в научном открытии, — это характеристика его в одном эксперименте как человека, очень много сил отдающего во имя науки.

Поэтому приходится считаться с тем, что признание малых заслуг получить значительно легче, чем выдающихся. И не будем забывать, что затраченные на достижение высокой цели труды приносят не только конкретные результаты в своем деле, но и способствуют лучшему пониманию наших истинных заслуг со стороны других людей. И если не всегда они могут выразить это рационально, то чувства и эмоции людей будут на стороне того, кто не жалеет сил и времени на реализацию целей, имеющих индивидуальный смысл и социальную ценность. Так удастся преодолеть один из *эмоциональных* барьеров взаимопонимания.

Когда психологи затрагивают тему человеческих эмоций и чувств, даже им, искушенным в изучении многих парадоксальных явлений психики, бывает трудно удержаться от эмоциональных восклицаний, связанных с загадочной природой эмоциональной сферы человека. Скажем, интеллект. Никто не станет спорить о том, что лучше: быть умным или глупым в общении с другими людьми, в понимании их мыслей и поступков. Но как быть с эмоциями? Можно ли утверждать, что чем выше эмоциональность человека, тем лучше он может понимать эмоциональный мир других людей?

Начнем с негативных эмоций. Известно, что гнев или уныние — плохие советчики в выборе средств общения. В гневе человек может сказать такое, о чем сам впоследствии будет сожалеть. Американский писатель У. Олджер остроумно заметил, что люди часто заполняют гневом пробелы в своем рассудке. Окружающие редко с пониманием относятся к человеку, дающему волю агрессивным состояниям, даже если он, по существу, и прав. Еще труднее с взаимопониманием приходится тому, кто не может совладать с проявлениями пассивных отрицательных эмоций. Казалось бы, чем сильнее выражено страдание человека, тем больше он вправе рассчитывать на сочувствие и понимание окружающих. Однако исследования психологов обнаруживают обратную картину. Как подчеркивает ленинградский психолог К. Муздыбаев, обобщивший результаты ряда психологических экспериментов, «чем больше страдает человек, тем в большей мере он представляется постороннему наблюдателю неприятным, недостойным и заслуживающим того, что с ним происходит»⁴. Не случайно древние философы-стоики учили людей с максимальным возможным достоинством и выдержкой переносить страда-

ния. Во многом, наверное, и потому, что стоицизм как непоколебимость духа в трудных жизненных ситуациях высоко оценивается другими людьми.

Не нужно, конечно, думать, что страдание – само по себе препятствие на пути к взаимопониманию. Праведный гнев, вызванный торжествующим злом, и облагороженное духовной стойкостью страдание всегда будут поняты правильно, если найдут выход не в бессмысленных проклятиях и слезливых жалобах, а в достойных разума человека поступках.

Отрицательные эмоции могут стать своеобразным «вычитаемым» в формуле человеческого взаимопонимания, если, находясь в таком эмоциональном состоянии, человек пытается понять других людей. Исследования в области психологии пропаганды показали, что неприятные эмоции ослабляют способность воспринимать и правильно оценивать даже самые веские и серьезные аргументы в пользу той или иной точки зрения. Поэтому никогда не следует категорически отмечать аргументы собеседника, если у вас плохое настроение или неприятные переживания. Важно и другое. Нельзя принимать за чистую монету все, что сказано в эмоционально неуравновешенном состоянии. Как правило, разгул страстей существенно деформирует истинные взгляды и мнения. Интересен в связи с этим один эпизод из воспоминаний Софьи Ковалевской о Ф. М. Достоевском, который часто бывал у них в доме и общался с ее сестрой: «Постоянный и очень жгучий предмет споров между ними был нигилизм. Прения по этому вопросу продолжались иногда далеко за полночь, и, чем дольше оба говорили, тем больше горячились и в пылу спора высказывали взгляды гораздо более крайние, чем каких действительно придерживались... Достоевский, вне себя от гнева, брал иногда шляпу и уходил, торжественно объявляя, что с нигилисткой спорить бесполезно и что ноги его больше у нас не будет. Но завтра он, разумеется, приходил опять как ни в чем не бывало»⁵.

В этой поучительной ситуации проявились две противоположные тенденции. С одной стороны, под влиянием эмоций обе стороны воздвигали барьеры на пути к взаимопониманию, а с другой – проявляли истинное понимание законов эмоционального общения, прощая друг другу несправедливые слова и экстремизм в суждениях, поскольку умели отделять подлинные ценности от ситуативных колебаний настроения. Но далеко не всегда собеседники проявляют взаимное понимание, пребывая в расстроенных чувствах. Нередко собственное

озлобленное состояние проецируется на другого человека, который начинает восприниматься как недоброжелатель, затаивший обиду и способный причинить зло. Напрашивается один вывод – повышенная отрицательная эмоциональность может только осложнить процесс восприятия и понимания человека человеком.

С положительной эмоциональностью все, казалось бы, обстоит по-другому. Приятные эмоции способствуют благожелательному восприятию других людей. Житейская мудрость учит обращаться с просьбой или предложением к «влиятельным людям» в момент их доброго расположения духа. Но в этой меркантильной рекомендации эксплуатируется один существенный недостаток человека, пребывающего в состоянии радостного возбуждения. В связи с тем что на фоне такого состояния снижается критичность человека, любое случайно совпадающее с ним во времени событие покажется достаточно привлекательным. К чему это может привести? Во-первых, к согласию с мнением, которое в обычных условиях не приемлемо. Во-вторых, к поддержке человека, не вполне ее заслуживающего.

Даже возвышенные чувства могут стать источником серьезных ошибок во взаимопонимании. Любовь приносит радость, без которой жизнь вряд ли может быть полноценной. Но такова уж психология влюбленного, что в объекте своей любви он замечает только лучшее, а зачастую и приукрашивает образ любимого усилиями собственного воображения. Так возникает феномен «розовых очков». Сквозь розовые очки не видны изъяны. Но влюбленность проходит, исчезают приятные эмоции, и друг перед другом предстают люди со всеми присущими им слабостями. Тогда-то и обнаруживается «несходство характеров», за которыми нередко стоит запоздалое истинное «взаимопонимание».

Разумеется, положительные эмоции приносят не только разочарование тому, кто стремится к пониманию других людей. Чтобы не показаться мрачными аскетами, проповедующими воздержание от радости, авторы считают своим долгом отметить и тот важный психологический факт, что приподнятое эмоциональное состояние повышает скорость мыслительных процессов, способствуя интеллектуальной активности, улучшает коммуникативные возможности человека, делает его более приятным и желательным собеседником. Под влиянием приятных эмоций влюбленные не только кажутся, но и действительно становятся более привлекательными внешне, находчивее и отзывчивее в общении. И все же крайнее выражение

положительных эмоций – так называемая эйфория – вряд ли может способствовать взаимопониманию. При трудностях в общении у некоторых людей возникает иллюзия преодоления всех барьеров в состоянии алкогольной эйфории. Создается впечатление, что барьеры исчезают, но за счет чего, какой ценой? Цена эта – снижение критичности. И как только пьяное веселье проходит, у участников застолья возникает вполне обоснованное сомнение во взаимном уважении. Закономерным финалом оказываются конфликты, оскорбления и даже драки.

Нам удалось выяснить далеко не однозначную роль положительных эмоций в человеческом взаимопонимании. Ясно, по крайней мере, что ошибки понимания других людей вызваны и приятными переживаниями. Так, может быть, лучших результатов удастся достигнуть тому, кто отрешился от эмоций и способен беспристрастно оценивать каждую ситуацию общения? Но человек никогда не станет раскрывать свой внутренний мир перед равнодушным наблюдателем. Родители, придерживающиеся последовательного, но неэмоционального способа воспитания, как правило, очень плохо понимают своих детей. Трудно представить себе и педагога, способного изучить своих воспитанников, правильно понять их мысли, чувства и поступки без собственного эмоционального участия во взаимоотношениях с ними. Чтобы понять другого человека, необходимо испытывать интерес к его личности, а интерес всегда эмоционально окрашен и не оставляет шансов на позицию беспристрастного арбитра.

Трудно сознательно определять меру эмоциональной вовлеченности во взаимоотношения. Все зависит и от особенностей личности, и от специфики ситуаций общения. В конечном счете не отдельные эмоциональные состояния определяют возможности человеческого взаимопонимания. Способность правильно реагировать на эмоции и чувства других людей заключается не только в том, чтобы выдержкой отвечать на несдержанность, а ровным голосом на крик. Главное – это умение сопереживать. Есть люди, богато одаренные эмпатией – способностью переживания эмоциональных состояний другого человека как своих собственных. Для них чужая радость может быть своей радостью, чужое горе – своим горем. Эмпатия способствует преодолению многих барьеров на пути к взаимопониманию, помогает выстоять в трудностях и неудачах. Исследования ленинградских социологов под руководством А. А. Русалиновой показали, что готовность к сопереживанию очень тесно связана с готовностью оказать помощь и поддержку.

Эмпатия – устойчивое свойство личности. Его трудно воспитать, но невозможно и разрушить. Однажды прочувствованные, сопережитые боль или радость другого человека навсегда запечатлеваются в характере, поскольку открывают ни с чем не сравнимую сферу переживания выхода за пределы собственной чувственной ограниченности в бесконечно разнообразный мир переживаний других людей. Эмпатия сближает нас, даже если во многих других свойствах и чертах характера мы непохожи друг на друга. А если эмпатии нет у одного из партнеров по общению? Что ж, тогда ему остается уповать на высокий уровень ее развития у другого, которому дано прочувствовать все душевные состояния ближнего и не судить слишком строго того, кто обделен этим качеством. Не правда ли, приходится встречать и такие пары постоянно общающихся людей, в которых один сочувствует, сопереживает, поддерживает, а другой благосклонно или требовательно принимает участие, отнюдь не считая своим долгом отвечать тем же. Но очень эмпатичные люди в конце концов не выдерживают бесчувственных потребителей чужой доброты. Формула «не сошлись характерами», которая используется во всех случаях возникновения непреодолимых личностных барьеров, чаще всего означает, что достигнут предел понимания одним человеком непонимания его переживаний и интересов со стороны другого.

Известно, что сколько людей, столько характеров. По-своему, неповторим характер каждого человека. Психологических близнецов нет, и вряд ли кто-нибудь в них нуждается. Интереснее жить среди людей, которые непохожи друг на друга. Давно замечено, что противоположности сходятся, наверное, в надежде на взаимообогащение. Но чтобы эти надежды не обернулись взаимным разочарованием, необходимо постоянно искать пути преодоления барьеров взаимопонимания, возникающих главным образом из-за несходства характеров. Разумеется, и сходство может порождать барьеры между людьми, часто непреодолимые. Например, трудно рассчитывать на взаимопонимание двум эгоистам, начисто лишенным эмпатии. Но люди, похожие друг на друга в своих эгоистичных устремлениях, как правило, очень быстро узнают в партнере по общению «родственную душу» и избегают достаточно близких контактов. Так что опасаться за них не следует; тем более, что, по данным социолога из Красноярска В. Г. Немировского, разработавшего тест на доброту и опросившего с его помощью тысячи людей, большинство опрошенных (более двух третей) попали в категорию людей, способных к сопереживанию и

сочувствию. Только несколько процентов оказались принципиально «недобрыми», равнодушными ко всему, что не касается их эгоистических интересов.

Психологи насчитывают не одну сотню личностных черт, которые могут определять нюансы характера человека. Изучать все эти черты в отдельности практически невозможно по разным причинам. Главное – многие из них взаимосвязаны, и не всегда удается четко определить, чем, например, тщеславие отличается от честолюбия, грубость от бестактности, а искренность от откровенности. Поэтому в своих исследованиях психологи, объединяя и обобщая родственные качества, выделяют определенные группы факторов, характеризующих тот или иной тип личности. Так, например выделяются типы личности в зависимости от того, как люди реагируют на происходящие в жизни события, на успех или неудачу в деятельности. Есть категория людей, которые склонны объяснять последствия своих поступков влиянием обстоятельств. Их принято называть экстерналами, поскольку ответственность за свою деятельность они приписывают исключительно внешним условиям. Противоположный тип – интерналы. Люди этого типа считают ответственными за результаты своей деятельности только самих себя. Даже если обстоятельства неблагоприятны, интернал не станет оправдывать себя за ошибки или неудачи. Казалось бы, позиция экстерналов удобнее и должна обеспечивать им более благоприятное положение в социальном окружении. Но многочисленные психологические наблюдения и эксперименты обнаружили устойчивую закономерность: интерналы чаще достигают успеха в творческой и профессиональной деятельности, менее тревожны и агрессивны, способны более стойко защищать свои принципы, чем экстерналы.

Интерналы менее подозрительны во взаимоотношениях, чаще вызывают доверие, добиваясь своих целей. В связи с этим каждому из нас полезно задуматься о том, что чем более мы склонны обвинять в неудачах и трудностях других людей, сетовать на неблагоприятную судьбу или тяжелые обстоятельства, тем сложнее оказывается не только добиваться успехов, но и находить единомышленников в реализации своих замыслов. Это важно еще и потому, что «чистых» интерналов или экстерналов практически не существует. В каждом человеке есть доля уверенности в своих силах и способностях и доля психологической зависимости от обстоятельств. Какая из них возобладает – во многом зависит от индивидуальных усилий самого человека: выбора наиболее ответственных участков

деятельности и круга общения, в котором люди менее всего подвержены фаталистическим настроениям.

Примером в данном случае может служить тип личности, который был выделен и описан выдающимся американским психологом А. Маслоу. Людей, достигающих успехов в самостоятельном творчестве и способных к полноценному общению, он назвал «самоактуализирующимися личностями». С одной стороны, им свойственно дружелюбие, отсутствие агрессивности, способность к глубоким привязанностям, а с другой – они легко переносят одиночество и проявляют независимость, отстаивая свои принципы. Как видим, умение реализовать в практической деятельности свои способности и способность не создавать барьеры в общении соседствуют весьма тесно. В чем причины взаимосвязанности этих качеств личности? На наш взгляд, главная причина – успех в творческой деятельности, который приносит не только внутреннее удовлетворение, но и определяет отношение к окружающим. В психологических исследованиях обнаружен эффект «согревающего сияния успеха». Он заключается в том, что человек, переживший успех, становится общительнее и проявляет больше сочувствия к другим, больше желая оказать им помощь и поддержку. И даже не столько сам по себе успех имеет значение, сколько рожденное им ожидание будущих успехов*. Следовательно, особое значение для взаимопонимания имеет оптимизм, вера в будущие достижения.

Многое в характере человека остается еще загадкой для психологов, изучающих закономерности общения и взаимопонимания. Почему, например, любят часто не благодаря достоинствам человека, а вопреки недостаткам? Почему легко находят общий язык люди, плохо знающие друг друга, и не могут прийти к взаимопониманию близкие? Возможен ли идеальный тип характера, счастливые обладатели которого сумеют легко преодолевать любые барьеры на пути к взаимопониманию? Наверное, на эти вопросы никогда не будет найден однозначный ответ. И дело не только в сложности характеров. Сложен и противоречив социальный мир, в котором каждый из нас занимает место не только как индивидуальность с присущими ей неповторимыми психологическими проявлениями.

* Подробнее об этом см.: Хекхаузен Х. "Мотивация и деятельность. М., 1986. Т. 2. С. 188–220.

Социальные группы, межкультурные различия и взаимопонимание

От чего зависит наше место в мире человеческих взаимоотношений и наше представление о месте других людей в этом мире? Отвечая на этот вопрос, нужно учитывать, что каждый из нас в отношениях с окружающими представляет не только свою неповторимую индивидуальность, но и те общие черты различных социальных групп, к которым принадлежит.

Социальные группы – это общности людей, выделенные по одному или нескольким признакам. Эти признаки могут быть формальными, например люди одного роста. Что, казалось бы, общего между ними, кроме необходимости приобретать соответственно и одежду одного роста. Но уже этот один признак выделяет миллионы людей в объединенную общим интересом группу конкурирующих потребителей. Окружающие по-разному оценивают людей высокого, среднего и низкого роста. Получив в детстве прозвище «дылды» или «коротышки», человек на практике знакомится с барьерами взаимопонимания, связанными с его принадлежностью к группе, выделенной по формальному признаку. Пытаясь подогнать себя под счастливый стандарт, очень высокие люди начинают сутулиться, а низкорослые – стараются компенсировать недостающие сантиметры силой характера или, вопреки общепринятым оценкам, считают свой рост средним.

Что касается групп, различающихся по существенным социальным признакам, то принадлежность к ним в общении между людьми иногда может иметь значение более существенное, чем их индивидуальности. Речь идет о социально-демографических группах, объединяющих людей по полу, возрасту, социальному происхождению; о социально-экономических и общественно-политических группах – классах, нациях, народностях, партиях и других общественных организациях; о профессиональных и региональных (население различных районов страны) группах. Социологи называют их большими социальными группами, исходя из размеров и места, занимаемого в обществе. У каждой из этих групп – своя культура, свои психологические особенности.

Просты и наглядны барьеры взаимопонимания между группами поклонников разных футбольных команд. Когда их противоречия доходят до оскорблений и драк, нетрудно сделать вывод о низкой культуре общения, царящей на стадионах.



Гораздо труднее заметить различия в культуре общения людей, составляющих аудитории различных источников массовой информации. А эти различия существуют, и, не учитывая их, мы рискуем многое не понять во взглядах окружающих и не сделать доступными им свои собственные взгляды.

В этой главе мы попытаемся взглянуть на проблему человеческого взаимопонимания сквозь призму психологии больших социальных групп. Но сначала несколько замечаний о малых группах. Семья и дружеская компания, школьный класс и студенческая группа, бригада на производстве и коллектив отдела в учреждении – все это малые группы, в совокупности составляющие среду непосредственного общения людей. В каждой из этих групп могут существовать свои нормы и ценности, своя культура общения, которая не всегда бывает понятна тем, кто не является их членом. Потому так нелегко проходит первый этап создания молодой семьи, что каждый из супругов приходит в нее со своими семейными традициями.

Сами по себе традиции каждой семьи ничем не хуже других, но вместе они ужиться могут не всегда. В этом одна из причин пика разводов, выпадающего на первые три года семейной жизни.

Серьезной проблемой может оказаться для человека и необходимость постоянного переключения с одной культуры общения на другую, нередко противоположную, в течение одного дня. Дома – одни требования, один стиль общения, диктующий близкие эмоциональные контакты, на работе – деловое общение, а на улице, в транспорте, в магазине – обезличенные формальные контакты. Не успевая переключиться, человек нередко в семье воспроизводит деловую атмосферу, а на работе никак не может настроиться на рабочий лад, переживая перипетии недавней семейной сцены. И в обоих случаях окружающие смотрят на него с недоумением, вызванным нарушением групповых требований.

Находясь в малой группе, человек погружается в особую психологическую атмосферу, изменяющую во многих чертах и его собственную психологию. Сам факт присутствия других людей может существенно повлиять на его психические функции, процесс и результаты деятельности. Первые социально-психологические эксперименты, проведенные еще в 20-е годы, показали, что в присутствии других людей испытуемые способны переносить боль лучше, чем в одиночку. У них повышалась долговременная память, увеличивалась скорость мыслительных процессов, но уменьшалась глубина и оригинальность выдвигаемых идей. В целом можно сказать, что присутствие других в большинстве случаев активизирует психическую активность человека, но ухудшает сложные интеллектуальные процессы. Может быть, поэтому мы так часто бываем сильны задним умом, когда, оставшись в одиночестве, придумываем отличные выходы из тех ситуаций, в которых вели себя, как нам кажется, «ужасно глупо».

Сталкиваясь с групповым мнением, некоторые люди проявляют конформизм – некритическое принятие чужого мнения даже в том случае, если оно противоречит элементарному здравому смыслу. Подлинные «чудеса» конформизма были обнаружены в получивших широкую известность экспериментах американского психолога С. Аша. Если экспериментатор договаривался с группой испытуемых называть равными линии, существенно различающиеся по длине, то один из испытуемых, который ничего не знал о договоренности, наблюдая за остальными, не веря глазам своим, тоже называл равными эти линии. В исследовании Аша явных конформистов

оказалось много — более трети всех испытуемых. В дальнейшем подобные результаты были получены и в других исследованиях.

Может, создаться впечатление, что конформист — это человек, который никогда не будет иметь проблем с взаимопониманием; о каких барьерах может идти речь, когда он всегда готов принять чужое мнение, чужую оценку, увидеть мир чужими глазами. Но взаимопонимание с конформистами — это постоянный риск получить единомышленника в ошибочном решении и потерять его в ту минуту, когда ошибка начнет приносить неприятности. Лучше все-таки искать единомышленников среди людей, способных критически оценивать нас, не жалея усилий на преодоление трудностей в общении с ними. Нужно заметить, что конформизм чаще проявляется, как показали исследования группы московских психологов под руководством В. А. Петровского, в диффузных (случайно собранных) малых группах, чем в устойчивых коллективах людей, объединенных общественно полезными целями.

В ряде психологических экспериментов было обнаружено, что, находясь в группе, люди склонны принимать более рискованные решения проблемных ситуаций, чем в одиночку. Так, в одном из исследований американских психологов М. Уоллаха и Н. Когана испытуемым предлагалась для решения ситуация, в которой они должны были дать ответ тяжелобольному человеку: соглашаться на рискованную операцию или смириться с многочисленными тяготами хронического заболевания. Степень риска неудачной операции могла быть различной — от незначительной вероятности до весьма высокой. Когда испытуемые принимали индивидуальные решения, они готовы были рекомендовать операцию при более низкой вероятности неудачи, чем в том случае, когда собирались группой из 3–5 человек и единогласно принимали общее решение. И в других экспериментальных ситуациях люди проявляли больше склонности рисковать вместе, чем порознь. Поэтому нам иногда трудно бывает понять некоторые коллективные решения, если в них сами не участвовали.

Каждый человек является членом различных групп, психологическая атмосфера которых так или иначе влияет на его поведение и особенности общения. Учесть все эти влияния вряд ли по силам и профессиональным психологам. Но знать о них, думать, полезно каждому. И тем более полезно иметь представление о психологических особенностях взаимопонимания, связанных с принадлежностью людей к большим социальным группам.

Тому, кто стремится избежать грубых ошибок в понимании других людей, прежде всего необходимо учитывать особенности психологии, связанные с их полом и возрастом. Взаимопонимание мужчин и женщин, старшего и младшего поколений – вечная проблема, неисчерпаемый источник сюжетов для художественных произведений, не оставляющих никого равнодушным благодаря остроте и непредсказуемости психологических коллизий. Вряд ли кому-нибудь в реальной жизни хотелось бы полностью избежать сложностей в этой сфере взаимоотношений. Мало радости понять друг друга в первый же день зарождающихся отношений любви и симпатии. Да и на десятом году совместной жизни непредсказуемость иногда больше значит для сохранения близких отношений, чем способность с научной точностью предвидеть каждое слово, взгляд и улыбку на день или месяц вперед.

Разумеется, никому не нужны разрушительные конфликты, проистекающие из элементарного непонимания особенностей мужской и женской психологии. Поэтому вполне объяснимо наше стремление овладеть теми знаниями и приемами общения, которые никогда не подведут в трудную минуту. Недостатка информации нет. Столько сказано о мужчинах и женщинах, что стоит, кажется, прислушаться к житейской мудрости или раскрыть одну из многочисленных книг, посвященных любви и браку, чтобы раз и навсегда перестать ошибаться.

Но беда в том, что многие расхожие истины на поверку оказываются иногда очень далекими от реальности. Соблазнительной, с точки зрения гарантированного успеха во взаимопонимании, кажется сентенция: «Мужчины любят глазами, а женщины – ушами», кочующая из одного популярного издания в другое. Все просто: говори женщине больше комплиментов, а мужчину ослепляй внешностью – и успех обеспечен. Но от столь поспешных выводов предостерегал еще Оскар Уайльд, утверждавший, что женщину никогда нельзя обезоружить комплиментом, а мужчину можно всегда. Можно не согласиться с некоторой категоричностью этого афоризма, но действительность такова, что хвалебное слово равно приятно мужчине и женщине. Только женщины чаще предпочитают комплименты, связанные с успехами в борьбе за торжество прекрасного в своем внешнем облике, а мужчины – с интеллектуальными и профессиональными достижениями. Столь же безосновательно утверждение о «любви глазами», якобы свойственной мужской половине человечества. Опираясь на данные психологических исследований, Л. Я. Гозман опро-

вергает это заблуждение. Только на уровне поверхностных контактов популярность женщин среди мужчин больше зависит от красоты, чем популярность мужчин среди женщин. Что касается удовлетворенности общением, способствующей продолжению контактов, то здесь женщины почти вдвое чаще, чем мужчины, ориентируются на внешние данные партнера. Так что женские глаза более склонны замечать внешние данные избранника.

Другое весьма распространенное заблуждение касается мужской дружбы, которая считается образцом взаимопонимания, в отличие от «коварной» женской дружбы. Вспомним исследование психологов, в котором испытуемые должны были помочь своим друзьям вопреки собственным успехам в соревновании. Если кто и откликнулся на зов о помощи, то только не партнеры по «крепкой» мужской дружбе. Следовательно, есть основания отказаться от предубеждения, связанного с оценкой женской способности к поддержанию подлинных дружеских отношений. Так же, как не следует в ущерб истине идеализировать женский образ, наделяя его «воздушными» чертами. Болгарский философ К. Василев, следуя, по-видимому, принципам рыцарского отношения к «прекрасной даме», противопоставляет мужской натуре женскую: «В противовес мужчине с его напористой активностью самой типичной тенденцией в поведении женщины является духовное и физическое изящество, быстрота реакций, гибкость и деликатность поведения... характер мужского пола... проявляется в борьбе, а женского — в ласке»¹⁰. Понятно, мужчине близок подобный образ. И хотя далеко не каждый обладает напористой активностью, но в деликатности и ласке нуждается каждый. Но всегда ли можно на нее рассчитывать?

Судя по тому, что инициаторами семейных конфликтов в трех четвертых случаев являются женщины, по их собственному признанию, современные мужчины могут рассчитывать скорее на борьбу, чем на ласку. Конечно, во многих случаях подлинными виновниками конфликтов оказываются все же мужчины, нарушающие законы семейной жизни. Они значительно менее загружены семейными заботами, меньше участвуют в воспитании детей, более склонны к пьянству, что не может не сказываться на психологическом состоянии женщин. Но вот по данным одного из опросов московских социологов, около трети замужних женщин признались, что критикуют своих мужей в присутствии других людей, что не только не свидетельствует о деликатности, но и идет вразрез с элементарными нормами взаимоотношений. Для психологии человека

вообще, а мужской в особенности, публичная критика разрушительна, а следовательно, разрушительна и для семейных отношений.

Что действительно присуще женщине в большей степени, чем мужчине, — это глубокий интерес к нюансам человеческих взаимоотношений, стремление к эмоциональному общению. Ленинградский психотерапевт Б. Д. Карвасарский, приводя данные исследования отношения больных неврозами к врачу, подчеркивает, что женщины предпочитают «сопереживающий» тип общения с врачом и прежде всего оценивают его эмоциональные качества (чуткость, отзывчивость и пр.). Для мужчин характерен эмоционально «нейтральный» тип общения, а врач оценивается с точки зрения его отношения к делу (чувство долга, серьезность, внимательность). Социологи, изучающие взаимоотношения в трудовом коллективе, единодушны в мнении о том, что для мужчин деловые отношения, как правило, представляют более значимую ценность, чем межличностные, тогда как женщины выше оценивают роль психологического фактора в деятельности коллектива. Но в общем-то, различия между мужчинами и женщинами часто служат их лучшему взаимопониманию. Если, например, мужчины чаще способны уверенно держаться перед аудиторией и более активно отстаивать свои доводы, то женщины лучше поддаются убеждению и более непредубежденно относятся к чужому мнению. Мужчины чаще любят говорить о своих успехах, чем слушать о чужих, женщины — напротив. Но определенную поправку на психологические особенности в мужской и женской самооценке делать необходимо. Мужчины, как правило, себя и свои достижения оценивают выше, чем это делают окружающие. Женщины более критичны даже в оценке своей внешности. Поэтому нужно с определенной долей здорового скептицизма относиться к тому, что мужчины говорят о своих успехах, а женщины — о неудачах. Но в конечном счете эти самооценки зависят от правильного понимания людьми друг друга. Истинно мужское понимание глубинной мудрости женской «слабости», а женское понимание безграничности мужской силы — лучший путь к гармоничным взаимоотношениям.

Способность к глубокому пониманию мыслей и переживаний другого человека часто приходит с возрастом. Жизненный опыт предостерегает от поспешных оценок и поступков, учит, что за внешне привлекательной формой далеко не всегда следует столь же привлекательное содержание. Все это бесспорно. Но почему же возможна ситуация, в которой представители

старшего поколения проявляют неприятие и непонимание молодежи? Неужели жизненный опыт не подсказывает, что молодежь последнего поколения всегда в чем-то превосходит предшествующее? Однако жалобы на молодежь, отголоски которых доходят до нас из египетских папирусов и средневековых свитков, продолжают раздаваться и поныне. И почему приходится сталкиваться с проявлениями молодежного негативизма, с пренебрежением к такой общепринятой нравственной норме, как уважение к старшему?

За этими вопросами стоят и социальные причины. Положение различных поколений в обществе далеко не равнозначно. Но нельзя не замечать и психологических барьеров, которые вырастают на почве непонимания возрастных особенностей человека. Эти барьеры возникают в первые годы жизни ребенка, если родители не успевают психологически развиваться вместе с ним. Известный американский психолог и педагог Б. Уайт подчеркивает, что уже на втором году ребенок впервые проявляет негативизм по отношению к родителям. Это вполне естественное проявление его психического развития – первый шаг к самостоятельности. И в первых сражениях за самостоятельность надо иногда давать ребенку радость победы, удовлетворения потребности сделать что-нибудь по своему разумению. Но так поступают только наиболее мудрые (и кстати, добивающиеся наибольшего успеха в воспитании) родители. Но и вседозволенность оборачивается постепенно нарастающей стеной между ребенком и родителями, отнимая у детей возможность изучить пределы разумно устроенного мира, а у родителей – уважение детей.

Непонимание – типичная картина взаимоотношений взрослых и подростков. Пытаясь сохранить стиль отношений, приемлемый для младшего школьного возраста, родители и педагоги часто сталкиваются с негативизмом подростков, которые в этот период обостренно переживают трудности формирования человеческого достоинства. Повелительные интонации и категорические указания (а в случае неповиновения – грозный окрик) приводят к открытому или скрываемому протесту. Подавляя этот протест любыми средствами, взрослые могут добиться лишь снижения самоуважения подростка и лицемерного послушания. Но в этом случае срабатывает твердо установленная психологами закономерность: чем ниже уровень самоуважения человека, тем в меньшей степени он способен уважать окружающих. Так формируются психологические механизмы конформизма, позволяющего любой ценой приспособиться к каждому, не уважая никого.

Да, не всегда люди старшего поколения могут принять и разделить вкусы и увлечения молодежи. Но в этом и нет необходимости. Свободная и раскованная манера общения, допустимая в молодежной среде, естественно, воспринимается как проявление легкомыслия в среде людей зрелого возраста. Ритмы молодежной музыки вызывают прилив энергии в юности, но могут повлечь буквально расстройство здоровья у людей пожилых. Эту проблему решить не очень сложно при наличии доброй воли и понимания возрастной специфики интересов. Как справедливо заметил известный советский психолог И. С. Кон: «Понять психологические функции юношеской музыки не значит обязательно принять ее»⁷.

А что же молодежь, способна ли она понять все трудности и проблемы зрелого и пожилого возраста? Иногда создается впечатление, что юность эгоистична и не способна замечать чужое страдание на фоне собственного приподнятого состояния духа, нерастраченных сил и здоровья. Действительно, в юности больше оснований для непосредственной радости бытия, чем в более поздние годы. И всякая радость не лишена эгоистичности, пока где-то рядом есть горе, боль, страдание. Но это вовсе не значит, что отзывчивость – прерогатива людей зрелого возраста. Великий философ древности Аристотель именно в отсутствии горького жизненного опыта усматривал причину преобладания у молодежи ряда личностных качеств, благоприятствующих общению: юноши добродушны, потому что не видели многих низостей; легковверны, потому что еще не во многом были обмануты; великодушны, потому что жизнь еще не унизила их.

Не следует буквально понимать Аристотеля, приписывая каждому молодому человеку подобные черты. Но в отношении большинства молодых людей его правоту вряд ли смогли поколебать прошедшие тысячелетия. Присущие юности достоинства со всей полнотой раскрывались бы во взаимоотношениях, если бы не обратная сторона – отсутствие жизненного опыта. В психологических исследованиях доказано, что способность распознавать отрицательные эмоции по экспрессии человека, его мимике и жестам в молодости развита в меньшей степени, чем в более поздние периоды жизни. Не умея распознавать состояние человека, трудно Понять его достаточно глубоко, проявить сочувствие, оказать необходимую поддержку.

Психолог Е. В. Субботский провел необычный эксперимент в одном из детских садов Москвы. В одной группе детей он проводил занятия, отказавшись от привычного стиля отношений взрослого и ребенка, когда воспитатель защищен от крити-

ки детей своей властью и авторитетом, его чувства «закрыты» для контроля и оценки, он может наказать детей, а они его — нет. Вместо беспрекословного подчинения младших старшему в его группе был принят стиль «бескорыстного общения», при котором взрослый не только учит, но и сам учится у детей. Вместо указаний — просьбы, вместо наказаний — объяснения; дети могут мешать взрослому свободно ходить по комнате, а главное — общение на равных, взаимная критика, возможность исправлять ошибки воспитателя. Сначала, конечно, дисциплина пошатнулась, выделилась даже группа детей, которые агрессивно обращались со взрослыми — дергали за одежду, карабкались на спину, мешали вести записи. Однако очень скоро дисциплина восстановилась, агрессивность исчезла, а вот доброжелательность возросла. Хотя исчез страх перед взрослым, внимание к его просьбам значительно повысилось, а следовательно, был достигнут важный результат в преодолении возрастного барьера человеческого взаимопонимания*. Если бы всем нам хватало желаний и терпения проводить подобные эксперименты в различных ситуациях общения, многие трудности понимания человека человеком были бы преодолены.

Барьеры, барьеры, снова барьеры... Но если общаются люди одного пола и возраста, легко преодолевающие психологические трудности взаимопонимания, может быть, в этом случае барьеры исчезнут полностью? Возможно. Но остаются еще различия в социальном положении, от которого зависят престиж и авторитет человека, а следовательно, и его влияние на других людей. Влияние, которое далеко не всегда осознает он сам и способно осознать окружающие.

Возьмем, к примеру, ситуацию, в которой один человек слушает другого, высказывающего определенное мнение или предложение. Казалось бы, самое разумное в этой ситуации отвлечься от всего и сосредоточиться только на оценке содержания информации. Каждый здравомыслящий человек согласится, что главное — это истинность или ошибочность мнения независимо от того, кто его высказывает. Однако здравый смысл далеко не всегда находит надежную почву в человеческих взаимоотношениях. Если не нравится собеседник, очень трудно быть объективным в его оценке. Если нравится — тем более. Срабатывает упомянутый выше «эффект ореола». Человек не может оставаться беспристрастным ко всему, что исхо-

* Были получены и другие интересные результаты. Подробнее об этом см.: Субботский Е. В. Золотой век детства. М., 1981. С. 90–95.

дит от партнеров по общению, с которыми многое связывает. Но даже когда ничего не связывает, на пути к объективной оценке могут вырастать и другие весьма существенные препятствия.

Психологи установили, что информация тем лучше воспринимается, запоминается и осмысливается, чем авторитетнее и престижнее источник информации. А иногда достаточно только авторитета и престижа, чтобы люди поверили в то, чего на самом деле нет. Грузинский психолог Ш. А. Надирашвили в книге «Психология пропаганды» рассказывает о таком любопытном эксперименте. Авторитетный врач-окулист издала показывал группе студентов чистый лист белой бумаги. Он просил студентов поднять руку, когда они увидят в середине листа черную точку, поскольку ему нужно провести исследования по измерению остроты зрения. Через некоторое время почти все испытуемые поднимали руку, хотя в действительности бумага была чиста. Что же увидели студенты? Они «видели» авторитет врача, сконцентрировавшийся в ту самую несуществующую точку.

Так возникают и точки зрения на различные проблемы, являясь отражением некритично принятых мнений, почерпнутых из авторитетных источников. При изучении влияния социального статуса в эксперименте американского психолога П. Нильсона были получены вовсе уж парадоксальные результаты. Пяти группам студентов руководитель курса по очереди представлял мистера Ингланда. Первой группе он был представлен студентом университета, приехавшим на стажировку. Второй группе этот же человек был представлен ассистентом профессора, третьей — преподавателем, четвертой — старшим преподавателем, а последней группе — профессором. Руководитель курса возвращался в группу без мистера Ингланда и просил оценить рост представленного им человека, а затем и свой собственный рост. Как и следовало ожидать, рост руководителя курса был оценен одинаково всеми группами. А вот мистер Ингланд умудрился подрасти на 6,5 см за те несколько минут, которые понадобились, чтобы перейти из помещения, где была первая группа, в аудиторию, предназначенную для пятой. Один и тот же человек, представленный студентом, преподавателем или профессором, даже физически воспринимается по-разному: ниже всех — студент, несколько выше — преподаватель, а максимальный рост достался профессору. Если восприятие физического роста так непосредственно связано с ростом социальным, легко представить, насколько более весомыми воспринимаются суждения и взгляды в

зависимости от того, каким социальным положением они освящены.

Оценивая приведенные факты, нельзя не учитывать, что социальное положение и соответствующий ему авторитет чаще всего вполне заслужены, что и повышает доверие к их обладателям. Но в современных условиях жизни, когда информация устаревает буквально за несколько лет, а официальный авторитет завоевывается десятилетиями, часто бывает так, что человек с многочисленными прошлыми заслугами просто не успевает идти в ногу со временем, а окружающие не могут избавиться от магического воздействия его «авторитетных» суждений. Особенно болезненно проявляется эта проблема в науке, технике, культуре, в сфере образования.

Не все люди подвержены магическому воздействию кумиров, громких титулов и званий. Вспомним выделенный А. Маслоу тип самоактуализирующейся личности. Для людей этого типа характерна такая черта, как отношение к окружающим по их действительным достоинствам вне зависимости от социального положения. Но почему же каждый из нас не может проявлять последовательный демократизм в общении, восприятии и понимании других людей? Причин немало. Своими корнями они уходят в историческое прошлое. В несправедливых социальных условиях длительное время вырабатывались и соответствующие этим условиям механизмы социального восприятия. Когда от человека с высоким социальным положением полностью зависит твоя судьба и жизнь, поневоле глаза и уши будут внимательно улавливать каждый его жест и слово. Но повышенное внимание к одним оборачивается его недостаточей по отношению к другим, от которых ни в чем не зависим.

Важно подчеркнуть и другое обстоятельство. Не случайно именно самоактуализирующиеся личности наименее подвержены влиянию статусно-престижных характеристик других людей. Это связано с самой сутью самоактуализации как процесса, в котором человек стремится полностью раскрыть свой творческий потенциал, реализовать его в различных видах деятельности. Если же стремления к самоактуализации нет, то жить проще, прикрываясь чужими авторитетами, слепо доверяя мнениям и указаниям, исходящим «свыше». Так легче приспособиться, легче существовать, не принимая на себя ответственности за все, что происходит в обществе.

Барьеры взаимопонимания, связанные с различиями в социальном положении людей, особенно наглядно проявляются в тех ситуациях, где один человек выступает в качестве пропси-

теля, а другой – должностного лица, от которого зависит решение вопроса. Сколько сказано и написано о бюрократическом отношении к нуждам и интересам людей! Сейчас немало делается для уничтожения социальных корней бюрократизма, реорганизации управленческого аппарата в соответствии с требованиями демократического обновления общества⁸. В этих условиях особое значение приобретает учет особенностей «должностной» психологии.

Иногда психологию бюрократа сводят к примитивному принципу защиты собственного места, к установке на самосохранение. В действительности все обстоит не так просто. Истинный бюрократ защищает не самого себя, а якобы «интересы государства и общества», от которых себя и свое место просто не отделяет. В каждом посетителе, в каждом просителе он нутром чует личную корысть. Психология защиты от посягательств на «народное добро» полностью парализует созидательные возможности человека, и вместо разумного решения вопроса он ищет любой повод для отказа. Другая особенность бюрократической психологии – это ощущение безграничной власти отказа и ограниченности возможностей оказать реальную помощь и поддержку. Психология человека, который помочь не может никому, а отказать может каждому, с нижних ступеней должностной иерархии переключивается вместе с ним на верхние этажи, а в результате целые ведомства оказываются пораженными психологией запрета. И, наконец, принцип – «инициатива наказуема». Поддерживать новое дело – значит разделить с его инициатором риск ошибки и ответственность за непредсказуемый результат. И пока будет оставаться ненаказуемой инициатива в запрещении нового, вряд ли произойдут существенные изменения в отношении к прочим инициативам.

Почему так болезненно мы воспринимаем каждый случай столкновения с бюрократическим стилем мышления и отношения к людям? Прежде всего потому, что бюрократическая культура общения находится в вопиющем противоречии с той культурой, которая отвечает нашим идеальным представлениям о гуманистической природе человеческих взаимоотношений. Но в том и состоит одна из основных проблем человеческого взаимопонимания, что единая общечеловеческая культура общения остается идеалом, с которым далеко не во всех чертах совпадают нормы, традиции и психологические особенности общения представителей различных социальных групп. Эта тема заслуживает отдельного разговора, и начнем мы его с конкретного примера.

Наверное, мало кто задумывался над тем, почему при встрече и прощании мы обмениваемся рукопожатиями. Так принято, так поступают воспитанные люди. С прагматической точки зрения этот жест, казалось бы, лишен смысла, а в свете современной гигиены вообще весьма сомнителен. И тем не менее ежедневно мыжимаем немало рук. Не подать руки в ответ — знак неуважения к человеку, граничащий с прямым обвинением в непорядочности. Существует своеобразная культура рукопожатия, включающая порядок протягивания руки в зависимости от пола, возраста и социального положения, требования к силе и длительности рукопожатия. Благодаря этой культуре в считанные секунды можно многое узнать о человеке: если жмет руку «изо всей мочи», значит, склонен демонстрировать свою силу и утверждать превосходство над окружающими; вялое рукопожатие свидетельствует об отсутствии интереса к дальнейшему общению, энергичное — о готовности поддерживать взаимоотношения; длительное — о стремлении установить более тесные эмоциональные контакты и т. д. Следовательно, пустой, на первый взгляд, жест имеет вполне определенное значение для взаимопонимания между людьми, является средством выражения широкого спектра чувств и интересов.

Но все это имеет смысл только в рамках определенной культуры. Вряд ли дружеское рукопожатие было бы правильно понято вождем племени асматов на Новой Гвинее, встречу с которым описал в своей книге «Путешествие в каменный век» известный датский путешественник А. Фальк-Ренне. Поскольку у асматов не принято прощаться с прикрытым животом, проводник Фальк-Ренне посоветовал ему подарить вождю рубашку, после чего последовала сцена прощания с энергичным трением живота о живот гостя. И когда европейский путешественник от неожиданности отшатнулся, проводник в ужасе крикнул: «Прижмись к нему! Покажи, что ты воспитанный человек!» Эта сцена может быть воспринята юмористически. Но сколько трагедий произошло только потому, что европейские путешественники проявляли подобную «невоспитанность». И дело не только в том или ином стиле приветствия, который, скажем, на Андаманских островах мог потребовать усаживания хорошо воспитанного гостя на колени хозяина. Конфликты между европейскими путешественниками и аборигенами часто возникали на почве глубинных социально-культурных различий. Не имевшие представления о «священном» праве на собственность туземцы с обескураживающей непосредственностью присваивали себе понравившиеся им

вещи. В их культуре, основанной на идеалах первобытного равенства, не было традиций, которые могли бы воспрепятствовать свободному переходу собственности от одного владельца к другому. Нередко кровопролитные схватки возникали из-за топора корабельного плотника или пуговицы с мундира офицера.

Чтобы столкнуться с межкультурными барьерами взаимопонимания, не обязательно изучать историю географических открытий или самому пускаться в экзотические путешествия. В современном мире легко устраняются пространственные барьеры общения. Постоянно возрастает частота международных и межкультурных контактов. Тем большее значение приобретает проблема взаимопонимания представителей различных культур, различных традиций и норм общения. Иногда мелкая деталь культуры общения может нарушить весь механизм межнационального диалога. Вот весьма любопытный пример. «У японцев вертикальное быстрое движение головой означает не «я согласен с вами!», а скорее «я внимательно слушаю вас». По этому поводу в адрес японцев сыплются жалобы незадачливых иностранцев: «Как же так, все время мой партнер кивал утвердительно головой, а как дошло до завершения беседы, сказал что-то вроде «нет»⁹.

Особенности культуры могут определять диаметрально противоположные оценки одних и тех же поступков. В исследовании американского психолога Р. Левайна и его коллег было обнаружено, что американцы склонны считать более преуспевающими тех людей, которые никогда не опаздывают, по сравнению с теми, кто опаздывает иногда, и тем более с теми, кто постоянно непунктуален. А вот бразильцы считали, что наиболее преуспевающими являются те люди, которые могут себе позволить опаздывать. Следовательно, то, как мы будем поняты, не всегда зависит от содержания поступка, от доброй или злой воли людей, воспитанных в тех или иных условиях культуры общения.

Стремясь к развитию современной культуры общения, не следует закрывать глаза на ее собственные противоречия, т. е. возникновение тех барьеров человеческого взаимопонимания, которые непосредственно связаны с современным научно-техническим и социальным прогрессом, с развитием урбанизации, средств массовой информации, их влияния на сознание, поведение и общение людей. Процесс урбанизации – бурного развития городов и городского образа жизни – кардинально меняет нормы взаимоотношений между людьми. В крупном городе, когда в течение лишь одного дня человек

вступает в несколько тысяч мимолетных контактов, не оставляющих никакого следа, кроме усталости от калейдоскопа равнодушных к нему лиц, постоянно возрастает потребность в сочувствии и сопереживании, но вместе с тем притупляется способность самому откликаться на подобные состояния других людей.

В этом – драматическое противоречие образа жизни людей в условиях постоянно нарастающей плотности и частоты контактов. Не случайно выезд за город становится все более популярной формой проведения свободного времени горожан. Стены квартир, кабинетов, зданий, в которые постоянно упирается взгляд жителя современного города, символизируют многочисленные «внутренние стены», разделяющие людей в напряженном ритме городской жизни. В постоянном мелькании лиц, в транспортной толчее и очередях трудно настроиться на проникновенный стиль общения, который необходим для глубокого, сочувственного понимания духовных проблем и интересов других людей. Природный ландшафт более располагает к спокойной, неторопливой манере общения. Открытое пространство способствует развитию созерцательных настроений, обострению внимания к психологическим нюансам взаимоотношений.

Эстонский социолог Т. Нийт проанализировал сотни работ зарубежных ученых, которые изучали влияние плотности людей на их психологическое состояние и особенности взаимоотношений. Большинство исследователей обнаруживают влияние плотности на формирование чувства стесненности и ставят вопрос о «цене пространственной стесненности», которую приходится платить за блага современной городской культуры. С нарастающей плотностью населения связана тенденция роста ряда социальных бедствий: загрязнения среды, заболеваемости, преступности, алкоголизма, наркомании, нестабильности семейных отношений. Связь эту нельзя абсолютизировать, обвиняя во всех смертных грехах урбанизацию, как это нередко делают поборники сохранения традиционных ценностей патриархального толка. Современная городская культура по сути своей прогрессивна. Она способствует раскрепощению творческих сил человека, обеспечивает необходимое для развития личности разнообразие контактов и сфер деятельности. Но никогда прогресс не достается даром, без трудностей и проблем. Главное – не закрывать глаза на препятствия, когда они появляются в поле зрения, чтобы потом лбом не испытывать их прочность.

Чувство стесненности порождает стрессовые ситуации и

конфликты между людьми далеко не во всех случаях. Многое зависит от условий общения, индивидуальных особенностей людей и их отношения друг к другу. Так, ленинградские психологи Н. Ф. Федотова и Р. Н. Хавская, изучая условия, влияющие на удовлетворенность жизнью городского населения, обнаружили, что важную роль в повышении жизненной удовлетворенности играет распространение таких форм общения, как взаимная моральная и эмоциональная поддержка. Но именно этого нам и не хватает в суеете городского образа жизни. Прежде всего на это не хватает времени. Опрос населения Киева, проведенный в начале восьмидесятых годов, обнаружил тенденцию сокращения времени горожан, которое они, по собственной оценке, могли бы уделять дружескому общению. У многих людей складывалось впечатление, что с каждым годом все меньше времени остается на общение с друзьями и знакомыми. Наверное, с возрастом человеку труднее преодолевать расстояние и накопившуюся за рабочий день усталость, чтобы встретиться и поговорить с друзьями. Тем более, что дело не только в нехватке времени и сил.

По данным исследований образа жизни пенсионеров, проведенных одним из авторов, несмотря на существенный прирост свободного времени после выхода на пенсию, почти три четверти опрошенных отметили уменьшение числа социальных связей (встречи с друзьями, переписка, телефонные разговоры) и только четыре процента расширили круг общения. Зато резко возрастает время, потраченное на пассивные формы досуга, прежде всего на ежедневный многочасовой просмотр телепередач.

Наша ежедневная норма общения с телевизором – два-три часа. Он постепенно превращается в основного, а порой и единственного «собеседника», По-своему очень удобного, не требующего сочувствия, не обижающегося, если прервали на полуслове. Для молчаливого и замкнутого человека телевизионный монолог удобен тем, что не требует обратной связи, а разговорчивый и общительный всегда может обсудить программу в семье или с коллегами по работе, которые получили ту же дозу информации и впечатлений. За несколько десятилетий телевизионная культура общения распространилась повсеместно. Ее преимущества очевидны. Телевизионный экран – это «мир с доставкой на дом». Но в этом мире нам отводится лишь одна роль – пассивного созерцателя, стороннего наблюдателя. Экран учит размышлять и сопереживать, не вмешиваясь в происходящее. Когда взрослый рассказывает ребенку сказку, он всегда может оценить индивидуальную

реакцию ребенка и что-то изменить в сюжете или деталях сказки. На экране все будет идти своим чередом, какими бы ни были индивидуальные реакции зрителей. И если ребенок несколько часов ежедневно развивает способность пассивно созерцать происходящее в экранном мире, вряд ли эта способность не проявится и в мире реальных человеческих взаимоотношений. Исследования американских психологов достаточно убедительно показывают связь между частотой сцен насилия, увиденных детьми на телеэкране, и снижением их чувствительности к реальным проявлениям жестокости.

В последние годы наше телевидение стало практиковать передачи с обратной связью, когда перед зрителями открывается возможность общаться с участниками передачи по телефону — задавать вопросы, высказывать свою оценку. Таким способом удастся привлечь часть телеаудитории к диалогу, снять барьер одностороннего движения информации. Но и в новом своем обличье телевизор остается серьезным конкурентом непосредственному общению между людьми, в котором каждый человек нуждается постоянно, хотя и не так уж постоянно это осознает. В классическом треугольнике сегодня все чаще место третьего занимает телевизор — его любят, к нему ревнуют, из-за него ссорятся, не поделив программы. Он может стать буквально членом семьи, причем наиболее информированным и авторитетным ее членом, с мнением которого трудно спорить по большинству вопросов. Никто не может отрицать его полезные функции — информационную, развлекательную, эстетическую. Но чтобы его достоинства не превращались в барьер человеческого общения и взаимопонимания, необходим определенный уровень телевизионной культуры, подобный тому, который характерен для высокой культуры телефонного общения: не звонить без необходимости, не разговаривать слишком долго, не обсуждать по телефону сложные интимные проблемы и пр.

Телевидение и другие средства массовой информации активно участвуют в формировании современной культуры общения. За этой культурой — будущее. В будущей, более открытой и демократичной культуре, восприятие и понимание человека человеком все в большей мере будут основываться на оценке человеческой индивидуальности, истинных достоинств и недостатков каждого человека. И во все меньшей мере эти оценки будут зависеть от стандартных, стереотипных представлений о людях, связанных с их групповыми, статусно-престижными и межкультурными различиями.

Именно стереотипы как упрощенные, схематизированные

представления, распространенные в массовом сознании, являются основным психологическим механизмом, порождающим многочисленные барьеры взаимопонимания. Разумеется, легче жить в мире, где все устроено по стандартам и упрощенным схемам. Американский социолог У. Липпман, опубликовавший в 1922 году книгу «Общественное мнение», в которой впервые в научной литературе была рассмотрена проблема стереотипов, считал, что при всех недостатках стереотипов мышления без них не обойтись. Почему? Ответ Липпмана был прост: мир при всей его кажущейся сложности в действительности весьма однообразен, и стереотипы позволяют экономить мышление, укладывая целые группы явлений, фактов, людей в одну наиболее типичную характеристику. Вместо того чтобы в каждом искать индивидуальные особенности, проще воспользоваться стереотипом и сказать: «Все, кто составляют эту группу, одинаковы». Стереотипное мышление не знает оттенков: черное или белое, наши или не наши, нравится всем или не должно нравиться никому.

Классический стереотип – все люди думают только о себе. Попробуйте убедить человека, думающего подобным образом, в том, что ваше предложение полезно для дела, а не лично для вас. Пока он не увидит личного интереса, не успокоится. Стереотипное восприятие открывает только достоинства в людях, которые нам нравятся, в тех же, кто неприятен, – одни недостатки. Из-за этого мы нередко следуем неудачным рекомендациям приятных нам людей и безрассудно отмечаем самые дельные мысли, когда не по душе тот, кто их высказывает. Американские ученые, которые вслед за У. Липпманом приступили к систематическому изучению стереотипов, обнаружили, что в их культуре получили массовое распространение расовые и национальные стереотипы. Межрасовое восприятие людей оказалось в буквальном смысле черно-белым. Причем для большинства населения свой цвет кожи ассоциировался с достоинствами, а чужой – с недостатками и слабостями.

Стереотип удобен тем, что заменяет во многих случаях нелегкий труд мысли так же, как выработанный с детства двигательный автоматизм освобождает от необходимости следить за каждым своим шагом. Но многие простейшие автоматизмы для того и нужны, чтобы высвободить силы и время для реализации творческого потенциала человека в социальной сфере деятельности, и в первую очередь в сфере взаимоотношений с другими людьми. Проходя мерным шагом мимо чело-

веческих индивидуальностей, подгоняя каждую из них под групповой стандарт, мы рискуем оказаться в мире, грубо расчлененном на своих и чужих, где все свои — одинаково хороши, а все чужие — плохи, где все одинаково плохо понимают друг друга и не способны преодолеть барьеры взаимопонимания.

Преодоление социальных стереотипов — это прежде всего преодоление отчуждения между людьми, враждебности к представителям других рас и народов, общественно-политических систем и культур. В современном мире возможности выживания и развития человечества во многом зависят от свободных, непредубежденных человеческих взаимоотношений, от культуры общения, которая способна преодолевать различия между людьми. Как бы глубоки ни были эти различия, объединяет людей гораздо большее — необходимость жить и работать рядом, в одной семье, в одном городе, в одной стране, на одной планете.

Прогресс человеческой цивилизации способствует разрушению многих устаревших стереотипов и непреодолимых ранее барьеров взаимопонимания. Но уповая на социальный прогресс, нельзя забывать и о тех барьерах, разрушение которых зависит от индивидуальной культуры общения и взаимопонимания. Эта культура предполагает знание психологии людей, способность обобщать опыт взаимоотношений с ними, умение найти лучшие средства выражения собственной позиции и понимания позиции других людей в зависимости от специфики складывающихся отношений в той или иной ситуации. И прежде всего необходимо научиться замечать и учитывать во взаимоотношениях особенности психологии окружающих, их сильные и слабые стороны как партнеров по общению, как участников равноправного диалога, в котором рождается истинное человеческое взаимопонимание.

Глава вторая

ПОНЯТЬ ДРУГОГО



Путь к взаимопониманию
начинается с попытки
разобраться в том, что может
помешать нам понять
окружающих, какие препятствия
встречаются при первом контакте
с другим человеком, при
необходимости найти с ним
общий язык, согласовать
позиции, получить помощь
и поддержку в различных
жизненных ситуациях. Все мы
сходны в одном — необходимости
совместной деятельности
и общения, а значит,
и в необходимости правильного
понимания взглядов, намерений
и поступков каждого из нас.
В остальном, как правило,
мы отличаемся друг от друга.
Эти различия становятся или
источником взаимообогащения,
или же причиной многочисленных
недопониманий, из которых
в конце концов может
выстроиться глухая стена
отчуждения.

От стереотипа
к эталону



Остается только удивляться, как люди вообще понимают друг друга, если их разделяет такое многообразие барьеров общения! Но, во-первых, в каждой конкретной ситуации человек находится под влиянием целого ряда стереотипов, которые, взаимодействуя, могут не только закрепляться или усиливаться, но и взаимопогашаться или ослабляться. Например, распространенным стереотипом является представление о том, что все люди в очках – серьезные. А. А. Бодалев в своей книге «Личность и общение» приводит данные Э. Холла, который, в частности, изучал, как наличие очков влияет на оценку их обладателя.

Люди в очках показались испытуемым более серьезными, умными и прилежными, чем когда они были без очков. Человек, убежденный, что все люди в очках – серьезные, а также

в том, что все женщины — легкомысленны, встретив женщину в очках, конечно, может на время забыть о своих противоречивых «убеждениях». Но если его попросить охарактеризовать новую знакомую, он будет вынужден из двух стереотипов выбрать один или отказаться от обоих. Во-вторых, стереотипные представления, передаваемые из поколения в поколение как житейская мудрость, могут изменяться в процессе накопления индивидуального опыта.

Стереотип — это, как правило, некритически воспринятое и превращенное в личную оценочную норму общепринятое суждение, являющееся результатом житейской общинной мудрости. Социальное назначение стереотипов — создание психологических и моральных условий замкнутости общины, ограждение ее от «чужаков». Психологическая же значимость стереотипов заключается в экономии мыслей и чувств в процессе восприятия, оценивания и понимания другой личности.

Под общиной в данном случае понимается достаточно замкнутая, с точки зрения морали и психологии, социальная среда. Такой общиной может являться как традиционное, например, крестьянское сообщество, так и современная неформальная группа. В качестве такой общины может выступать и замкнутая элитарная группа интеллигенции, где независимо от реальных чувств и стремлений каждый член должен демонстрировать себя только с позиции «высокой духовности». Публикующиеся в последнее время материалы о традициях, сложившихся в армии, позволяют сделать вывод о том, что нравы и неформальные порядки, передающиеся из поколения в поколение призывников, могут превалировать даже над уставными требованиями.

В такого рода сообществах предъявляются довольно жесткие требования к типичности поведения. Нетипичность же рассматривается как нечто, инородное, в лучшем случае — чуждающее, и в целом порицается. Требование типичности личностных проявлений в своей основе имеет сугубо прагматическое значение, поскольку, по мнению ряда ученых, позволяет экономить психическую энергию, необходимую для проникновения в истинный смысл слов, поступков, переживаний другого. Но ложность принципа экономии душевной жизни обусловлена, на наш взгляд, ошибочностью представления об экономии как о складывании сэкономленного в сундук. «Ибо, кто хочет душу сберечь, тот потеряет ее» (Евангелие от Луки, IX, 24). Бездеятельность как способ накопления энергии — это ширма лентяя, который думает: «Вот полежу, отдохну

как следует, а потом встану и все сделаю». Но чем больше он лежит, тем труднее ему встать.

Трудно поднять сто килограммов, если до этого не поднимал более десяти, трудно преодолеть высоту в два метра, если до этого не брал и полуметрового барьера, трудно понять и решить задачу с квадратным уравнением, если до этого с трудом справлялся с четырьмя арифметическими действиями, трудно написать даже поздравительную открытку, если перо в руках держишь только тогда, когда расписываешься в ведомости на получение заработной платы.

Но все эти трудности преодолимы. И преодолеваются они лишь постоянной работой. Только благодаря неустанной работе ума и души происходит развитие личности, в процессе которого на смену стереотипам в оценке другого человека приходит личностный эталон.

Суть стереотипа как способа восприятия и оценки людей заключается в том, что суждения об особенностях личности другого выносятся на основе его формальных характеристик (пол, возраст, уровень образования, профессия, должность, место работы, национальность, семейный статус и т. п.). Личностный же эталон оценки людей представляет собой некоторую нравственно-психологическую модель — идеал нравственных, интеллектуальных и эстетических качеств, с которым человек сопоставляет поведение и поступки каждого, с кем он вступает в общение. Индивидуальность другого при этом оценивается в сопоставлении с собственными моральными, интеллектуальными и эстетическими критериями, и эта оценка не зависит от социальной принадлежности и других «объективных данных» собеседника.

Способность человека к формированию личностного эталона как своеобразного ключа к пониманию других людей в значительной степени зависит от объективных условий его жизни. Чем в более замкнутой социальной среде (географической, этнической, национальной, региональной, классовой, групповой и др.) он находится, тем ближе его личностный эталон к общинным стереотипам, тем меньше вероятность понимания им другого как индивидуальности со своим сложным внутренним миром.

Два основных пути ведут к преодолению социокультурной замкнутости, к развитию способности понимать другого: повышение общекультурного уровня человека и накопление им индивидуального опыта общения с людьми.

Достижения культуры, а точнее степень освоения богатого духовного наследия предшествующих поколений, позволяют

человеку подняться к вершинам возможностей человеческого ума, чувства, мастерства. Поэты, писатели, художники, композиторы, ученые, находя зачастую собеседников лишь среди потомков, стараются донести до них свое видение, свое понимание человека во всем многообразии его чувств, мыслей и переживаний. Те нюансы души, которые невозможно выразить словом, находят свое выражение в музыке. Мелодия задает подтекст словам; интонация передает настроение, понимание, интерпретацию слов. Полотно художника открывает то, что скрыто от обыденного взора, но видится тонкой и обостренной душой.

Даже обучение в школе, которая дает только начала знаний, как бы подтягивает людей к общему уровню восприятия и понимания окружающего мира, позволяя искать и находить общий язык и почву общения. Но это уровень общества, точнее, той конкретной социальной среды, в которой человек живет, учится, развивается. Еще большую роль в такой унификации общего уровня развития в настоящее время играет телевидение.

Но человек, вырывающийся за пределы информации, обрушиваемой на него современниками, приобщаясь к мыслям и чувствам наиболее одаренных мыслителей и художников различных времен и народов, имеет возможность Почувствовать и убедиться, как близок и понятен может стать ему человек, не только носящий другую одежду и говорящий на другом языке, но и живший в иную эпоху, с иными (на первый взгляд) нравами и социальными отношениями. Приобщаясь к пробившимся сквозь времена образцам человеческой культуры, можно оценить и почувствовать то общее, что присуще людям вообще, что есть в каждом человеке. Чем выше степень освоения человеком мировой культуры, тем более гуманистическую он занимает позицию, которая подразумевает право другого быть не таким, как ты.

Повышение общекультурного уровня — это только часть индивидуального опыта человека. И если ее можно считать в значительной степени созерцательной, несмотря на активную работу ума и души, то практическая деятельность каждого связана с накоплением конкретного опыта общения с реальными людьми со всеми их достоинствами и недостатками. Чем шире круг людей, с которыми общаешься, чем более разнообразны они по социальной принадлежности и психологическим особенностям, тем в большей степени расшатываются границы стереотипных представлений. Люди, ведущие замкнутый образ жизни, имеют более жесткие оценочные суждения (как стере-

отипные, так и эталонные); они категоричнее в своем неприятии других, если те выходят за рамки стереотипа или эталона.

Такая замкнутость может быть не только общинной, т. е. ограниченной определенной социальной средой, и даже не только индивидуально-аутистической (замкнутость человека в глубинах своего «Я», связанная с самокопанием и рефлексией, что в своем крайнем проявлении оценивается как психическое заболевание). Замкнутость может быть и духовно-культурной. Довольно часто приходится встречать людей, достаточно тонко реагирующих на переживания героев Кафки, вникнувших в полную мере во все состояния юной Наташи Ростовой, осмысливших и принявших, философию жизни Ивана Карамазова, но не понимающих, почему из-за пустяков плачет или злится жена, зачем сын или дочь ведут пустые разговоры по телефону с приятелями; почему мать в десятый раз пытается завязать разговор на какую-то неинтересную тему, а потом обиженно замолкает около телевизора. Часто люди, много читающие, хорошо поймут ваши душевные состояния, если о них подробно рассказать, да еще в хорошей художественной форме, да еще и в подходящий момент. Но по поведению, по лицу, по словам, сказанным невпопад, им трудно и неинтересно понимать человека, находящегося рядом, чувства и мысли которого по глубине своей, казалось бы, так далеки от вершин общечеловеческого духа.

Жизнь демонстрирует и такие примеры, когда люди, шедевром советской кинематографии считающие фильм «Семнадцать мгновений весны», лучшими часами на работе — перерыв, а досуг проводящие на скамеечке около дома, уже по походке замечают, что у вас неприятности, и даже догадываются — какие; точно знают, кого вы презираете, а кому тайно симпатизируете. Другое дело, что такая наблюдательность может носить как доброжелательный, так и недоброжелательный характер; использоваться как для того, чтобы помочь человеку или посочувствовать ему, так и для того, чтобы порадоваться своей проницательности и чужим неприятностям, а при случае и усилить их.

Словом, для понимания людей (правильного восприятия и оценивания их чувств, мыслей, человеческих качеств и состояний) одной книжной культуры и высокого уровня интеллекта недостаточно. Видимо, этим объясняются парадоксальные, на первый взгляд, данные, полученные московским психологом В. С. Магуном. Группе студентов было предложено оценивать друг друга по уровню интеллекта и ряду других психологических качеств. Объективные данные по этим же

параметрам были измерены с помощью специальных психодиагностических тестов. В результате сопоставления объективных оценок и оценок, данных студентами друг другу, было установлено, что люди, имеющие более высокий коэффициент интеллекта, менее точно смогли определить качества сокурсников.

Это происходит потому, что усвоение культуры и развитие интеллекта является только предпосылкой к пониманию других людей, необходимой, но недостаточной. Для ее реализации нужно, чтобы высокоразвитый и пытливый ум человека был направлен не только на книжную мудрость. Надо чаще обращать свой взор на окружающих людей, даже если с первого взгляда их слова и поступки не вызывают особой заинтересованности и высокой оценки. Нельзя забывать о том, что далеко не каждый человек может с первых же слов и поступков обнаружить достоинства, способности и соответствующие качества ума и души. Следует также учитывать и то, что люди довольно часто ошибаются в своих оценках, если судят о других с первого взгляда.

Внутренний мир каждого человека гораздо сложнее, чем он это может обнаружить в своем поведении, в том числе и в речи. «Мысль изреченная есть ложь», — говорил Тютчев, имея в виду скорее не мысль как таковую, поскольку мысль всегда ясна (иначе это не мысль, а ее смутное предопределение), а целую гамму плохо организованного, мечущегося в поисках выхода хаотического внутреннего мира: противоречивых переживаний, чувств, стремлений, обрывков мыслей и мировоззренческих концепций. Но существуют определенные принципы и механизмы, которые могут, как мы надеемся, помочь проанализировать, организовать и выразить свой собственный внутренний мир. Однако хочется все-таки обратить внимание на определенные трудности самовыражения, чтобы предостеречь от некоторой категоричности в оценках других людей по поверхностным формам их поведения.

Пониманию другого человека наряду с повышением своего уровня культуры способствует полноценный индивидуальный жизненный опыт, который позволяет осознать, прочувствовать относительность не только стереотипов, но и личностных эталонов. И, естественно, чем он шире, чем больше людей мы видим, узнаем, тем больше вероятность правильного понимания другого человека. Преодолению замкнутости в огромной степени способствует пытливость человека, его наблюдательность, в основе которых лежит интерес к людям, развивающийся, как и любой другой интерес, только на основе приобретенных знаний и личных наблюдений. И если знания о другом человеке

можно почерпнуть из художественной и научной литературы, проанализировать и обобщить, оставаясь наедине с книгой или со своими мыслями, то практический опыт понимания другого человека накапливается лишь в непосредственном общении. По данным психологов, общение занимает до 70–80 % времени (имеется в виду время бодрствования) у большинства людей. Но далеко не каждый случай общения является шагом на пути к взаимопониманию. Объективные условия места и времени, состояние обоих партнеров, отношения, в которых они находятся, цель контакта, присутствие или отсутствие других людей, их стереотипы и отношения – все эти, а также многие другие причины определяют, в какой степени может раскрыться общающийся с вами человек.

Но в любом случае вряд ли можно рассчитывать на удовлетворенность результатом общения, если не учитывать общих правил, диктуемых психологическими особенностями взаимодействия людей в процессе общения. И первой из таких особенностей является диалогический характер любого человеческого контакта. Полноценным общение может быть лишь в том случае, если люди вступили в диалог. Некоторые особенности структуры и формы диалога, которые необходимо учитывать с целью более продуктивного использования речевого общения людей в развитии межличностных отношений, достаточно убедительно раскрыты и проанализированы, на наш взгляд, Г. М. Кучинским .

Любой речевой диалог позволяет проанализировать взаимодействие двух позиций, двух точек зрения как двух пониманий одного и того же предмета. Проведенный Кучинским анализ протоколов речевого взаимодействия людей в процессе совместного решения задач позволил ему выделить три основных вида диалога.

В процессе общения один человек обращается к другому либо с сообщением, либо с вопросом, либо предлагает, просит или приказывает что-то сделать (выражая побуждения к действию). Полноценным диалог будет в том случае, если партнер отреагирует ответом, соответствующим по форме обращению: на сообщение выразит свое отношение к нему; на вопрос даст ответ, а на побуждение ответит действием или словом, обозначающим согласие или отказ выполнить то, о чем просят. Правильная форма реагирования сама по себе свидетельствует о том, что собеседник вас понял.

Будут ли в результате общения согласованы точки зрения? Это уже зависит от других причин. Чтобы понять друг друга, необходимо, как минимум, найти общий язык. При этом

следует учитывать, что часто, разговаривая на одном языке, люди не осознают психологических особенностей диалога как единственно возможной формы живого контакта. Когда говорит один партнер, другой должен слушать, причем нужно, чтобы эти действия чередовались. Такова природа общения, понятная, наверное, каждому из нас. И не стоило бы о ней говорить, рискуя быть обвиненными в банальности, если бы эта простая истина всегда учитывалась в практике общения. Часто, увлекаясь своими мыслями и переживаниями, человек не слышит находящегося рядом и о чем-то бесконечно долго говорящего собеседника. А собеседник, не обращая внимания на утомившегося слушателя, столь долго говорит, потому что очень хочет, чтобы его правильно поняли.

Бывает, люди жалуются на трудности, связанные с собственным самовыражением, с потребностью быть понятыми правильно и оцененными по достоинству. А вот на то, как трудно понять другого, оценить его должным образом, наконец, просто выслушать, как правило, жалуются только очень внимательные родители, которые хотят в полной мере разобраться в сложном внутреннем мире своих детей, понять движущие силы их поступков. Но и большинство родителей при столкновении с непонятными им проявлениями детской психологии пытаются уйти за стереотипные объяснения: «влияние улицы», «неблагодарные дети», «распущенная молодежь» и т. п.

К сожалению, довольно редко сталкиваются психотерапевты и психологи-консультанты с жалобами пациентов на то, что лично им трудно понять близких или окружающих людей. Но именно неспособность понять другого является более распространенной причиной возникновения проблем общения, чем трудности самовыражения. Только эта причина гораздо реже осознается.

В 1985 году нами был проведен эксперимент по психологической подготовке людей к активному долголетию и изменению образа жизни после ухода на пенсию. Наряду с лекциями и последующим обсуждением различных медико-гигиенических и юридических аспектов пенсионного возраста, программой были предусмотрены различные формы социально-психологического тренинга. Группы участников набирались из числа людей предпенсионного и раннего пенсионного возраста, пришедших по объявлению. Для контроля эффективности цикла подготовки наряду с самоотчетами проводилось тестирование по различным психологическим параметрам: жизненная удовлетворенность, социально-культурная активность, самочувств-

вие – активность, настроение, психологический возраст и ощущение перспективности жизни.

С первых же занятий при знакомстве членов группы стало ясно, что большинству из них присущи трудности и ошибки в общении. Кстати, неудовлетворенность общением была заметно выражена и в результатах тестирования. В первую очередь это проявлялось в отсутствии у людей способности к диалогу. Причиной были два основных типа нарушений. Одни люди – на наших занятиях они составляли примерно третью часть – внимательно слушали, записывали, хорошо усваивали содержательную часть полученной информации, но долгое время были очень скованы и сдержанны при знакомстве.

При первом задании – сказать что-нибудь приятное (комплимент) соседу – очень смущались, долго молчали. Чувствовалось, что подбираемые слова стоили им больших усилий. Но в результате слова их были продуманы и комплимент соответствовал действительности. Если бы не видимые усилия, создающие напряженную атмосферу, то они легко могли бы найти отклик у любого человека. Вообще следует отметить, что застенчивость – серьезный барьер на пути к общению. Как показывают некоторые исследования, например американского психолога Дж. Чика, от 35 до 40 % взрослых людей страдают от застенчивости. Они, как правило, при общении, особенно с незнакомыми людьми, ощущают напряжение, подавленность и неловкость. Принимая гостей или беседуя с незнакомым человеком, они могут скрыть свое волнение, прекрасно держаться, но при этом испытывают сильное внутреннее беспокойство и не в состоянии полноценно радоваться происходящему. Родителям, воспитывающим своих детей в традициях скромности и послушания, часто одергивающим и делающим замечания по поводу того, что ребенок не-так (или не то) сказал, следует отнестись со всей ответственностью к возможным последствиям излишней застенчивости.

Нередко эта черта характера, отмечает Чик, оказывает значительное влияние на неоправданно низкую оценку застенчивого человека другими людьми. Незнакомые люди, которые судят о застенчивом человеке по первому впечатлению, нередко склонны оценивать его как грубого и невежественного, считают его бесталанным или же высокомерным. Часто молчание, чрезмерно взвешенные слова, замкнутость принимаются окружающими за излишнюю гордость, презрение к людям. Художник М. В. Добужинский в своих воспоминаниях о С. Рахманинове писал: «Многие из моих друзей и знакомых, близко знавшие Рахманинова, говорили, что вообще к нему подойти

было трудно, что по натуре он был человек замкнутый, но то, что многим казалось холодностью и даже высокомерием, часто объяснялось лишь его застенчивостью. В последней я сам убеждался неоднократно»². Может ли человек преодолевать застенчивость? Чик считает, что в определенных пределах это качество может быть преодолено. Но значительно более распространенным типом Нарушения общения является неумение человека слушать и понимать собеседника.

Круги общения и уровни понимания

Слова «поймите меня» – от риторического восклицания до крика души, порожденного отчаянием, – выражают одну из самых острых человеческих потребностей: быть понятым, принятым, признанным. Эти слова являются и способом привлечения внимания собеседника в разговоре, и стремлением Донести до окружающих основной смысл сказанного, и призывом к сочувствию, сопереживанию, эмоциональному контакту. Потребность быть понятым достаточно ясно осознается практически каждым человеком. Но содержание призыва «поймите меня» существенно меняется в зависимости от ситуации, эмоционального состояния и характера взаимоотношений с теми, кому этот призыв адресован. Само слово «понимание» достаточно противоречиво по тому смыслу, который вкладывает в него даже один и тот же человек в разных ситуациях. Многозначность смысла нередко является одной из причин возникновения стены непонимания между людьми.

В одних случаях человек, желая быть понятым, апеллирует к объективности собеседника, его логике, настаивая на беспристрастной оценке своих слов или поступков. В других – ему хочется быть понятым, «несмотря ни на что», когда сочувствие и понимание ближних должны быть направлены непосредственно на его переживания и не зависеть от рациональной логики и социальной оценки. Иногда, говоря о том, правильно ли нас поняли, мы имеем в виду тот образ, который хотели бы создать в определенной ситуации в сознании определенных людей. Так, например, один и тот же человек, несмотря на проблемы со здоровьем, не желая предстать в глазах людей «этаким развалиной», мобилизует свои возможности «держаться в форме». В то же время в кругу семьи или на производстве, желая, чтобы возлагаемая на него нагрузка все же соотносилась с его физическим состоянием, он хочет быть



понятым как человек, который при всем желании «просто не в состоянии тянуть за всех». Чаще всего основной смысл потребности быть понятым заключается именно в желании быть понимаемым (а главное – принимаемым) в каждом своем состоянии, в каждом своем проявлении, с признанием всех присутствующих достоинств и снисхождением к имеющимся недостаткам. Но если все же попытаться упорядочить призывы к пониманию данного человека окружающими его людьми по основным значениям, то мы получим довольно определенный ряд «руководств к действию».

«Поймите меня» – это, во-первых, выслушайте, во-вторых, – правильно (т. е. так же, как я) истолкуйте смысл сказанного мною, в-третьих, – искренне посочувствуйте и, наконец, помогите мне. Причем структура этого ряда выдерживается в своей временной последовательности в зависимости от эмоциональной напряженности и степени психологической близости людей, понимание которых нам необходимо и поэтому мы его настойчиво добиваемся.

Психологами, занимающимися проблемами общения, выработано и предлагается немало полезных советов и рекомендаций. Но эти советы часто бывают слишком универсальны. Если все наличные рекомендации заложить в электронную память кибернетической машины, то от нее мы вправе были бы ожидать глубокого и «искреннего» понимания каждого, вступающего с ней в контакт. Но в состоянии ли человек столь же беспристрастно применять весь арсенал средств и способов общения, как говорится «невзирая на лица»? Вряд ли на этот вопрос можно ответить утвердительно. Например, одним из довольно распространенных советов является рекомендация «расположить к себе человека искренней улыбкой». Наивность такой рекомендации делает ее малопродуктивной для конкретного человека в конкретных обстоятельствах. Если улыбка у меня искренняя, то я не нуждаюсь в совете, а если собеседник мне безразличен или неприятен, то, надо думать, и неискренняя улыбка дается мне не без труда. В напряженной ситуации даже «дежурная» вымученная улыбка будет в достаточной степени оценена и сыграет свою положительную роль в налаживании дестрессирующего контакта.

Еще более трудновыполнимой является рекомендация искренней доброжелательности и стремления глубоко понять каждого человека. Как показывают психологические исследования, «...глубоко знать и понимать мы можем лишь двух-трех человек. Более или менее успешно ориентироваться в поведении примерно 10 человек. А вот в отношении других вступают в действие эталонные стереотипы»³. Конечно, конкретная численность таких групп может несколько меняться в зависимости от личностных особенностей человека и социальных условий. Но образование таких «кругов понимания» совершенно естественно и определяется, в первую очередь, неравнозначностью и неравномерностью общения людей друг с другом. Уже в дошкольном возрасте, играя со сверстниками, дети не распределяют время общения равномерно.

Исследование Л. В. Артемьевой показало, что около 50 % времени ребенок проводит с каким-нибудь одним из своих друзей, 30–50 % – с двумя-тремя товарищами, 20 % времени – с четырьмя-одиннадцатью, меньше 10 % – с остальными детьми, находящимися в одной с ним группе детского сада. Очень похожая закономерность была обнаружена Я. А. Колосинским при изучении взаимоотношений в детских и подростковых коллективах. В его исследовании дети отвечали на вопрос о том, с кем они хотели бы дружить или вместе играть. Обобщенные показатели таких выборов (их количество, взаим-

ность и др.) характеризуют более глубинную, психологическую структуру взаимоотношений в коллективах. Анализ полученных данных позволил Я. Л. Коломинскому сделать вывод о существовании так называемых кругов желаемого общения. Первый круг желаемого общения, который составляют один-четыре человека, определяется наиболее устойчивыми выборами, довольно постоянными и почти не зависящими от предлагаемого содержания совместной деятельности. Второй круг желаемого общения – шесть-восемь сверстников. Последующие исследования автора показали, что аналогичная картина характерна и для старших возрастных групп (школьников, студентов, рабочих)⁴.

Таким образом, стратегия человека, стремящегося к взаимопониманию, не может быть определена без учета конкретных условий. В отличие от электронно-вычислительной машины, для которой «все одинаковы», человек просто не в состоянии достаточно глубоко понять каждого, с кем ему приходится вступать в контакт. Предостережение Сенеки «кто везде – тот нигде» в достаточной мере подчеркивает ограниченность наших психологических возможностей. Точность оценки, интенсивность общения или устойчивость симпатий, о которых шла речь выше, – это только часть измерений, отражающих пространство человеческих взаимоотношений. Родившись, любой человек попадает не только в сложившийся природный мир, но и в мир уже установленных и во многом регламентированных человеческих отношений. Вступая в контакты, какую-то часть этих отношений он более или менее активно преобразует в соответствии со своими личностными особенностями. В зависимости от степени личностной вовлеченности человека в преобразование отношений, в которые он вступает, можно условно выделить три уровня общения: социально-ролевой, деловой и интимно-личностный.

В книге «Воспитателю о психологии и психогигиене общения» А. Б. Добрович вводит понятия и анализирует семь уровней общения: примитивный, манипулятивный, стандартизованный, конвенциональный, игровой, деловой и духовный. На наш взгляд, представленные формы отношений точнее было бы назвать уровнями искусства общения. Но содержание и стиль общения зависят не только от того, насколько человек овладел этим искусством. Многие определяются характером отношений, в которых он находится с собеседником.

Одни контакты ограничиваются ситуативной необходимостью: на улице, в транспорте, в магазине, на приеме в официальном учреждении. Это – *социально-ролевой* уровень

общения. Основным принципом взаимоотношений на этом уровне – социальность (знание, усвоение и реализация норм и требований социальной среды). Например, в общественном транспорте требуется уступать место пожилым людям и пассажирам с детьми, терпеливо относиться к пространственной стесненности и постоянным просьбам передать деньги на билет. И хотя не исключается духовное общение, никто не станет предъявлять претензии случайному попутчику по поводу его формальных ответов. А вот отказ в просьбе передать билет вызовет вполне естественное возмущение.

Второй уровень общения – *деловой*. На этом уровне людей объединяют интересы дела и совместная деятельность, направленная на достижение общих целей. В деловые отношения мы вступаем с коллегами по работе, а также с людьми, которые разделяют наши увлечения в различных самостоятельных объединениях, неформальных группах, в общественной работе. Основным принципом деловых взаимоотношений – рациональность (поиск средств повышения эффективности сотрудничества). Например, поведение рационализатора на производстве может нарушать устоявшиеся нормы и требования, противоречить сложившимся социально-ролевым отношениям. Но если это служит интересам дела, такие отклонения от норм и традиций в коллективе, действительно заинтересованном в результатах труда, не должны вызывать отрицательной реакции.

Третий уровень общения – *интимно-личный* – характеризуется особой психологической близостью, сопереживанием, проникновением во внутренний мир других людей, прежде всего близких (членов семьи, друзей). Основным принципом такого общения – эмпатия. Следует подчеркнуть, что уровень общения и круг общения (т. е. люди, общение с которыми осуществляется на том или ином уровне) – это не жестко связанные структуры. И в семейной жизни определенные отношения подчиняются законам делового общения (например, выполнение семейных функций), и при выполнении служебных, строго регламентированных обязанностей сопереживание, сочувствие к случайному посетителю может сыграть решающую роль. Иначе люди, составляющие тот или иной круг общения, не могли бы меняться местами. Речь идет о преобладающих принципах общения в зависимости от характера связей между людьми.

Для каждого уровня общения стратегически наиболее значимым является определенный уровень понимания: согласие, осмысление, сопереживание. Под согласием подразумевается

достаточно взаимосогласованная оценка ситуации и правил поведения каждого участника. Этот уровень понимания характеризуется не тем, что каждый человек искренне выражает то, что он действительно чувствует, и искренне принимает выражаемые чувства, а правильным, с точки зрения окружающих, поведением в конкретной ситуации. Это – внешний (поведенческий) уровень понимания. Целесообразность такого понимания обусловлена тем, что социально-ролевое общение ситуативно. Искренние чувства его участников могут быть вызваны обстоятельствами, мало имеющими отношение к данной ситуации. Продавец, отпускающий товар, под влиянием семейных неприятностей может прийти к нестойкому, но в данный момент решительному выводу, что все мужчины – подлецы, а покупатель наверняка предпочтет, чтобы искренние эмоции, вызванные этим «убеждением», были скрыты как можно глубже; врач, обследующий больного, может в данный момент сохранять радостное возбуждение по поводу удачной покупки или поощрения по работе, но пациент предпочитает, чтобы врач был настроен на волну, соответствующую состоянию больного; преподаватель, принимающий экзамен, гораздо лучше воспринимает ответ студента, демонстрирующего энергично-деловое настроение, чем естественное в этот момент чувство тревожности, неуверенности или страха.

Умение понять ситуацию, привести выражение своих эмоций и поведение в соответствие с ней, а также в соответствие с поведением других людей – это необходимое условие совместной жизнедеятельности. В данном случае искренность чувств и поведения – желательное, но не обязательное условие. Поскольку, по меткому наблюдению Ларошфуко, «уму не под силу долго разыгрывать роль сердца», не следует стараться искусственно, но далеко не всегда искусно это делать в ситуациях, того не требующих. Тогда как подчинение своего поведения разумным канонам ситуации – первый шаг на пути к взаимопониманию. Насколько человек умен, малознакомые люди оценивают, в первую очередь, по умению «правильно» себя вести в соответствующей ситуации. Близкое знакомство, располагающее к откровенности, позволяет убедиться, что многие люди способны к глубокому пониманию различных вещей или, во всяком случае, способны разобраться в предлагаемых аргументах. Но вот искусством выразить все свое понимание соответствующим поведением (в том числе и речевым) владеют далеко не все.

Несмотря на то, что адекватное (соответствующее ситуации) поведение – самый формальный уровень понимания

других людей, для многих оно является серьезной проблемой. По данным английских психологов, пользование общественным транспортом и посещение магазинов многие из опрошенных расценивали как сложную социальную ситуацию. Социологическое исследование городского образа жизни, проведенное ленинградскими учеными, позволило им прийти к выводу о том, что «жителей крупного города остро не удовлетворяет массовое поведение в общественных местах, особенно уровень культуры общения в предприятиях торговли и обслуживания, в городском транспорте»⁵. Эти данные свидетельствуют о том, что нарушение правил согласованного поведения в силу незнания, неумения пользоваться или пренебрежения ими приводит к существенному повышению уровня неудовлетворенности человека как самим собой, так и окружающими.

Разумеется, согласие как уровень понимания, приводящий к согласованности поведения, охватывает не только области сотрудничества. Разногласия, конфликт, конфронтация – эти неотъемлемые формы человеческих взаимоотношений – имеют свои, отшлифованные веками традиционные правила и нормы поведения. Более того, этнографической науке известны примеры, когда противоречия, возникающие между соседствующими племенами, возводились в ранг норм, ценностей идеологии и религии с целью обоснования свода правил, регулирующих и ограничивающих контакты между членами различных сообществ. Например, масаи и кикуйю, два соседних племени в Африке, имеют диаметрально противоположные системы взглядов на мир, отношение к земле, нормы образа жизни. Этнографы считают, что если бы противоречия не были такими всеобъемлющими, то результатом были бы бесконечные войны по различным видам разногласий. Но именно доведение основного разногласия – права владения на землю – до глобальной идеологии, охватывающей все сферы жизни и сознания, привело к созданию всеобъемлющего свода норм и правил. Эти правила, регулирующие ограничение контактов, позволили племенам избежать полного взаимного истребления.

Так, в любом обществе для каждой конкретной социальной сферы, более того, для каждой ситуации существуют свои правила (установленные законом или традицией), знание которых помогает в конкретных ситуациях избежать полного бесплодного истощения обеих сторон. Причем, более пострадавшей в конфликте, как правило, оказывается сторона, в меньшей степени стремящаяся к согласию как признанию определенных правил, регулирующих взаимоотношения.

Согласие как формальный уровень понимания присуще не только социально-ролевому уровню общения, но и деловому и интимному общению. Отношения между самыми близкими людьми не свободны от противоречий. Для предотвращения перехода противоречий в открытое противоборство существует ряд частных механизмов согласия. Например, известный американский психолог Э. Гоффман выделяет два вида таких соглашений. *Интеракционное* временное соглашение, при котором человек не вмешивается в дела, важные для других, непосредственно его не затрагивающие, с условием – не касаться того, что хочет скрыть он. *Рабочее* соглашение, возникающее при согласованном участниками определении ситуации, которое заключается не столько в согласии по поводу действительно существующего положения дел, сколько с учетом того, чьи претензии будут временно приняты.

Согласие как уровень понимания является необходимым элементом каждого круга общения, но в социально-ролевых контактах его значимость выступает на первый план. Особенности социально-ролевого общения (их доступность или сложность) зависят, в основном, от трех факторов: 1) знание норм и правил поведения, характерных для ситуаций общения, в которые приходится вступать; 2) умение подчинять свое поведение этим правилам (часто вопреки непосредственным эмоциям и побуждениям), не смущаясь некоторой «неискренностью» своих проявлений; 3) умение помочь другому прийти к согласию, если его поведение несколько не соответствует вашему представлению о должном. При оказании такой психологической поддержки и помощи в выборе правильной линии гораздо быстрее можно будет достичь согласованного поведения. Важнейшим элементом такой помощи является умение слушать собеседника. Под умением слушать понимается манера и приемы поведения, помогающие говорящему высказаться, выразить свое понимание и отношение к происходящему.

Потребность человека высказаться настолько велика, что героиня одной из новелл испанского писателя Мигеля де Унамуно Гертруда перед смертью, когда ей сказали, что вредно много говорить, ответила: «Лучше ведь прожить час и говорить, чем прожить два часа и молчать». Далеко не каждый человек может так непосредственно выразить свою потребность высказаться. Более того, нежелание или неумение слушать говорящего привели к формированию ряда психологических механизмов, защищающих самолюбие человека в условиях, препятствующих его самовыражению. «Не очень-то

и нужно», — первая поверхностная реакция на барьеры, создаваемые слушателями, и собственное бессилие преодолеть эти барьеры. Но потребность в самовыражении ищет пути реализации.

При определенном уровне рефлексии и культуры одни начинают вести дневник, находя благодарного слушателя в самом себе; другие, желая приобрести в качестве слушателей все человечество, создают произведения литературы. В конкретных же ситуациях общения срабатывают механизмы псевдообщения, позволяющие хоть каким-то образом реализовать вынужденные контакты, пусть даже и не приносящие никакого личностного удовлетворения. Московский психолог А. Е. Войскунский описывает лабораторный эксперимент, результаты которого наглядно иллюстрируют привычность такого общения, при котором нет и не может быть взаимопонимания. Испытуемый имеет возможность видеть с помощью системы замкнутого телевидения * одного из двух участников дискуссии, которую они ведут между собой. Испытуемый не знает, что все сказанное адресовано не ему, а невидимому и неслышимому им оппоненту, и включается в дискуссию с тем, кого видит. Хотя испытуемый вступал в беседу с человеком, который его не видел и не слушал, свои слова адресовал совсем не ему, только около четверти высказали подозрение в некоторой неполноценности своей беседы. То, что три четверти испытуемых, несмотря на полное игнорирование их партнером по общению, восприняли такую ситуацию совершенно естественно, свидетельствует о некотором подобном опыте, который накоплен ими в реальной жизни. Войскунский приводит слова одного из испытуемых (прямо иллюстрирующие этот грустный вывод), заявившего, что у них в общении, дескать, все разговаривают с ним именно в такой манере ⁶.

Умение слушать собеседника — качество довольно редкое, и тем более высокую ценность оно имеет в глазах людей, которым есть что сказать. Анна Ахматова писала в своем дневнике: «Мандельштам был одним из самых блестящих собеседников: он слушал не самого себя и отвечал не самому себе, как сейчас делают почти все. В беседе был учтив, находчив и бесконечно разнообразен» ¹. Умение слушать Ахматову ставит на первое место как качество, повышающее ценность собеседника, и в то же время она с горечью отмечает уникальность этой способности.

* В качестве вариантов эксперимента испытуемому предлагалось слушать беседу по телефону или читать передаваемые записки.

Выше мы уже упоминали эксперимент по психологической подготовке к старению и долголетию. Здесь хотелось бы напомнить, что примерно три четверти обратившихся к нам людей отличались именно неспособностью слушать говорящего. Более того, следует отметить, что многие не только не могли, но, самое главное, не хотели слушать друг друга. Особенно заметно это было на первом занятии, когда люди еще не осознали того, в чем именно состоят их трудности взаимоотношений с окружающими, не познакомились с правилами и не отработали некоторые навыки общения. Когда после вступительной лекции им была предложена для обсуждения проблема и некоторые участники начали высказывать свои первые робкие суждения, многие члены группы довольно быстро образовавшимся хором кричали: «Тише, тише, пусть лучше говорит специалист (т. е. тот, кто читал лекцию), мы пришли сюда слушать специалиста». Хотя на самом деле они пришли, в первую очередь, для того, чтобы компенсировать тот дефицит общения, который, как выяснилось позже, в силу разных причин был у каждого. Следует сказать, что по мере овладения навыками слушания, поначалу формальными, они все более вовлекались в активное общение. От занятия к занятию повышался интерес друг к другу и к тому, что говорит каждый из них.

Проведенный эксперимент позволяет со всей ответственностью утверждать, что способность слушать (наряду с другими компонентами общения), несмотря на недостаточную выраженность в настоящее время у большинства лиц, может быть эффективно развита даже в довольно зрелом возрасте (в нашем эксперименте принимали участие люди от 52 до 65 лет).

Независимо от степени развития коммуникативных способностей каждый человек стремится получить какую-нибудь предварительную информацию о возможном собеседнике с целью определения тактики своего поведения в процессе общения. Если он располагает каким-либо источником информации (общими знакомыми, официальными сведениями и т. п.), то интересуется полом и возрастом предполагаемого собеседника, его социальным положением и профессией, национальностью и семейным статусом. Соотнесение этой информации со своими данными способствует выработке предварительной модели поведения, той позиции, которую он намеревается занять по отношению к партнеру, и роли, определяемой этой позицией. Как данные социально-психологических исследований, так и обыденный опыт свидетельствуют о том, что «индивидуально легче в самом начале знакомства сделать выбор того, какой линии общения требовать от других присутствующих, и

продолжать ее придерживаться, чем изменить ту линию обращения, что уже образовалась в ходе взаимодействия»⁸.

Многие на собственном опыте убедились, что при встрече с бывшими одноклассниками даже спустя многие годы чаще воспроизводится тот стиль отношений, который был задан в школе. Меняется он редко, например, при возникновении новой, принципиально иной основы взаимоотношений. И даже в таком случае изменение стиля отношений не происходит легко и безболезненно.

Без предварительно полученной информации начало любого общения с незнакомым человеком отличается стремлением ответить себе на вопрос: кто он?

Пол, возраст, социальное положение и даже некоторые особенности характера, темперамента и внешности – это формальные характеристики в том смысле, что информацию о них можно получить заочно. Она, как мы писали выше, достаточно важна, поскольку позволяет определить стратегию поведения в каждом конкретном случае. Но все же важнейшим рычагом, управляющим самим процессом общения в конкретной ситуации с многочисленными нюансами и неожиданными для обеих сторон поворотами, является эмоциональное состояние человека: его чувства и интересы, настроение и общий тонус. Поэтому на первом этапе общения наряду с оценкой ситуации происходит и оценивание состояния, в котором находится собеседник. Поскольку эмоциональное состояние человека довольно подвижно и зависит от множества осознаваемых и неосознаваемых причин, что часто приводит к довольно непредсказуемым поворотам во взаимоотношениях, то у большинства людей в значительной степени развилась способность распознавать состояние окружающих, с которыми они вступают в контакт. Основным источником информации об эмоциональном состоянии человека является экспрессия – внешнее выражение эмоций и чувств. Мимика и поза, жесты и движения, интонация и темп речи – все эти экспрессивные элементы общения, представляющие в своем комплексе практически нулевую информацию для ныне существующих программ ЭВМ, несут максимальную нагрузку в процессе общения между людьми.

Дж. Франкл на основе опроса медицинского персонала неврологического отделения клинической больницы установил парадоксальный, на первый взгляд, факт. Персоналу гораздо легче понять, что хотят выразить больные, страдающие афазией (нарушение речи вплоть до полной ее утраты), чем установить контакт, способствующий взаимопониманию с пациентами,

страдающими болезнью Паркинсона. На определенном этапе развития этой болезни одним из ее симптомов является маско-видное лицо. Несмотря на то, что у этих больных не затронуты познавательные способности, они могут разговаривать и легко выразить свои пожелания в речи, отсутствие на лице экспрессивных проявлений отношения к сказанному и услышанному вселяет в работников больницы чувство неуверенности в установленном контакте, в том, что пациент и врач правильно поняли друг друга.

Конечно, мимика – важнейший источник информации о состоянии человека. Существуют многочисленные описания того, какие эмоции и чувства выражают те или иные компоненты мимики. Например, улыбка, сопровождаемая приподнятыми бровями, свидетельствует о готовности подчиниться, а улыбка при опущенных бровях означает превосходство. Но, даже досконально изучив все существующие схемы, мало кто сможет пользоваться ими как руководством в повседневном общении. Актер, желая выразить определенное чувство, не занимается тем, что поднимает брови и опускает уголки губ. Нет, он старается, войдя в роль, вызвать у себя это чувство. Техника передачи чувства основана не на изучении мимических приемов, выражающих его, а на умении отвлечься от всего и действительно испытывать в данный момент это чувство. Самые выдающиеся артисты в ситуациях повседневного общения так же непосредственно выражают свои чувства, как и люди, далекие от сцены.

Врач и профессиональный психолог и даже специалист в области физиогномики, как и все остальные, определяют состояние человека, не сопоставляя его с известной схемой, а в целом, интуитивно, на основе всего комплекса экспрессивных проявлений. И будут испытывать известное затруднение, если попросить их с ходу определить, по каким признакам они распознали состояние человека. Конечно, опыт (в том числе и профессиональный) играет значительную роль в искусстве физиогномики. Например, таможенники часто интуитивно обращают внимание на пассажира, «который подозрительно притих». Такого рода наблюдательностью также отличаются люди с высоким уровнем социального интеллекта.

Зная о доступности информации, связанной с эмоциональным состоянием, люди пытаются скрыть свои чувства, если они не соответствуют ситуации. Но мало кому удастся овладеть всеми элементами мимики. Еще более произвольным экспрессивным проявлением являются аффективные модуляции голоса, интонация, темп и стиль речи. Активное распозна-

вание и реагирование на интонацию обнаруживается уже в младенческом возрасте. Об этом свидетельствует эксперимент, проведенный английскими психологами. Мать, находясь рядом со своим ребенком (в эксперименте принимали участие дети в возрасте до 3 месяцев), вслух отвечала на письменные вопросы. Ребенок, не видя рядом никого, кроме матери, считал, что она разговаривает с ним. Однако тон и стиль речи были непривычны. Поначалу дети проявляли недоумение, пытались привлечь к себе внимание и услышать привычную интонацию. Пока не удавалось это сделать, беспокойство и возбуждение ребенка возрастали. Но даже после того, как они услышали привычную речь, у детей некоторое время сохранялось состояние тревожности и депрессии.

Дети значительно раньше начинают реагировать на эмоциональные состояния взрослых и сверстников, нежели определять и называть конкретные эмоции. Так, например, по чисто внешним экспрессивным проявлениям дети (в среднем) могут распознать, а точнее, определить радость — в 3 года, боль — в 5–6 лет, гнев или страх — в 7, ужас — в 9–10, удивление — в 11, презрение — в 14 лет. Но и взрослыми эмоциональное состояние собеседника обычно определяется моментально и произвольно. И первым, на что обращается внимание, как правило, является общая степень уравновешенности, так как возбужденное или угнетенное состояние может оказать существенное влияние на форму и содержание общения.

При определении степени уравновешенности люди обычно опираются на наиболее выраженные признаки возбуждения или заторможенности. Например, чрезмерно высокий, пронзительный, громкий или дрожащий голос свидетельствует о волнении; неожиданные спазмы, изменение скорости и ритма речи, утрата пауз, разрыв слов, забывание того, что хотел сказать, указывают на беспокойство и растерянность. Частое прерывание других, не характерное для человека обычно, — показатель высокого уровня возбуждения. Полностью владеть интонацией способны или актеры, в совершенстве освоившие приемы сценического мастерства, или очень уравновешенные люди. Не только мимика и интонация, но также поза и жесты способствуют моментальной оценке эмоционального состояния человека. Люди не всегда могут дать отчет, по каким конкретно признакам они определили состояние и чувства собеседника, но редко ошибаются в оценке содержания этих чувств. Трудно измерить в сантиметрах и градусах, в какой момент легкий наклон головы или туловища как признак внимания к собеседнику переходит в подобострастность и уни-

жение. И все же практически все окружающие дадут одинаковую оценку проявленному в данном случае чувству.

Большую роль в определении состояния человека играет степень непринужденности его поведения. Непринужденная поза свидетельствует об уравновешенном состоянии. Принужденность или непринужденность позы оценивается большинством правильно, а вот достаточно точно назвать все признаки, по которым была определена степень непринужденности, решится далеко не каждый. Говоря об оценке состояния человека по экспрессивным проявлениям, мы, конечно, не упускаем из виду, что наряду с состоянием оцениваются личностные качества. Со знакомым человеком экспрессивная информация основана на сопоставлении наблюдаемых проявлений с наиболее типичными для него состояниями. Если, скажем, обычно уравновешенный добродушный человек слегка повышает голос, то собеседника это, естественно, насторожит. В общении с незнакомым человеком эмоциональное состояние в значительной степени оценивается как проявление личностных качеств и может ввести в заблуждение. Поэтому с незнакомыми людьми человек в значительно большей степени заинтересован в контроле своих эмоций.

Если первым этапом процесса общения является взаимная оценка ситуации и состояния партнера, то второй этап определяется началом контакта как установления обратной связи. На этом этапе люди стараются понять, согласуются ли их оценки. Предполагается, что партнер будет себя вести в соответствии с вашим представлением о том, как он должен держаться. Если его поведение подтверждает это представление, то вы считаете, что контакт состоялся. Трудно ожидать, что будет достигнуто взаимопонимание на каком-либо из уровней общения, если у людей разное представление о ситуации, своей роли в ней, роли партнеров и статистов, неправильная оценка эмоционального состояния собеседника.

Решающую роль в определении, состоялся контакт или нет, играет взгляд. Встреча взглядов свидетельствует о начале контакта. Взгляд – первый сигнал о том, правильно ли (с точки зрения собеседника) вы поняли ситуацию, правильно ли вы себя ведете.

Взгляд выражает одобрение или осуждение. Московский психолог О. В. Лунева убедительно раскрыла роль и значение контакта при общении. Она отметила распространенную ошибку, характерную для участников общения. Часто люди, стремясь к достижению основной цели разговора, к его конечному результату, желая быстрее перейти к деловой части

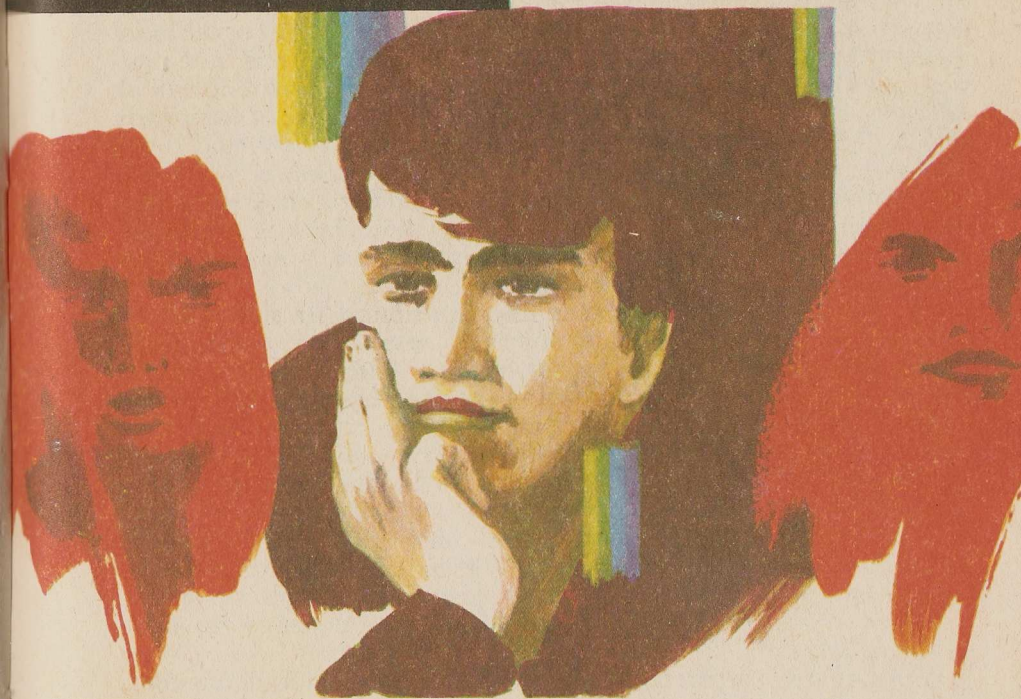
обсуждения, упускают из виду роль и значение контакта, существенно определяющего весь ход беседы. Если человек в силу своей занятости или невоспитанности не сразу отреагирует на взгляд или слова приветствия, необходимо, советует Лунева, выдержать паузу, дать возможность партнеру включиться в ситуацию общения.

Обмен взглядами – это начало диалога, каковым является, как отмечалось выше, любая конкретная ситуация общения, независимо от того, на каком уровне люди общаются: социально-ролевым, деловым или интимно-личностным. Уровень общения определяется содержанием диалога.

Конечно, общение далеко не всегда приводит к взаимопониманию. Во-первых, общаться приходится не только с людьми, к которым испытываешь интерес и расположение. Причем, непривлекательными нам могут казаться люди и в силу наших собственных стереотипов, и в силу того, что действительно не все люди хороши по своим человеческим качествам. Данные психологических исследований позволяют сравнивать, насколько совпадает круг людей, которые нам симпатичны, с теми, с кем приходится реально общаться большую часть времени. Только около 40 % людей, составляющих ближайшее окружение, попадают в ту и другую группы. В детском возрасте такое совпадение еще реже – в 19–24 % случаев. Но даже два человека, испытывающие взаимную симпатию или связанные деловыми интересами, не всегда могут найти общий язык. Обнаруживая общность позиций, интересов и взаимную симпатию, люди нередко после разговора испытывают чувство раздражения и неудовлетворенности (собой, разговором или собеседником) не из-за принципиального расхождения позиций, а, как им самим кажется, из-за пустяков. Корни этих «пустяков» часто кроются в неумении понять, что для каждой ситуации общения есть свои определенные правила, нарушение которых приводит к созданию преград на пути к взаимопониманию.

Слушать, слышать,
понимать

Основная ошибка большинства людей заключается в том, что желая быть понятыми, они всеми доступными средствами (красноречие, экспрессия, поступки) стараются донести до собеседника собственные мысли и чувства, не оставляя тому времени для ответного самовыражения. Неприятный осадок



после общения часто остается из-за того, что увлеченный своими мыслями и эмоциями человек не учитывает желания собеседника быть понятым, поделиться накопившимися в душе или возникшими по ходу монолога ассоциациями, получить одобрение, понимание или просто возможность высказаться.

Многие мыслители прошлого пытались предостеречь от этой ошибки. «У нас для того два уха и один рот, чтобы мы больше слушали и меньше говорили», — поучал древнегреческий философ Зенон. «Надоеда — человек, который говорит, когда вам хотелось бы, чтобы он слушал», — читаем в «Словаре сатаны» Амброса Бирса. Рай, в который каждый мечтает попасть, он определил как место, где нечестивые перестают вам досаждать разговорами о своих делах, а праведники внимательно слушают, как вы разглагольствуете о своих.

Затянувшийся монолог, как правило, постепенно преобразуется в диалог. В диалог с самим собой. На собственные во-

просы человек сам отвечает, на собственные суждения высказывает возражения и т. д. В самом себе он ищет компенсацию присутствующего рядом, но молчащего собеседника. Если собеседник выполняет функцию психотерапевта и только так ее воспримет, то такая форма «беседы» может удовлетворить обоих. Подобный стиль общения приемлем в том случае, когда человек находится в уравновешенном состоянии.

Поэтому на любом уровне общения необходимо учитывать состояние собеседника. Если оба они находятся в уравновешенном состоянии, то, в первую очередь, необходимо учитывать такой принцип диалогического общения, как ритмичность. А. Е. Войскунский описывает эксперименты американского ученого Э. Чаппла, установившего с помощью «хронографа взаимодействия», что соотношение речи и молчания – устойчивая характеристика каждого человека. Чередование тактов диалога – процесс ритмический. У каждого человека этот ритм индивидуален. Если он нарушается (например, человек вынужден говорить больше, чем молчать, или, наоборот, длительное время слушать молча), то нереализованная в течение суток фаза речи (или молчания) должна быть компенсирована. Такая компенсация нередко ложится на плечи близкого человека. Жене, мужу, товарищу часто приходится считаться с тем, в каком режиме диалога был вынужден провести человек рабочий день.

Если человек находится в возбужденном состоянии, необходимо учитывать, что речь, как и любая другая активность, снимает напряжение, вызванное возбуждением. Здесь вам потребуется определенное усилие воли, чтобы помолчать, даже тогда, когда содержание сказанного (оценка чего-либо, высказанное намерение) будет казаться совершенной чушью. Во-первых, возбужденный человек в силу диалогической природы речи часто, не слыша возражений со стороны, сам себе возражает и, успокоившись, может сам прийти к иному заключению. Это происходит, когда возбуждение эпизодическое, вызванное случайной причиной. Если же для возбуждения были веские основания, то длительное говорение несколько снимет напряжение, и тогда вы сможете высказать свою точку зрения.

Другая тактика общения необходима с человеком, находящимся в подавленном настроении. В таком состоянии он не способен ни к диалогу, ни к монологу; потребность в общении, как правило, не осознается. Однако заторможенность, как и возбуждение, вызвана напряжением, снять которое помогает общение (естественно, речь не идет о тяжелых психических

заболеваниях). Человека необходимо побудить к общению, вовлечь в беседу. Попробуйте, меняя тему, найти такую, которая вызовет у него интерес. Это не просто, так как заторможена именно эмоциональность, на которой базируются интересы. Можно попытаться возбудить интерес чем-то новым, например забавной историей. Для включения человека в беседу обращение лучше формулировать в виде вопросов, требующих лаконичного неумолимительного ответа. Лучше не критиковать высказывания собеседника, а напротив, стараться найти повод лишний раз похвалить. Словом, желательно сделать все от вас зависящее, чтобы разговорить человека. Если это удастся, его напряжение будет уменьшаться. Установка на то, что к человеку, находящемуся в возбужденном или подавленном состоянии, не следует подходить с теми же мерками, что и к уравновешенному собеседнику, поможет избежать ненужных обид или раздражения, поскольку неуравновешенность чаще всего бывает вызвана болезнью, недомоганием, переутомлением или тяжелыми жизненными обстоятельствами.

Состояние человека определяется главным образом по его экспрессивным проявлениям. Экспрессия – наиболее информативный компонент общения потому, что она позволяет судить не только об отношении человека к происходящему, которое он хочет продемонстрировать в конкретной ситуации, но и о той части информации, которую он хотел бы скрыть. Если выражение «язык дан человеку для того, чтобы скрывать свои мысли» многими воспринимается как руководство к действию, то полное овладение мимикой, жестами, интонацией – способность очень и очень немногих людей. По наблюдению Э. Гоффмана, экспрессивность индивида, а тем самым его способность создавать впечатление состоит, во-первых, из экспрессии, которую он сам выдает, а во-вторых, из экспрессии, которая выдает его.

В силу высокой информативности осознаваемых и неосознаваемых экспрессивных проявлений и большого индивидуального опыта наблюдений у людей гораздо в большей степени развивалась способность распознавать чужое состояние, чем манипулировать своим поведением. Люди хорошо осознают, что проявление их чувств, эмоций, состояний в целом довольно легко распознается окружающими, поэтому наряду с попытками подавить экспрессивные проявления своего отношения пользуются приемами преувеличения выразительности одних эмоций для того, чтобы скрыть другие.

Одним из наиболее действенных приемов, позволяющих скрыть от окружающих свое состояние, которое человек счи-

тает неуместным в данной ситуации, является освоение экспрессивных форм, наиболее традиционных для данного общества. Маскируя свои истинные чувства, человек не всегда действительно желает скрыть их. Желание скрыть свои чувства или, наоборот, во всей их полноте донести до собеседника зависит от уровня общения. Во взаимоотношениях с особо близкими людьми, даже скрывая обиду, раздражение или любовь, человек все же надеется, что партнер «почувствует» его истинное состояние. И если близкие люди учитывают не только демонстрируемое, но и скрываемое состояние — это вызывает чувство благодарности. В случаях же, когда близкий человек, положение которого, как вам кажется, обязывает к «истинному» пониманию, вдруг начинает реагировать только на демонстрируемые чувства, обида и недовольство резко подскакивают вверх. В деловых отношениях, когда у партнеров нет скрытых претензий на другой уровень общения (формально-социальный или интимно-психологический), они предпочитают оставить свои эмоции. Демонстрируемая экспрессия носит подчеркнуто деловой характер, наблюдаемой же произвольной партнеры придают минимальное значение.

На социально-ролевом уровне общения именно демонстрируемой экспрессии придается решающая роль. Несмотря на всеобщее морально-этическое порицание лицемерия, окружающие особенно ревностно относятся к тому, чтобы каждый демонстрировал чувства, соответствующие месту, времени и происходящим событиям. Если человек не соблюдает «рамки приличия», возведенные в ранг нормы тем или иным обществом, социальной группой, то окружающие делают вывод, что он либо не знаком с ними (значит «чужак»), либо сознательно не считается с установленными нормами («противопоставляет себя коллективу»), либо находится в состоянии сильного душевного волнения и требует особого отношения. Характер же этого отношения зависит от уровня милосердия и гуманизма сообщества, нормы поведения которого были нарушены.

Подводя некоторые итоги рассуждений о роли экспрессивного поведения в общении, хочется подчеркнуть основную мысль о различной значимости экспрессии на разных уровнях общения. Если на деловом уровне общения роль эмоциональных проявлений минимальная, то на социальном и личном она приобретает решающее значение. Только на социально-ролевом уровне более значимыми являются демонстрируемые эмоции, а на интимно-личностном ведущую роль играет способность партнера принимать в расчет истинные чувства и состояния. Таким образом, если вы хотите создать условия,

облегчающие контакт со своим партнером по общению, необходимо учитывать, к какому уровню общения стремитесь вы и на какой уровень понимания рассчитывает он. Вряд ли вообще можно надеяться на взаимную удовлетворенность отношениями, если у партнеров разное представление о степени близости их отношений.

Конечно, существует множество ситуаций, в которых человек сознательно является инициатором перехода стиля отношений с одного уровня на другой. Это естественный процесс развития человеческих отношений. Если это соответствует задуманным планам, человек сознательно может реагировать на замеченные им нюансы настроения собеседника.

В случаях, когда интимно-личностные отношения становятся для человека обременительными, он переходит на язык социально-ролевого или делового общения: подчеркнуто реагирует только на демонстрируемые формы настроения, «не замечая» плохо скрываемых слез или игривых намеков, проявляет завидное «простодушие». При осознанной оценке уровня отношений в конечном счете устанавливается определенная согласованность относительно уровня общения. Когда уровень отношений определяется однозначно, то реагировать на комплекс демонстрируемых и скрываемых эмоциональных проявлений собеседника необходимо избирательно, в зависимости от уровня общения. Находясь с собеседником в психологически близких отношениях, необходимо учитывать скрываемые им чувства, а при социально-ролевых контактах в первую очередь реагировать на демонстрируемые эмоции.

Уровень отношений между людьми тесно связан не только с формой, но и, в первую очередь, с содержанием общения. На социально-ролевом уровне люди часто обмениваются принятыми в обществе фразами или жестами, уместными в данной ситуации, глубоко не задумываясь над содержанием сказанного. В структуре, данного вида общения больше всего слов и идиоматических оборотов, уходящих этимологическими корнями в глубь веков (здравствуй, спасибо и пр.). Как правило, в каждом этнографическом исследовании приводятся слова и ритуальные действия, сопровождающие встречу и расставание случайных собеседников, которые не несут никакой содержательной нагрузки. Английский этнограф и социолог Б. Малиновский назвал такое общение фатическим (дословный перевод — глупое, бессодержательное).

В социальной психологии под фатическим подразумевается общение, осуществляемое ради самого процесса поддержания контакта. «Ну, как дела?», «Как живешь?», «Что новенько-

го?» – это не вопросы, на которые ждут ответа. Это способ выражения своего расположения. Употребление стилиевых (жаргонных) оборотов, характерных для какой-либо группы людей, свидетельствует о желании человека продемонстрировать свою причастность к этой группе. Однако большая часть таких идиом и ритуальных жестов принимается и воспроизводится неосознанно, используются типичные для данной среды жесты, выражающие то или иное отношение к собеседнику. Т. Шибутани описывает данные сравнительного исследования эмигрантов из Литвы, Польши, и Южной Италии и их детей, получивших образование в Америке, проведенного Д. Эфроном, который установил, что каждая из этих эмигрантских групп характеризовалась отчетливыми традиционными образцами жестикюляции. Однако второе поколение этих групп в своих жестах обнаружило гораздо большее сходство друг с другом, чем со своими родителями.

Существуют также традиционные речевые способы поддержания беседы, если содержание ее не представляет для слушателей никакого интереса. Но и в рамках одной общественной группы по речевому стилю реагирования на слова собеседника можно выделить ряд типов слушателей. Американский психолог И. Атватер выделяет следующие типы собеседников в зависимости от преобладания способов реагирования на услышанное: категоричный, рассудительный, сочувствующий, аналитический, отзывчивый. Категоричный собеседник реагирует, как правило, следующим образом: «Это – хорошо» или «Это – плохо». Рассудительный; «Вы говорите это потому, что...», «Теперь мне понятно, почему Вы сказали». Сочувствующий очень быстро соглашается или выражает свое сочувствие говорящему: «Вы абсолютно правы» или «Я Вам сочувствую». Аналитический, наоборот, склонен задавать уточняющие вопросы или просит привести конкретные примеры. Самым лучшим, по мнению Атватера, является отзывчивый слушатель, который умело пользуется всеми достижениями науки и искусства общения.

Мы не склонны разделять мнение Атватера, что формальные способы реагирования всегда являются помехой на пути к общению. Существуют ситуации, в которых человек не заинтересован искренне ни в содержании, ни в процессе общения, однако приличие и элементарное уважение к собеседнику требуют хотя бы формального участия. Чем шире у человека арсенал приемов фатического общения (а он, как правило, увеличивается с повышением уровня воспитанности и культуры, а также опыта общения с разными людьми), чем более

автоматическими и непринужденными являются эти приемы (слова, жесты, мимика), тем легче он устанавливает контакты с незнакомыми людьми, безболезненнее входит в новый коллектив, компанию, без лишних затрат нервно-психической энергии поддерживает ровные психологические отношения с людьми, с которыми необходимо совместно выполнять работу. Если собеседник, в искренности которого вы сомневаетесь, не ленится найти и выразить принятые в данной ситуации слова или жесты, то это можно расценивать как своеобразные знаки внимания, свидетельствующие о том, что он не хочет, по крайней мере, открытой конфронтации. Ожидая таких знаков внимания, люди далеко не всегда рассчитывают на искренние чувства. Здесь уместно привести строки А. С. Пушкина, лучшим образом иллюстрирующие мысль, высказать которую так прямо сами авторы может быть и не решились бы.

**Но притворитесь! Этот взгляд
Все может выразить так чудно!
Ах, обмануть меня не трудно!..
Я сам обманываться рад!**

Такой формальный (социально-ролевой) прием бывает не лишним даже при самых близких отношениях между людьми. Еще большее значение формальные приемы ролевого общения (слова, манеры, демонстрируемые чувства) имеют при выполнении профессиональных функций, особенно тогда, когда профессия обязывает к непосредственным контактам с людьми.

В связи с этим приведем случай, о котором рассказала одна из участниц тренинга по подготовке к активному долголетию, Надежда Ивановна С. Ее знакомый, врач по профессии, как-то рассказывал, что при приеме больных он учитывает не только состояние здоровья, но и психологические особенности контакта с пациентом: в присутствии больного тщательно моет руки, хотя по профессиональной привычке только что мыл их после приема предыдущего пациента; назначая лекарства, демонстративно задумывается и со словами «думаю, что это должно Вам обязательно помочь» выписывает типичный рецепт. В его арсенале был еще ряд таких психологических приемов общения с больным. Когда он поделился этой информацией со своей знакомой, она ничего не ответила, но в глубине души шевельнулось неприятное чувство, вызванное таким осознанным «лицемерием», как ей подумалось тогда, и даже в какой-то степени изменило ее отношение к этому человеку. Спустя некоторое время она заболела. И когда участковый врач ничем, кроме больничного листа, не смог ей помочь, она обратилась за помощью к своему знакомому.

Теперь она лично столкнулась с теми приемами, о которых уже слышала. Но как же изменилось ее восприятие! Она на себе почувствовала, как был необходим ей этот тон, тон терпеливого взрослого, разговаривающего с капризным ребенком. Да, сейчас она от длительной боли и бессоницы была капризна, раздражительна и плаксива, чем, как сама чувствовала, уже досаждала близким. Для нее теперь не имело значения, что она знала о формальных приемах врача. Она нуждалась в этих приемах: внимательный взгляд, понимающее кивание головой в ответ на ее жалобы, отсутствие торопливости человека, занятого массой других забот и дел. Когда он выписывал рецепт и давал наставления (уже слышанные ею когда-то), она испытывала только надежду на выздоровление. «Почему же, думала я тогда, — рассказывала Надежда Ивановна, — участковый врач не слушал меня так внимательно? Он что, не знал, как это важно для больного или не хотел тратить силы и время на подобные «пустяки»? Надо, — заключила она решительно свой рассказ, — всех врачей научить себя так вести».

Однако в каждой конкретной ситуации необходимо прежде всего правильно определить характер отношений. В той же ситуации с врачом, если бы определение диагноза для него являлось проблемой, к решению которой необходимо привлечение больного в качестве активно сотрудничающего партнера (когда полнота и правильность сообщаемой больным информации имеет первостепенное значение), то отношения между врачом и пациентом носили бы в первую очередь деловой характер. В этом случае решающую роль приобретает содержание сказанного и услышанного. Здесь недостаточно слушать партнера; надо слышать то, что он говорит. Содержание сказанного необходимо правильно уловить с точки зрения его смысла, запомнить нужную информацию и отреагировать в зависимости от ее значения для интересов дела, по поводу которого общаются собеседники.

Но, увы, без специальной ориентации и подготовки многие люди часто пропускают мимо ушей получаемую информацию, ограничиваясь фатическим общением. Довольно распространенной такая ситуация бывает и непосредственно в деловых (по своей цели) отношениях, что существенно снижает уровень взаимного понимания партнеров.

Американский специалист в области социальной психологии управления К. Киллен отмечает[^], что хотя у большинства людей процессы общения занимают до 70 % времени (а у руководителей всех уровней до 80 %), эффективность потоков

информации оставляет желать лучшего. И если при общении с коллегами все же усваивается до 90 % информации, то эффективность вертикальных потоков значительно ниже. Только 20–25 % информации, исходящей от правления компании, остается усвоенной рабочими (правильно понимается и запоминается ими). «Даже трудно поверить, — пишет Киллен, — что рабочие еще способны эффективно выполнять работу, располагая только 20 % предназначенной им информации»⁹. Бригадир усваивает примерно 30 %, управляющий цехом не более 40 %. Еще менее эффективно воспринимается информация, идущая «снизу вверх» руководителями компании помнят не более 10 % данных, сообщаемых им рабочими. Московский социолог В. С. Коробейников указывает, что фактом сознания становится примерно лишь тысячная доля воспринятой информации. Но даже услышанная, понятная и усвоенная информация далеко не полностью остается в памяти человека. По данным К. Киллена, средний человек, осваивая новый материал, за первые сутки забывает 70–75 % усвоенного, т. е. больше, чем за последующие два года.

Одной из причин того, что значительная часть сообщаемой информации проходит мимо слушателя, является, по мнению В. Пекелиса, то объективное обстоятельство, что мысли человека «бегут» в 4–10 раз быстрее, чем речь большинства людей. И пока человек ждет окончания произносимых слов, его мозг то отключается от того, что говорится, то опять включается. В результате многое из сказанного остается неуслышанным.

Чтобы лучше услышать, понять и усвоить сказанное, необходимо использовать арсенал приемов, установленных социально-психологической наукой, повышающих эффективность восприятия услышанного. На характер беседы влияет взаимное расположение партнеров. Например, И. Атватер предлагает следующие пределы допустимого расстояния между собеседниками: интимным (особенно доверительным) отношениям соответствует расстояние до 0,5 м, для разговора с друзьями — от 0,5 до 1,2 м, для неформальных социальных и деловых отношений — 1,2–3,7 м (чем более формальные отношения, тем больше расстояние). Расстояние свыше 3,7 м может разделять контактирующие стороны только при публичных выступлениях. С увеличением расстояния возрастает роль взгляда в поддержании контакта, выражении понимания состояния собеседника, его чувств и эмоций, смысла сказанных слов. При близком расстоянии неуместны поиски встреч взглядом; собеседники поочередно смотрят друг на друга. Естественно, в каждом социокультурном сообществе свои

нормы и традиции (в том числе и в отношении расстояния между собеседниками). О. В. Лунева считает наиболее оптимальной в деловых отношениях дистанцию от 1 до 2 м.

При деловом общении особо возрастает необходимость для слушателя учитывать начальную форму диалога. При сообщении (информация, передача знаний и т. п.) желательно выразить свое положительное или отрицательное отношение к нему; при обращении, представляющем собой побуждение к действию, высказанном в виде предложения, команды или просьбы, отреагировать согласием или мотивированным отказом; при обращении-вопросе — дать ответ. Сознание человека не терпит, чтобы вопрос (если он не риторический) оставался без ответа. Если вы не отвечаете на вопрос собеседника, это вызывает у него раздражение и в зависимости от темперамента оборачивается всплеском агрессии или обиды. Если вы при деловом общении на вопрос отвечаете формально (фатически), то в дальнейшем, как правило, начинаются недоразумения, потому что собеседник в деловом общении ждет от вас сознательного отношения к предмету разговора.

При обсуждении деловых вопросов желательно, по возможности, отвлечься от социально-ролевых отношений и не подчеркивать разницу между своим положением и положением собеседника. Однако, если руководитель дает распоряжения, по содержанию которых у вас нет вопросов или принципиальных возражений, то повторение указаний про себя позволит вам контролировать, насколько вы поняли услышанное. Для того, чтобы лучше запомнить указания, можно ориентироваться на их общее количество.

Вообще, в деловых отношениях никогда не бывают лишними карандаш и бумага. Даже в семейных отношениях записанные просьбы или настойчивые пожелания членов семьи будут некоторой гарантией, что в суматохе других дел не забудется просьба близких людей, предохраняя личностные отношения от излишних осложнений. Но решающее значение делать записи приобретает привычка в деловых отношениях. При подготовке к особо важному разговору целесообразно наметить и записать предполагаемые для обсуждения вопросы. В процессе деловой беседы также желательно основные результаты записать, причем записи лучше делать по ходу разговора. С чем-то вы были не согласны, что-то казалось само собой разумеющимся. Однако по истечении времени в процессе работы над выдвинутыми положениями, когда снова приходится возвращаться к предмету разговора, многие нюансы, высказанные в процессе обсуждения положений, могут

оказаться полезными. Человек склонен забывать даже многие из собственных суждений и доводов, если они не являлись плодом длительного раздумья, а возникали по ассоциации, не говоря уже о деталях суждений собеседника.

Ручка также пригодится вам, если человек, знающий, как составлять тот или иной формальный документ (заявление, отчет и т. п.), тратит свое время на диктовку. Когда слушаешь достаточно внимательно и все понимаешь, создается иллюзия, что все хорошо запомнилось. Но спустя даже незначительное время новая информация стирает из памяти многое из того, что, казалось, запечатлелось достаточно прочно. То же самое происходит, когда собеседник рассказывает, как лучше найти указанный адрес, описывая подробно многие детали. Слушая кажется, что все понятно и так. Но вот вы ищете, нужный дом, все («сначала направо, а потом налево») в голове перепуталось; если же есть под рукой сделанная своевременно, запись, то ваша задача значительно облегчается.

Сообщая какую-либо информацию, собеседник иногда пользуется неточными (многозначными) определениями: «скоро верну книгу, зайду «на днях», буду «недолго», стоит «недолго» и т. п. Разнотчение этих слов снижает уровень ответственности за результат. Чтобы впоследствии не было недоразумений, особенно, если информация для вас значима, необходимо внести уточнения – «какого числа», «через сколько дней», «в какое время», «сколько рублей» и т. п. Если же вы даете информацию, то уточнение типа «Вы меня поняли?» является явно недостаточным. Необходимо задать уточняющие или контролирующие вопросы по существу сказанного.

Особую сложность в процессе делового общения представляет соблюдение принципа диалогичности. Необходимость сформулировать мысль иногда требует больше времени, чем может длиться естественная фаза молчания. Поэтому слушателю требуется определенное усилие воли, чтобы вникать в смысл сказанного дольше, чем можешь слушать. Обычно о смене ролей говорящего и слушающего собеседники дают понять друг другу взглядом. Если взгляд не помогает, да и у собеседника есть объективная необходимость закончить высказываемое соображение, то необходимо учитывать механизм компенсации: длительность слушания можно восполнить увеличением времени говорения. Учтите, если вы до этого говорили достаточно долго, дайте и собеседнику достаточно времени для высказывания. Если же собеседник в ответ на ваш длительный монолог не разразился собственным, то вполне вероятно, что он не очень-то внимательно вас слушал.

Конечно, человек – не автомат, и при самом разумном отношении к деловому общению не может преодолеть свои характерологические особенности и эмоции, даже если они являются помехой в процессе общения. Однако именно в деловом диалоге для того, чтобы лучше услышать собеседника, понять и принять к сведению смысл сказанного, следует особенно внимательно прислушаться к следующим советам и рекомендациям психологов. Необходимо учитывать, что к информации людей, которые нам неприятны (по субъективным или объективным причинам), мы относимся, как правило, со значительной долей предубеждения. Поэтому если с человеком вас связывают интересы дела, постарайтесь трезво оценить, что вас раздражает, информация, которую вы от него услышали, или сам человек (его внешний вид, нравственные или характерологические качества). Никто не заставляет вас с деловым партнером вступать в личностные отношения, а в интересах дела его соображения могут быть конструктивны.

Воспринимая информацию, следует иметь в виду, что принципиально новые идеи, не укладывающиеся в уже действующие логические схемы или представления, объективно вызывают определенный эмоциональный протест. Поэтому не отвергайте их сходу. Необходимо время продумать новую информацию, подобрать логические аргументы для ее опровержения или подтверждения. Не противоречьте сразу (даже мысленно), так как возможно из-за этого вы не услышите аргументов собеседника, которые могут оказаться достаточно вескими в пользу высказываемого соображения.

Именно принцип – не отвергать сходу новую информацию – положен в основу такого плодотворного метода повышения творческой продуктивности, как «мозговой штурм», основным правилом которого является запрет на отвержение или критику любой предложенной идеи. Однако случается, что информация восприняла и усвоена правильно, но убедить собеседника согласиться с ней, принять ее с той же оценкой, что сформировалась у вас, очень трудно. Критичность собеседника как барьер на пути к взаимопониманию – качество неоднозначное для разных уровней общения. Людей, предпочитающих во всех случаях жизни фатический стиль общения, критичность раздражает. Как правило, это люди с социальной направленностью интеллекта, и первое же возражение они воспринимают как начало конфликта, которого всей душой желают избежать.

Однако деловой уровень общения в качестве обязательного своего элемента подразумевает возражения оппонента, кото-

рые позволяют подобрать еще более убедительные аргументы для обоснования своей точки зрения. По данным ленинградского психолога В. Н. Куницыной, критическое отношение к предлагаемому содержанию тем больше, чем выше интеллект слушателя. Практически не поддаются убеждению собеседника люди, испытывающие чувство бесполезности, одиночества, отчужденности, агрессивные и тревожные, плохо переносящие трудные ситуации.

Бывает так, что высказав какое-то суждение, вызвавшее протест собеседника, мысленно вы уже и сами от него отказались, но, не желая отступать от своего слова исключительно из амбиции, продолжаете настаивать на своем. Однако лучше признать ошибку в частном вопросе, тем самым снять излишний эмоциональный накал и перейти к обсуждению по существу основного предмета беседы. Кстати, признание правоты собеседника в каком-либо даже незначительном моменте, очень обезоруживает его, делает более терпимым, доброжелательным, побуждает к самокритичности. Многие искусные спорщики прибегают к этому приему.

Эти советы в основном предназначены для того, чтобы снять ненужные в деловых контактах эмоции с целью лучше услышать собеседника. Но, естественно, в процессе диалога происходит контроль' (часто произвольный) его эмоционального состояния. Если при социально-ролевом или личностном уровне общения эмоции собеседника являются едва ли не главным, к чему приковано наше внимание, то в процессе делового общения мы их оцениваем под несколько иным углом зрения. В первую очередь, определяем, в состоянии ли собеседник вести плодотворную деловую беседу. Если он находится в состоянии повышенного возбуждения или угнетенном состоянии, то мы переводим разговор в социально-ролевое русло (если партнер безразличен) или интимно-личностное (если находимся с ним в дружеских отношениях). Во-вторых, в самом процессе беседы мы улавливаем элементы экспрессии, которые помогают понять, дошел ли до собеседника смысл сказанного, согласен ли он с нами или нет.

В целом отношение к эмоциям в деловых отношениях носит, как правило, объясняющий характер. В такого рода контактах (если мы и не претендуем на другой уровень отношений и понимания) люди гораздо снисходительнее к эмоциональным проявлениям друг друга. Даже в семейных или дружеских отношениях люди, связываемые общими интересами дела, меньше придают значения экспрессивным компонентам диалога. Резкость слов и жестов, повышенный голос —

все это направлено на привлечение внимания к сути сказанного и, как правило, именно так и воспринимается, если, конечно, в процессе делового разговора собеседники-ие переходят к выяснению личных отношений.

Разумеется, особенности поведения человека при деловом разговоре, а также в социально-ролевых контактах, не остаются вне нашего внимания. Наблюдая их проявление, мы, кто более осознанно и квалифицированно, кто – менее, выносим суждение и оценки, касающиеся личности собеседника. Увязывая цепь поступков, высказываний, демонстрируемых и сдерживаемых эмоций в единое целое, мы как-то понимаем и объясняем для себя внутренний мир другого человека: его мотивы, нравственную позицию, духовно-культурный потенциал, способности и возможности. Все это влияет на наше личностное отношение к нему, вызывая симпатию или антипатию, стремление сблизиться или отдалиться, ограничившись лишь самыми необходимыми контактами. Испытывая взаимный интерес или симпатию, люди часто переходят от делового к дружескому общению, включая поначалу в круг обсуждаемых вопросов темы, выходящие за пределы совместной цели. Потребность в эмоциональных отношениях с другими людьми, желание быть понятым и понять другого делает человека наблюдательным в отношении различных проявлений чувств собеседника. «Нужно обращать внимание не только на то, что каждый говорит, но и на то, что каждый чувствует и по какой причине он чувствует именно так», – наставлял своих учеников Цицерон.

Человек, более внимательный к эмоциональным проявлениям окружающих, замечает гораздо больше нюансов их внутреннего мира, более правильно его оценивает. А. А. Бодалев провел следующий эксперимент. Он попросил 10 человек (одноклассников), окончивших школу восемь лет назад, описать внешний облик своих учителей. Часть испытуемых указывала преимущественно черты физического облика, другая характеризовала в основном выразительные особенности поведения. Затем эти же испытуемые определяли выражение лица незнакомых людей по фотографиям. Данные первого и второго заданий сопоставлялись. Оказалось¹, что люди, обращающие внимание на экспрессивные особенности поведения, оказались способными улавливать более тонкие различия в выражении и незнакомого лица. Они в среднем сделали на 62 % ошибок меньше, чем люди, которые при описании своих бывших учителей опирались в основном на чисто физические характеристики.

Но наблюдательность и связанная с ней беспристрастная правильная оценка — это далеко не то качество, которое нам хотелось бы видеть в близких людях. Как справедливо замечает И. С. Кон: «Умение разбираться в людях, основанное на отчужденно-исследовательском к ним отношении, пожалуй, нужнее судье или психиатру, чем другу. Объективности мы ждем от посторонних, с которыми нас связывают преимущественно деловые отношения. Для дружбы этого мало. Тут нужно сочувствующее понимание и готовность принять другого целиком; даже с его недостатками»¹⁰. Выдающийся немецкий философ В. Дильтей под таким пониманием подразумевал «интуитивное постижение некоторой духовной целостности, феномен непосредственно переживаемой внутренней связи душевной жизни», категорически противопоставляя свое видение «понимания» рациональному подходу в определении этого феномена, когда под «пониманием» подразумевается способность постигать содержание, смысл, значение чего-нибудь.

Мы не считаем, что феномен взаимопонимания между людьми следует категорически определять в той или другой трактовке. От одних людей мы ждем объективной оценки своих речей и поступков, со стороны других надеемся на сопереживающее (эмпатическое) понимание всего нашего противоречивого «Я». В число этих людей мы стремимся включить, как правило, очень немногих. Многочисленные социометрические опросы показывают, что круг таких людей обычно невелик — 2–4 человека. Значительное расширение этого круга чаще является аномалией, чем нормой. Изучение С. С. Либихом взаимоотношений между больными с различным диагнозом позволило обнаружить ряд специфических особенностей, характеризующих, как в зависимости от состояния человека меняется число предпочитаемых для особо тесных контактов людей. У больных маниакально-депрессивным психозом в стадии патологического возбуждения их число возрастало до 13–17 человек. В период депрессии эти больные не выбирали никого, а во время улучшения состояния количество выбираемых людей приближалось к среднестатистической норме.

Разумеется, предпочитая иметь кого-либо в качестве близкого друга, каждый человек вправе рассчитывать на взаимность. Я. Л. Коломинский провел следующий эксперимент. Испытуемым для обсуждения предлагалась следующая ситуация. В классе учительница перед рассаживанием детей попросила их написать фамилии трех товарищей, с которыми они хотели бы сидеть. После подсчета выяснилось, что с А. выразили желание сидеть 9 человек, но среди них не было ни одного из

тех, кого он выбрал сам. Б. выбрал только один человек, но как раз тот, кого он назвал. На чьем месте вы бы хотели оказаться? Коломинский проводил этот эксперимент с испытуемыми различных возрастных групп, несколько видоизменяя его в зависимости от состава группы. Но всегда позиция Б. называлась людьми в качестве более предпочтительной. Взаимность близких отношений большинство людей предпочитают широкой популярности и авторитету (по крайней мере, на осознаваемом или декларируемом уровне). Более того, около 70 % людей считают, что те, кого выбрали они, тоже окажут им предпочтение. И хотя это часто является заблуждением, и, наверное, у каждого есть основания видеть ошибочность своей оценки, многие предпочитают заблуждаться, чем обнаруживать (перед другими и перед самими собой) свою ненужность человеку, на взаимность которого рассчитывают.

Особое место в интимно-личностных отношениях занимают взаимоотношения между родителями и детьми. Выбирая себе товарища, жену или мужа, в конце концов, просто душевного собеседника, человек в значительной степени проявляет свою добрую волю, ограничиваемую только его умением налаживать и поддерживать отношения. За неровность и издержки такого рода взаимоотношений обе стороны несут равную ответственность и в тупиковых случаях с большими или меньшими душевными травмами всегда могут прервать их. Взаимоотношения же родителей с детьми как бы сами собой подразумевают особую близость и никогда, ни в каком случае не могут быть прерваны раз и навсегда. Все ли взрослые осознают, что за эти отношения они несут полную ответственность, так как именно они с первых дней жизни ребенка собственными требованиями и поступками закладывают основы не только личных взаимоотношений, но и являют образец отношений между людьми вообще. Многим кажется, что традиционный авторитет родителей, предполагающий почитание, любовь и уважение, является гарантией особо доверительного отношения к ним ребенка. Не утруждая себя душевной работой и не вникая в сложные переживания ребенка, многие родители считают, что традиционные (социально-ролевые) воспитательные меры являются вполне достаточным и действенным средством формирования человека; и ребенок будет любить, уважать и доверять им только потому, что они его родители. Самые гневные слова и самые «непедагогические» поступки родителей гораздо скорее найдут отклик в душе ребенка, если они являются реакцией именно на его поступки, а не вызваны совсем другими причинами.

Нередко, обремененные повседневными, часто очень важными, с общественной точки зрения, делами, родители с собственными детьми устанавливают поверхностные социально-ролевые отношения, выдвигая требования к внешнему поведению и эмоциональным проявлениям ребенка: веди себя как следует в школе, дома, в гостях, на улице, одевайся как положено и т. п. Если родители ограничиваются такого рода общением, противоречие между собственным отношением и ожиданием особо доверительного отношения со стороны ребенка приведет к многочисленным жалобам типа: «Не понимаю эту молодежь», с которыми часто приходится сталкиваться журналистам, педагогам, психологам, врачам-психоневрологам, да и просто соседям, сослуживцам и друзьям «несчастных» родителей.

Такое непонимание имеет свои корни в том, что желая иметь с детьми глубокие доверительные отношения, родители часто не хотят затрачивать усилий на то, чтобы выслушать и услышать своих детей. С раннего детства, ограничиваясь требованиями соблюдения ребенком определенных норм поведения, они бывают очень довольны, когда тот выполняет все наилучшим образом. У них не хватает времени выслушать ребенка, когда у него есть потребность высказаться. Родители реагируют не на его слова, а на собственные в данный момент мысли и заботы. Но даже если мать или отец, принимая участие в заботах ребенка, соблюдают ритуальную сторону общения, они часто «не слышат», пропуская мимо ушей содержательную часть сказанного.

Конечно, большинство родителей любят своих детей и поэтому, как правило, замечают их настроения, чувства, эмоциональные состояния. Но упущенная содержательная информация о том, что конкретно занимает мысли, воображение, мечты и чувства детей, не дает им возможности понять, чем именно вызвана эта гамма переживаний. Не имея достаточной информации о содержании внутреннего мира собственного ребенка, родители часто считают, что имеют все основания лишать его права быть самим собой. И много позже, когда дети вырастают, взрослеют, и нереализованная потребность в понимании со стороны родителей уступает место привычке внешне поддерживать тот или иной стиль отношений, у родителей возникает острая обида на отсутствие эмпатии и искреннего внимания со стороны их собственных детей.

С какого же возраста человек начинает осознавать наличие в других людях их собственного внутреннего мира, особых

состояний и настроений и осознавать потребность донести свой внутренний мир до других людей? Мы только назовем те возрастные рубежи, которые удалось так или иначе экспериментально зафиксировать различным ученым, чьи данные приводит И. С. Кон в своей книге «Дружба». Ребенок примерно с 2–3 лет начинает сознавать, что другие люди имеют свои внутренние состояния и настроения, не зависящие от его собственных. Это повышает интерес ребенка к другому человеку, помогает ему дифференцировать собственные эмоции. Между 7 и 10 годами у ребенка развивается способность делать умозаключения относительно мыслей, чувств, качеств других людей.

К 16 годам происходит переход от восприятия и оценки человека в поведенческих терминах к пониманию его внутренних психических состояний, а затем к пониманию единства личности. С развитием ребенка идет не только становление способности к ценностному восприятию внутреннего мира другого человека, но и формируется потребность в общности собственного внутреннего мира с другим человеком, т. е. формируется потребность быть понятым. В связи с этим начинает проявляться сознательная избирательность по отношению к людям вообще и сверстникам в частности. Если на ранних этапах жизни симпатии и антипатии являются неосознанными, то с возрастом требовательность к людям в значительной степени основывается на мотивированных оценках. Иногда эта требовательность максимализируется, что приводит к определенной уединенности и чувству одиночества. Отстаивая право людей на избирательность в общении и дружбе, Шамфор писал: «О людях, живущих уединенно, порою говорят: «Они не любят общества». Во многих случаях это все равно что сказать о ком-нибудь: «Он не любит гулять», — на том лишь основании, что человек не склонен бродить ночью по разбойничьим вертепам».

Дружеские, или интимно-личностные, отношения между людьми, основанные на чувствах и эмоциях, никогда не бывают равными, как не бывает бесконечно равным и само эмоциональное состояние человека. Во-первых, сдерживаемые на других уровнях общения эмоции ищут своего выражения, выброса, и со всей полнотой обрушиваются на того, кто, по нашему мнению, заслуживает особого доверия. Во-вторых, с ростом доверия растет и требовательность человека к тому, кого он считает близким и надежным товарищем. Уж коль скоро внутренний мир одного открыт некому другому, тот должен понимать не только то, что говорится и демонстри-

руется, но и то, что остается невысказанным и невыявленным. Человек бывает очень уязвлен, если со стороны близкого не находит отклика на свои чувства, как демонстрируемые, так и скрываемые. Некоторая обременительность такого эмоционального натиска, которого можно ожидать со стороны близкого в любое время, в любом месте и в любом собственном состоянии, полностью оправдывается тем, что человек сам, в свою очередь, имеет такую же возможность для проявления эмоций.

Следует особо подчеркнуть, что обрушивая свои эмоции на близкого человека, люди, как правило, нуждаются не во внимательном (психотерапевтическом) слушателе, им нужен не менее бурный отклик, может быть, даже несколько провоцирующий на еще более открытое проявление своего состояния. Возможность выразить эмоции открыто выполняет важную функцию в сохранении и поддержании не только физического, но и психического здоровья.

Конечно, не следует забывать, во-первых, что такого рода отношения возможны только между очень близкими людьми; а, во-вторых, даже при самых доверительных отношениях в проявлении притязаний, обид, капризов есть определенная мера. «Как пища без соли – любовь без размолвок, обид; Но помни всегда: пересол повредит» (Тирукурал).

В силу глубокой потребности человека иметь хотя бы периодическую возможность полного откровенного выражения своих эмоциональных состояний, позволяющего расслабиться, снять напряжение, появляется необходимость в человеке, отношения с которым могут носить доверительный характер, основанный на взаимности чувств и привязанностей.

Но бывают случаи, когда возникает потребность не только в сочувствии и эмоциональной поддержке, но и в других видах помощи. Естественно, что мы прежде всего вправе ожидать и ожидаем помощи близких людей, родственников, друзей, единомышленников. Но не всегда они оказываются рядом в трудную минуту и в силу объективных обстоятельств, и в силу того, что не всегда наш выбор друзей, к сожалению, является правильным.

Х. Хекхаузен называет следующие причины, повышающие вероятность получить помощь от другого человека. Например, виноват в своем положении нуждающийся в помощи или нет. Если в резко дернувшемся вагоне метро падает слепой или человек с явным физическим недостатком, то стоящие рядом пассажиры быстрее спешат на помощь, чем когда упавшим оказывается пьяный.

Личный успех повышает готовность человека к помощи, так как успех, по мнению американских психологов В. Айкса и Р. Кида, во-первых, усиливает чувство собственного достоинства, во-вторых, снижает ожидаемость издержек по оказанию помощи, в-третьих, увеличивает субъективную вероятность успешности помощи. Человек также легче идет на оказание материальной помощи, если получение денег он связывает со своими способностями, а не случайностью.

Вряд ли можно ожидать помощи от человека, пытающегося поддерживать со всеми окружающими во всех ситуациях лишь формальные социально-ролевые отношения. «Взаимное безразличие допускает сосуществование, но не сотрудничество», — отмечал Г. Селье. Не случайными поэтому оказываются данные американского психолога Бэтсона, установившего, что лица, оказывающие помощь в силу занимаемой должности и характера профессиональных обязанностей, в отличие от добровольных помощников, менее сострадательны к своим подопечным. В случившихся несчастиях они более склонны обвинять самих нуждающихся в помощи, даже тогда, когда непрофессионалы видят, что причина в неблагоприятных обстоятельствах, больше сочувствуют человеку и скорее склонны прийти к нему на помощь.

Однако ситуативно возникшее чувство может побудить лишь к одному определенному действию или поступку. Для возникновения длительных эмоционально-доверительных отношений необходим постоянный взаимный интерес друг к другу. Но может ли быть интересен для других тот человек, который не интересен даже для самого себя? Дальнейший интерес к человеку возникает и поддерживается лишь на основании содержания его мыслей, глубины чувств, особых способностей и мастерства, неординарного (нешаблонного) поведения.

ПОНЯТЬ СЕБЯ

Глава третья



Когда появляются трудности в общении и взаимопонимании, мы волей-неволей задумываемся о причинах их возникновения. Наиболее проницательные из нас приходят к правильному выводу о необходимости что-то изменить в себе, в своем характере, в отношении к жизни и к другим людям. И в первую очередь волнует характер, который иногда кажется главным препятствием в общении и постоянным источником конфликтов с окружающими. Но можно ли изменить характер, не утратив индивидуальность, можно ли изменить себя, не изменив себе?

Надо ли менять
свой характер?



На этот вопрос можно ответить просто. Здравый смысл подсказывает, что менять нужно плохой характер, а хороший — тем и хорош, что в изменениях не нуждается. Но не все так просто с критериями определения хорошего или плохого характера. Вполне определенное мнение на этот счет было у английского философа Д. Юма, который считал, что «люди, естественно, без размышления одобряют тот характер, который всего более похож на их собственный... Можно счесть безошибочным правилом, что если нет такого отношения в жизни, в котором я не хотел бы находиться к некоторому лицу, то характер этого лица должен быть признан в данных границах совершенным»¹. Если мы согласимся с мнением выдающегося философа XVIII века, то у нас

появится достаточно строгий критерий оценки характера других людей.

Остается только применить эти рассуждения для оценки собственного характера, чтобы получить надежное руководство к действию. Но здесь сразу же возникает противоречие. Предположим, я хочу иметь образцовый характер. Для этого нужно, чтобы мой характер не обманывал надежды окружающих. Каждый из них, по мнению Юма, одобрит мой характер в том случае, если обнаружит его сходство со своим собственным. А поскольку характеры у всех разные, любая попытка «объять необъятное» обречена на провал. Сколько ни самосовершенствуйся, всеобщего одобрения не дождешься. Попытки же подстроиться под каждого, с кем приходится общаться, — это верный признак бесхарактерности, которая отталкивает людей в большей степени, чем «трудный» характер.

Не будем гнаться за призраком всеобщего восторга по поводу совершенствования нашего характера. Есть более простой и надежный критерий — собственное одобрение. Действительно, тому, кто доволен своим характером, вряд ли захочется его изменить. Представление человека о своем характере психологи называют образом «Я». Причем реальный образ «Я» может не совпадать с идеальным. Это значит, что человек имеет определенный идеал и осознает несоответствие своего характера этому идеалу. Несовпадение реального и идеального образов «Я» — типичное явление. Например, проведенный нами опрос более полутора тысячи киевских старшеклассников показал, что только 15 % юношей и девушек 15–17 лет вполне удовлетворены собой. А что же остальные? Они в большей или меньшей мере проявляют неудовлетворенность собой. Среди людей зрелого возраста, по данным опроса 400 человек, лишь 22 % полностью удовлетворены своим характером. Интересно, что в обеих группах опрошенных около трех процентов оценили свой характер как абсолютно неудовлетворительный.

Но если большинству людей не совсем нравится свой собственный характер, вряд ли они с одобрением, как полагал Д. Юм, будут наблюдать такой же характер у других. Более естественно предположить, что мы одобряем характер, который соответствует нашему идеальному образу «Я». Это значит, что в других мы высоко ценим те личностные качества, которые хотели бы увидеть у себя. Скажем, человека, который страдает от своей непунктуальности, в других привлекает способность все делать вовремя, не торопясь и не опазды-

вая; замкнутому и стеснительному человеку, страдающему от постоянного пребывания в «своей скорлупе», нравятся общительность, открытость, способность легко вступать в контакты.

Есть еще один критерий совершенствования характера, который привлекает прежде всего своим безупречным нравственным содержанием. Нужно отвлечься от всего суетного, что есть в нас самих и в окружающих нас людях, и ориентироваться только на общечеловеческий идеал, каковым является вся совокупность так называемых положительных черт характера. Надо становиться как можно добрее, порядочнее, смелее, принципиальнее, решительнее, ответственнее... Бесконечно долго можно продолжать перечисление таких черт, точно так же, как и перечисление противоположных черт характера, которые получили печальное название отрицательных и которые согласно общественному идеалу следовало бы безжалостно лишить права на существование.

Отвлечемся при этом от некоторых особенностей оценки характера в различных культурах (например, у африканских бушменов мало ценится смелость в том смысле, который принят в европейской культуре). В основных своих чертах общечеловеческий идеал характера един, и можно приветствовать попытки каждого из нас приблизиться к нему. Беспокоят только два обстоятельства. Во-первых, добродетелей много, обзавестись всеми вряд ли по силам одному человеку. И не совсем понятно, какими достоинствами следует срочно обзаводиться, а какими можно пренебречь, отказываясь от них на длительное время или навсегда. Во-вторых, удручает живучесть недостатков. Если исходить из вполне естественного предположения, что недостатки характера мешают человеку жить, то почему вообще живут, а нередко и преуспевают люди с массой недостатков?

С недостатками чаще бывает легче жить, в обыденном смысле, именно потому, что реальная действительность далеко не во всем соответствует общечеловеческому нравственному идеалу. Но почему столь широко распространены недостатки характера, связанные с отношением людей к делу? В одной научно-популярной статье, посвященной проблемам генетики, была высказана мысль, что ум не дает никаких преимуществ человеку с точки зрения выживания, иначе мы все давно бы уже приблизились к предельно высоким значениям интеллекта — глупые просто вымерли бы, хуже приспособившись к действительности и имея меньше шансов передать потомкам свою «глупую» наследственность².

Если следовать логике генетика, то и положительные качества характера не дают никаких преимуществ. Иначе вряд ли посчастливилось бы появиться на свет каждому, кто в высшей степени не наделен генетической предрасположенностью к совершенству. Можно, разумеется, отвергнуть саму мысль о том, что черты характера передаются по наследству. На том стоит гуманистическая педагогика, не теряющая в столкновении с реальностью веры в возможность воспитания и перевоспитания личности, целенаправленного формирования ее характера по высоким педагогическим образцам. Насколько она преуспевает в этом благородном деле, судить трудно. Что хорошего (или плохого) в человеке от природы, а что от воспитания и социального окружения, ученые до конца не выяснили. Для нас важна принципиальная постановка вопроса о праве на существование в характере человека отрицательных качеств. И даже не столько о реальном праве, которое они успешно отстаивают в борьбе с добродетелями, а о праве на существование в идеальном образе «Я».

Жизненный опыт показывает, что людей, совершенных во всех отношениях, лишенных недостатков, не бывает. Более того, мы отмечали, что человек наделенный слишком большими достоинствами, несколько отталкивает от себя окружающих, его меньше выбирают в качестве возможного партнера по общению, чем людей, у которых к достоинствам примешиваются и некоторые слабости.

В чем же может состоять смысл и привлекательность человеческих слабостей? Возьмем, к примеру, такое качество, как необязательность. Какой, казалось бы, прок от таких людей? Пообещает — и не сделает, договорится — и забудет о встрече. И чем чаще приходится сталкиваться с необязательными людьми, тем труднее понять, как они вообще умудряются что-либо сделать. По-видимому, в характере этих людей есть другие положительные качества, компенсирующие этот недостаток. Возможно, это отсутствие тревожности или способность легко улаживать конфликты, возникающие из-за их собственной безалаберности, или какие-либо другие достоинства.

Может быть, слабость одной стороны характера — это неизбежная плата за его сильные стороны. Известно, как тяжело дается обязательным людям малейший срыв в деле или не зависящее от их воли опоздание, как требовательны и дотошны они в любых обстоятельствах. Если так, то, совершенствуя одни личностные качества, мы можем неожиданно приобрести и другие — по сути отрицательные. Скажем,

упражняя упорство, приобрести жестокость к людям. Подобный эффект, как уже отмечалось, нередко наблюдается в педагогической практике, когда воспитание скромности оборачивается непредусмотренным результатом — замкнутостью и застенчивостью, характерными для излишне скромных людей. Любое «психологическое недомогание» может последовать за чрезмерным усердием в совершенствовании отдельных положительных качеств.

Все, о чем говорилось до сих пор, — гипотезы. Более строго судить о возможностях и путях совершенствования характера можно лишь в том случае, если помимо общих соображений существуют и более веские аргументы, основанные на результатах научных исследований. Что же обнаружено психологами в этой области? Начнем с отношения к собственному характеру. В исследовании московского психолога В. В. Столина был применен весьма остроумный прием. Группе девушек-студенток предлагали оценить характер человека по словесному портрету, т. е. определить свое отношение к реально существующему человеку, ознакомившись с описанием ряда его личностных качеств. Портрет для каждой студентки составлялся по результатам предварительно проведенного тестирования ее собственных личностных качеств. Фактически испытуемые оценивали свои собственные характеры, думая, что оценивают других людей. Оказалось, что к похожим на себя персонажам испытуемые отнеслись по-разному. Одни с симпатией и уважением, другие — с симпатией, но без уважения, а третьи — и вовсе без уважения и симпатии. Это означает, что люди не руководствуются единым критерием в оценке характера — сходство может и нравиться, и вызывать отрицательные чувства.

Аналогичный результат был получен и в случае, когда испытуемые оценивали образ с чертами характера, противоположными собственным. У одних антиподы вызывали положительные реакции, другие — отказывали им в симпатии и уважении. Но специальное исследование показало, что независимо от этих оценок испытуемые неосознанно идентифицировали (отождествляли) себя с персонажами, наделенными чертами их собственного характера, т. е. свой характер принимался в любом случае, даже если многое в нем и не способствует самоуважению.

Психологи, изучающие особенности приспособления человека к окружающему миру, утверждают, что без этого качества — принятия собственной личности с присущими ей достоинствами и недостатками — значительно ухудшаются

приспособительные возможности, возникает комплекс неполноценности, снижается устойчивость к стрессовым воздействиям, человек испытывает серьезные трудности в общении и взаимопонимании с другими людьми. Так, автор книги «Психология приспособления: понимание себя и других» Н. Таллент считает, что здоровая личность должна иметь хороший уровень самотолерантности (терпимости по отношению к себе) и видеть себя не с точки зрения идеального «Я», а таковым, какой есть. По мнению Таллента, каждый из нас должен жить в мире с самим собой. А вот английские психологи Ф. Франселла и Д. Баннистер, изучавшие так называемые личностные конструкты, пришли к выводу, что слишком тесная связь между конструктами «похож на меня» и «такой, каким бы я хотел быть» свидетельствует о неблагоприятных тенденциях в развитии личности. Слишком высокая самоудовлетворенность, переходящая в самодовольство, по их данным, столь же отрицательно сказывается на личности, как и значительное рассогласование реального и идеального образов «Я».

Вообще нужно признать, что у психологов нет единого мнения о том, какова роль рассогласования идеала и реальности в представлении человека о своем характере. Данные психологических исследований не всегда можно истолковать однозначно. К примеру, американский психолог Г. Адаме и его коллеги обнаружили, что при недостаточно положительном отношении человека к своей личности у него часто возникают трудности в процессе взаимодействия с другими людьми. Неспособность уступить во имя общего успеха приводит к ухудшению шансов на социальное и профессиональное продвижение. Молодым людям, которые участвовали в этом исследовании, явно не хватало такого качества, как конформность, способность не противопоставлять себя другим. По мнению авторов исследования, именно недостаток конформности как следствие внутриличностного конфликта препятствует успешной карьере. Однако эти выводы можно оценивать и по-другому.

Конформности иногда не хватает людям творческим, ищущим, для которых главное — не карьера, а истина, справедливость, принципиальная позиция. Неуживчивый характер чаще всего действительно мешает нормальным взаимоотношениям и препятствует взаимопониманию. Но где та грань, за которой конформность как готовность к разумному компромиссу переходит в конформизм — неспособность противостоять любому внешнему давлению даже в том случае, если сложившееся социальное окружение требует отказа от собст-

венной индивидуальности? По-видимому, как и во всем прочем, в характере человека должна соблюдаться мера, вследствие нарушения которой продолжением достоинств становятся недостатки. Это значит, что, усердствуя в развитии одного положительного качества, человек может достичь его крайнего проявления. Причем эта крайность оказывается еще хуже, чем недостаток, с которым пришлось вступить в столь решительную борьбу.

Нередко подобные превращения происходят незаметно для самого человека, когда, например, от нелепой, но в чем-то симпатичной восторженности, через разочарования и первоначально здоровую долю скепсиса он приходит к отвратительному цинизму. Такого рода результаты могут быть получены не только в индивидуальных, но и в широких общественных, масштабах. Яркий пример – спартанская система воспитания характера, направленная на гипертрофированное развитие отдельных положительных качеств. Трудно разделить восторги по поводу лаконизма, выдержки и неприхотливости лакедемонян, если трезво оценивать атмосферу спартанского общества, лишённого ярких творческих индивидуальностей, демократизма, сочувствия слабым, элементарной человечности. Можно привести примеры и более близкие к современности. В недалеком прошлом воспитание у наших сограждан дежурного оптимизма и «единогласия» оборачивалось утратой критического отношения к действительности, способности возлагать на себя ответственность за собственную жизнь и судьбы общества, его реальные, а не декларативные завоевания.

Мыслители и гуманисты прошлого осознавали эту опасность и призывали прежде всего развивать мудрость как гармонию характера, способностей и разумного отношения к жизни, а затем уже, следуя наставлениям мудрейших, совершенствовать отдельные человеческие качества. Правда, у каждого из них были свои критерии в понимании мудрости. Общим было представление о том, что именно мудрость способна определить истинную меру совершенствования человека, указать путь его гармоничного развития. Поскольку мудрость – высшая ступень самосовершенствования, достигнуть ее весьма непросто. По мнению ташкентского психолога А. А. Файзуллаева, Собравшего и обобщившего обширный философский, психологический и историко-культурный материал, готовых образцов мудрости не существует и поиск их не только безнадежен, но и тормозит творческое развитие личности. Могут быть выделены лишь наиболее общие

принципы мудрого отношения к жизни, среди которых — умение отличать главное от второстепенного; внутреннее спокойствие; эмоциональная зрелость и устойчивость; знание меры воздействия на события; умение подходить к проблеме с разных точек зрения; готовность к любым неожиданным событиям; восприятие действительности такой, как она есть; стремление к выходу за рамки проблемной ситуации; умение извлекать положительный опыт из всего происходящего; стремление понять других, а также наблюдательность, дальновидность и ряд других личностных качеств³.

Если все, что здесь перечислено, действительно требуется от мудреца, авторам остается только пожелать терпения и неиссякаемого оптимизма читателям, которые постараются практически реализовать принципы мудрого отношения к жизни. Но стать мудрецами вряд ли дано всем. Как показывает исторический опыт, мудрость — редкий дар, которым человек овладевает значительно легче в теории, чем на практике, особенно в суеде повседневной жизни, оставляющей немного шансов на «внутреннее спокойствие» и «восприятие действительности такой, как она есть». Так, может быть, лучше всего оставить в покое мудрость в высоком философском смысле и последовать простой житейской — удовлетвориться малым, т. е. самим собой, и ничего не менять ни в характере, ни в отношении к жизни.

Нужно признать, что многие тысячелетия человек в основном следовал этому «мудрому» принципу, но сегодня все острее ощущается необходимость изменений. В современной социально-политической, философской, научной и художественной мысли более глубокое обоснование получает представление о том, что завтрашний день человечества во многом зависит от кардинального изменения психологии людей. «Необходимость глубокого изменения человека предстает не только как этическое или религиозное требование; не только как психологическая потребность, обусловленная патогенной природой существующего ныне социального характера, но и как обязательное условие физического выживания рода человеческого. Впервые в истории физическое выживание человеческого рода зависит от радикального изменения человеческого сердца»⁴.

Призыв Э. Фромма к современному человечеству созвучен мыслям и тревогам Ф. М. Достоевского и Л. Н. Толстого, их мечте о психологическом и нравственном обновлении человека. В его основе — работы выдающегося гуманиста А. Швейцера, который еще в начале нашего столетия осознал необ-

ходимость поиска путей совершенствования психологии людей для сохранения и развития человеческой культуры. В то время мысль Швейцера о необходимости «стать новыми людьми» в обществе с «обновленным складом мышления» не нашла отклика, которого заслуживала. Но прошло всего несколько десятилетий, и она получила широчайшее распространение, с новой силой прозвучав в работах основателя Римского клуба А. Печчеи и его коллег, связавших перспективу выживания человечества с преобразованием сознания людей, их отношения к природе и обществу. И сегодня, когда мы говорим о необходимости глубокой перестройки всех сфер общественной жизни в нашей стране, начало этой перестройки мы связываем с изменением сознания людей, с преодолением устаревших стереотипов мышления, формированием психологической готовности к обновлению социалистического общества. Такова эпоха, в которой мы живем, представляющая повышенный спрос к психологии людей, к их разуму, воле и характеру.

Что же конкретно может и должно изменяться в нас под воздействием объективных социальных условий? Известный американский социолог О. Тоффлер считает, что экономика прошлого вознаграждала человека за такие черты характера, как подчинение единой центральной власти, способность к пониманию того, как функционирует бюрократия, способность смириться с пожизненным механическим и однообразным трудом. Новая же экономика и формирующаяся на ее основе более разнообразная и демократичная культура будут вознаграждать людей прежде всего за познавательные способности, быстрое приспособление к изменениям, яркую индивидуальность и предприимчивость, способность быть посредниками и примирителями. И хотя в ней найдется достаточно места для дисциплинированных исполнителей, она будет ориентирована гораздо в большей степени на творческих мечтателей, на людей, устремленных в будущее.

Если сбудутся прогнозы Тоффлера, в будущем многих из нас ждут серьезные испытания. Возможно, придется отказываться от привычного, глубоко укоренившегося в сознании и характере и овладевать новым. И пусть не во всем можно согласиться с Э. Фроммом, который назвал существующий ныне социальный характер человека патогенным от природы, нельзя не разделить с ним стремление к обновлению — социальному, нравственному, психологическому. Насколько человек готов к психологической перестройке, насколько осознает необходимость изменения своего характера в

современных условиях жизни и какие конкретно пути самосовершенствования считает для себя предпочтительными?

Отвечая на эти вопросы, не будем забывать о высказанном ранее предостережении: не всякое изменение человеческой психологии, даже вызванное благими намерениями, — благо. Пытаясь сделать хорошими всех, можно утратить хорошее в каждом. Одну из подобных программ совершенствования человека предложил известный американский психолог Б. Скиннер в скандально известной книге «По ту сторону свободы и достоинства». Программа эта представляет собой систему социального контроля за поведением, людей, которая могла бы каждого превращать в «автоматически хорошего человека». И хотя Скиннер утверждал, что главное в его системе не наказание, а «позитивное подкрепление» хорошего в человеке, она вызвала осуждение подавляющего большинства психологов, которые категорически отвергли антигуманную теорию своего коллеги.

Как бы ни была близка нам мысль о совершенствовании человека, она ничего общего не имеет с идеей о тотальном исправлении поведения, сознания и характера посредством внешнего манипулирования человеческой психологией. Психолог не создает человека по образу и подобию своих научных творений. Он лишь помогает преодолевать те трудности, с которыми человек сталкивается в постоянно изменяющемся мире, прежде всего в мире взаимоотношений с окружающими. И если справиться с этими трудностями человек не может, не изменив в чем-то самого себя, задача психолога — понять, какие именно изменения характера необходимы и какие средства самосовершенствования могут способствовать этим изменениям.

Потребность в переменах, которая сейчас, как никогда ранее, ощущается в нашем обществе, не может не отразиться и на потребности людей в изменении собственной психологии. Косвенно об этом можно судить хотя бы по тем данным, которые приводились выше: среди опрошенных нами сотен людей немногие были полностью удовлетворены собой и своим характером. Но опыт подсказывает, что далеко не всегда неудовлетворенность чем-либо оказывается достаточным стимулом для реальных перемен.

Казалось бы, не нравится — откажись, прояви характер. Но дело не только в том, что с ленью как-то лень бороться, а единственное, чего не боится трус, — это прослыть трусом. Слабости и недостатки часто оказываются более полезными качествами в конкретных жизненных ситуациях, чем сильные

стороны характера. Так, московский психолог Л. Б. Филонов, изучая факторы формирования таких отрицательных черт характера, как скрытность, упрямство, эмоциональная холодность, обнаружил, что первоначально они возникают как реакция защиты личности от социальных воспитательных воздействий, а затем уже могут укореняться в характере. Упрямство формируется при необходимости постоянно отстаивать право на принятие собственных решений, скрытность позволяет избегать ситуаций, в которых часто уязвленным оказывалось самолюбие, холодность защищает от чрезмерного эмоционального воздействия окружающих. Как подчеркивает Л. Б. Филонов, поначалу эти качества проявляются лишь в той среде, в которой возникли, и, например, дети, упрямящиеся по вине взрослых, могут быть вполне покладистыми в отношениях со сверстниками. И лишь в том случае, если социальное окружение полностью неблагоприятно для человека, отрицательные черты становятся стержнем характера.

Следовательно, говоря о готовности человека к самосовершенствованию, нельзя не учитывать особенности социального окружения, в котором он находится. А это значит, что если мы хотим, чтобы люди, живущие рядом с нами, изменялись к лучшему, необходимо и нам самим участвовать в этом, создавая такие условия общения, в которых им не приходилось бы защищаться от нашей «силы» своими слабостями. Готовы ли мы к тому, чтобы, изменяя себя, помогать изменяться в лучшую сторону другим? Судя по авторитетному мнению московского психотерапевта В. Л. Леви, такой готовности нет: «По опыту и личному, и профессиональному: главный камень преткновения именно здесь. Желających изменить ближнего ровно столько, сколько нежелающих изменить себя. Не умеющих общаться в точности столько же»⁵.

Можно, конечно, усомниться в личном опыте психотерапевта, но нельзя не считаться с его профессиональным опытом, который приводит к заблуждениям значительно реже, чем личный. И тогда придется признать, что, только изменив себя, мы сможем правильно понять других и овладеть искусством общения и взаимопонимания. Что ж, давно замечено, что соринка в чужом глазу видна лучше, чем бревно в своем собственном. Поэтому и хочется извлекать соринки, оставляя в покое бревно. Отрицательные черты характера, которые мы замечаем в себе и в других, оцениваются далеко не равнозначно. Так, в исследовании В. С. Магуна студентам предлагалось оценить у себя и у товарищей по курсу выраженность такого качества, как экстрапунитивность (склонность обвинять в

неудачах других людей). Затем по специальному психологическому тесту это качество измерялось у каждого из испытуемых. В итоге оказалось, что неточные оценки распределялись далеко не случайно. Испытуемые чаще ошибались в свою пользу, чем в пользу сокурсников. По оценкам, выставленным другим, экстрапунитивности оказалось больше, чем по самооценкам.

К себе мы относимся более снисходительно не только в оценках, но и в требованиях. Изучая особенности формирования дружеских отношений, И. С. Кон пришел к выводу, что подавляющее большинство людей, говоря о своем понимании дружбы, указывают на то, чего они ждут от друзей, и лишь немногие упоминают о том, что они сами готовы сделать для друга. По-видимому, в своей собственной ценности как партнера по дружбе мало кто сомневается, а вот другому нужно делом доказать, что он достоин нашей дружбы. На первый взгляд, приведенные данные вполне созвучны с мыслью В. Л. Леви: желающие изменить других явно не из числа тех, кто хотел бы изменить себя. Так ли это? И вообще, можно ли утверждать что-нибудь конкретное о желании или нежелании людей, пока сами они выступают в роли безмолвных статистов, о которых свысока судят специалисты в области их психологии.

Для психолога, склонного к категоричным суждениям, цена ошибочного вывода выше, чем для его ученых коллег, изучающих все, что угодно, кроме человеческого сознания и личности. Мыслящий человек — это единственный «объект исследования», способный критически относиться к своему исследователю. И бели уж психологи берутся оценивать характеры людей с точки зрения перспективы их совершенствования (точнее, самосовершенствования), то первым делом необходимо узнать, какие изменения в собственных характерах они считают возможными и желательными.

В нашем исследовании, проведенном совместно с московским психологом А. А. Кроником, первоначально было опрошено 50 человек в возрасте 17–58 лет. Первый вопрос был сформулирован следующим образом: «Если бы прямо сейчас Вы получили возможность что-то изменить в самом себе, то какие психологические качества Вы хотели бы приобрести?» Мы просили назвать 3–4 качества, которые участники опроса хотели бы сформировать у себя в первую очередь. Следующий вопрос касался тех качеств, от которых люди хотели бы в первую очередь избавиться. Затем следовал такой вопрос: «Представьте теперь, что у Вас появилась возможность

изменить что-то в психологии других людей. Какими качествами Вы бы их наделили, что бы им добавили?» И далее – вопрос о том, от каких качеств захотели бы избавиться других людей. К последним двум вопросам давалось пояснение, что речь идет о тех качествах и чертах психологии, которые не обязательно отсутствуют полностью у окружающих или присущи всем. «Добавить» в данном случае означает сделать положительное качество достоянием подавляющего большинства людей, а «избавить» – лишить возможности массового проявления некоторых отрицательных психологических черт.

Всего трое участников исследования не сочли целесообразным что-либо изменять в себе и в своем характере, и двое – не решились высказать свои пожелания по совершенствованию психологии окружающих. Как видим, немного нашлось людей, которые считают свой и чужой психологические миры зоной, закрытой для конструктивной критики. Подавляющее большинство опрошенных хотят измениться к лучшему, изменив в ту же сторону других людей.

Были названы сотни достоинств и недостатков, которые распределились весьма любопытным образом, в зависимости от того, кто должен был их получить или от них избавиться. Себе пожелали в первую очередь:

уверенности, решительности	– 46 % опрошенных
выдержки, уравновешенности	– 30 %
целеустремленности, силы воли	– 30 %

Остальные качества встречались в ответах значительно реже.

Другим людям участники исследования хотели бы добавить:

доброты, человечности	– 50 %
честности, порядочности	– 30 %
взаимопонимания, сочувствия	– 22 %

Сопоставляя списки качеств, предназначенных «себе» и «другим», с удивлением обнаруживаем, что себя люди считают слишком мягкими, нерешительными, неуравновешенными, недостаточно волевыми, а других – не в полной мере отвечающими нравственному идеалу, недостаточно добрыми и не всегда способными понять ближнего и посочувствовать ему. Но кто же эти другие? Другие – это те же участники исследования, только увидевшие себя не внутренним взором, а со стороны. Может быть, отбирая испытуемых, мы по счастливой случайности столкнулись только с добрыми и очень уязвимыми людьми, которых постоянно обижают окружающие? И хотя вероятность этого мала, поскольку исследование проводилось в разных городах и разными интервьюерами, мы решили

проверить полученные результаты в групповом эксперименте, участниками которого стали 40 человек, собравшихся на открытие молодежного дискуссионного клуба. На вопрос о том, какие качества они хотели бы добавить себе и другим, молодые люди отвечали по очереди, называя только одну, наиболее важную черту характера. Результат оказался тот же, что и в первом исследовании. Себе в основном желали психологической устойчивости, уверенности, решительности, а другим – доброты, сочувствия, понимания. Лишь один из сорока себе хотел добавить доброжелательности. В этом эксперименте участвовали и психологи, которые, когда очередь доходила до них, добавляли себе мягкости и доброжелательности, как бы «подсказывая» испытуемым ответы, не совпадающие с общей тенденцией. Но подсказки «не помогли». Видимо, мы хорошо знаем, чего не хватает нам самим, а чего – другим, и в подсказках не нуждаемся.

Хорошо, конечно, что среди участников эксперимента не нашлось конформистов, которые готовы были бы вслед за психологами в самих себе усмотреть недостаток доброты и понимания. Этих качеств внутренне хватает почти всем. Но судя по пожеланиям, высказанным в адрес других людей, внутренняя доброта, честность, порядочность и даже внутреннее сочувствие слишком часто умело маскируются. Почему же возможен такой парадокс: сам по себе – мягкий, добрый, нерешительный, а в глазах других людей – совсем иной? Все дело в том, что о себе мы судим по переживаниям, замыслам, сомнениям, а о других – только по внешним проявлениям характера. Откуда нам знать, что внешне очень решительный и ни в чем не сомневающийся человек внутренне подвержен сомнениям, колебаниям, неуверенности? Мы видим его жесткость, проявленную по отношению к нам, а он знает, что десятки раз по доброте душевной не проявлял ее, хотя это пошло бы ему на пользу.

Ни один из опрошенных нами людей не захотел избавиться от таких качеств, как эгоизм, нечестность, непорядочность, злость. Но именно от этого они хотели бы в первую очередь избавиться других людей:

эгоизм	– 28 %	опрошенных
нечестность, непорядочность	– 26 %	
злость, агрессия	– 22 %	

В своем собственном характере излишними кажутся:

неорганизованность	– 30 %
неуравновешенность	– 28 %
неуверенность, нерешительность	– 20 %

Достаточно часто себя хотели избавить от лени и излишней прямолинейности, а других – от глупости, зависти, прагматизма и жадности. Закономерность одна – пути совершенствования своего и чужого характеров ведут в разные стороны. Эта закономерность проявилась и в исследовании, проводимом в рамках опроса читателей газеты «Вечерний Киев» по проблемам эффективного использования рабочего времени. В анкете, предложенной читателям, два вопроса касались личностных качеств, которых не хватает работникам, чтобы сократить потери рабочего времени. Около ста человек прислали заполненные анкеты. Были названы различные психологические качества, которых, по мнению читателей, не хватает им самим, а также людям, живущим и работающим рядом. Себе чаще всего хотели бы добавить:

решительности, смелости – 22 % ответивших на вопрос

оптимизма, веры – 16 %

выдержки, уравновешенности – 13 % .

Другим же – совсем иных качеств:

трудолюбия, интереса к работе и профессионализма – 32 %

ответственности – 23 %

честности, порядочности – 23 %

Никто не пожелал себе ответственности, и лишь двое опрошенных хотели бы добавить трудолюбия не только другим, но и себе. Конечно, анкета – не лучший метод изучения особенностей отношений людей к своему характеру и личностным качествам окружающих. Наверное, поэтому около трети читателей не ответили на вопрос о собственных недостатках, а 18 % не высказали своего мнения о других людях. Вспомним, что при индивидуальном собеседовании на эти вопросы отвечали почти все участники исследования. В ходе беседы мы задавали и такой вопрос: «Сколько времени жизни (часов, дней, месяцев) Вам не жалко было бы отдать за желаемое изменение характера, если бы некий Мефистофель предложил сделку: время жизни в обмен на ту или иную черту?» Осознавая всю условность этой ситуации, участники исследования должны были принять решение, максимально соответствующее той ценности, которую они придавали желаемым изменениям в себе и в большинстве других людей. Результат оказался весьма поучительным. За одну черту своего характера люди готовы были в среднем отдать 2,5 года жизни, а за то, чтобы что-то изменить в других, – более 5 лет. На первый взгляд, в этом проявляется альтруизм – желание более дорогой ценой

оплатить совершенствование других людей, чем самосовершенствование.

Но если на эти данные взглянуть более внимательно, то обнаруживается, что альтруизм этот мнимый. От других мы требуем прежде всего доброты и страдаем прежде всего от ее недостатка. Это действительно так, если судить по данным психологических исследований. Например, психолог О. П. Ерицын показал, что качества, которые наиболее высоко оценивают летчики у членов своего экипажа, — это отзывчивость и дружелюбие и лишь на третьем месте — профессионализм. По данным ленинградского социолога и демографа Э. К. Васильевой, наиболее часто при характеристике членов своей семьи люди указывают личностные качества, определяющие взаимоотношения. Среди положительных доминируют доброта, отзывчивость, понимание и т. п., а среди отрицательных — грубость, резкость, нетерпимость, несдержанность.

Выходит, мы настолько высоко ценим доброе начало в окружающих нас людях, что, страдая от его недостатка, готовы скорее пожертвовать годами жизни ради их совершенствования, чем... изменить себя в том же направлении. Но станут ли все вместе добрее, если каждый в отдельности будет стремиться выработать у себя «силовые» качества характера — решительность, уверенность, силу воли. Вряд ли можно назвать альтруизмом желание самому стать сильнее, тверже в мире более добрых и отзывчивых людей, даже если за такую перспективу мы готовы расплачиваться годами жизни.

Нельзя сказать, что правило «себя — тверже, других — мягче» не имеет исключений. Встречались среди участников нашего исследования и другие варианты ответов *. Четверо из пятидесяти опрошенных хотели бы стать добрее к людям при том условии, что и окружающие станут мягче. Четверо других добавили бы твердости и себе, и другим людям. Но ни один не пожелал сам стать мягче в более твердом и решительном окружении. К примеру, никто не изъявил желания стать более добрым или честным, добавив другим решительности, целеустремленности, уравновешенности. Но чем же этот путь психологического совершенствования хуже противоположного, который был избран большинством людей? Ведь если мы поможем другим стать сильнее, смягчив при этом собственный нрав, мы тем самым полностью удовлетворим их потребность. Правда,

* Читателю, который хотел бы определить собственную позицию в этом опросе, мы предлагаем тест (см. приложение 1), разработанный Е. И. Головахой и А. А. Кроником.

придется действовать вразрез с собственными потребностями. Поэтому нужен разумный компромисс – признать справедливыми взаимные претензии. Справедливость в человеческих взаимоотношениях торжествует лишь в том случае, когда каждый получает то, чего он желает другим. Таково и единственно справедливое правило самосовершенствования: пожелай себе того, что хотел бы видеть в других.

Может показаться парадоксальной ситуация, в которой человек хочет одного, а психологи рекомендуют ему совсем другое. Он хочет стать решительнее, а ему советуют стать добрее. Но подобные ситуации встречаются в жизни очень часто. К примеру, больной хочет съесть сладкое, которое ему категорически противопоказано, а врач рекомендует горькое лекарство. Помочь человеку и следовать во всем его желаниям – вещи далеко не равнозначные. Тому, кто жалуется на черствость и эгоизм близких людей, чаще нужен совет изменить свое отношение к ним, чем «сочувственные» проклятия в их адрес. И если человек ощущает недостаток каких-либо достоинств в окружающих, это сигнал о неблагополучии собственного отношения к ним. Только изменяясь к лучшему сами, мы сможем изменить к лучшему других: своей добротой сделать добрее окружающих, своей честностью сделать их более искренними и открытыми, своим пониманием научить их понимать нас. Иногда на этом пути людей сдерживает естественное опасение, что окружающие начнут злоупотреблять доверием, «сядут на голову».

Что сказать по поводу подобных опасений? Можно было бы ограничиться мудрым афоризмом Гельвеция: «Тот, кто постоянно сдерживает себя, всегда несчастен из страха быть несчастным иногда». Действительно, опасность встретить подлость, обман и иждивенчество всегда сопутствует открытому, доверительному отношению к людям. Но без доверия могут существовать только формальные отношения, которые никогда не приносят удовлетворения и, становясь единственно приемлемыми для человека, постепенно превращают его в глубоко несчастное, существо, подозревающее каждого в злом умысле и неблаговидных намерениях. Опираясь на опыт психотерапевтической работы, известный польский психолог Е. Мелибрда подчеркивает, что «доверие порождает ответное доверие... доверие всегда риск, без которого нет истинного взаимопонимания»⁶.

Разумеется, доверие не должно быть слепым, нужно учиться понимать других людей. Можно прекрасно разбираться в достоинствах и недостатках окружающих, видеть в

них то, что привлекательно для нас, стремиться к общению с ними и тем не менее оставаться в одиночестве или испытывать постоянный дефицит взаимопонимания. От чего это зависит? Почему одни люди имеют широкий круг общения, привлекают к себе внимание, вызывают интерес окружающих, их уважение и симпатии и достигают этого без видимых усилий, а другие оказываются в изоляции, страдают от одиночества, хотя тяга к полноценному общению у них велика?

Секрет успеха или неудачи, как мы видели, во многом связан с отношением человека к своему характеру. Но не менее важным оказывается и его отношение к жизни. И если отношение к своему характеру является первым шагом на пути к пониманию своего места среди других людей, то отношение к жизни непосредственно определяет это место.

Отношение к жизни: самооценка
и разумная организация

Относиться к жизни можно по-разному. Мысль банальная, но не лишенная назидательности, которая необходима, на наш взгляд, для начала серьезного разговора об отношении к жизни и взаимопонимании. Проще всего жить, как живется, и не задумываться о том, что непосредственно не касается насущных проблем. Но чем проще живет человек, чем меньше усилий затрачивает он на организацию своей жизни, тем бесцветней, тем незаметней для других людей он становится. Чтобы окружающие смогли нас понять, нужны определенные человеческие качества, но чтобы они захотели понять, мало быть просто неплохим человеком, вызывающим смутную симпатию. Необходимо пробудить интерес к себе, к своим замыслам, поступкам, творческим и общественным достижениям. И если человек сам не может понять, для чего он живет, трудно ожидать, что смысл его существования будет понят другими людьми.

Не умея так организовать свою жизнь, чтобы она была интересна ему самому и окружающим, человек, как правило, ссылается на обстоятельства — житейские неурядицы, непонимание близких, отсутствие необходимых условий для самореализации. Но какими бы ни были внешние условия, решающее слово в организации жизни принадлежит разуму. «Нельзя жить приятно, не живя разумно», — утверждал древнегреческий философ Эпикур. Непримируемую позицию к тем, кто не способен следовать голосу разума, занимал Диоген Си-



нопский: «Для того, чтобы жить как следует, нужно иметь или разум или петлю».

Нельзя, конечно, буквально понимать древних мыслителей. Каждый из них имел свое представление о разуме и мере его участия в организации человеческой жизни. Вопрос этот относится к категории вечных. О нем спорили в прошлом, спорят и сейчас. Бесспорной остается только необходимость в определении тех жизненных принципов и оценок, без которых существование человека утрачивает индивидуальный смысл и социальное значение.

При всем многообразии индивидуальных представлений о жизни в них всегда можно найти общие черты, связанные с наиболее типичными жизненными позициями при восприятии, осмыслении и освоении действительности. Если рассматривать отношение к жизни в целом, то на основании общего мировосприятия можно выделить две позиции: **оптимизм** и **скептицизм**. Оптимисты видят в жизни преимущественно

хорошую сторону. В самых тяжелых обстоятельствах оптимист находит утешение и поддержку в надежде на лучшие времена. Особенно сильны оптимистические тенденции в юношеских представлениях о жизни. В одном из наших исследований мы просили юношей и девушек 15–17 лет назвать события, которые они ожидают в будущем. Были названы сотни различных событий, среди которых практически отсутствовали жизненные ситуации, связанные с поражениями, утратами, неудачами. Среди пожилых людей тоже немало оптимистов. По нашим данным, свыше 60 % видят в будущем больше положительных событий, чем возможных утрат и неудач.

Оптимизм не всегда уживается с реализмом. В этом его благо, но в этом и его слабость. Зато скептики – реалисты до мозга костей. Их кредо – сомнение. От их придирчивого взгляда не ускользнут ни один недостаток, ни одна трудность, ни один повод для сомнения. Скептик часто видит столько трудностей на пути к самой привлекательной цели, что начинает сомневаться в необходимости ее достижения. Крайний скептицизм превращает человека в пессимиста, способного замечать в жизни только худшую ее сторону и не верить, что в будущем что-либо может измениться. Пессимист-философ обычно приходит к выводу о бессмысленности существования мира и всех его обитателей. Если же пессимист не склонен к философскому восприятию действительности, то он просто досаждаёт окружающим его людям постоянным нытьем и жалобами на беспросветное существование. Однако скепсис не всегда достигает крайней степени. В умеренном количестве он так же необходим для нормальной жизнедеятельности, как и оптимизм. Потому и чувствуют необходимость друг в друге оптимисты и скептики для гармоничного, уравновешенного совместного представления действительности.

По способу осмысления картины мира различают **рационалистов** (людей с логическим складом ума) и **иррационалистов** (людей с преимущественно художественным типом мышления). Иррационалист мыслит образами, он не любит, не понимает и не принимает логику. Вся совокупность причинно-следственных связей между различными явлениями окружающего мира не интересует его, кажется ему упрощением богатства внешнего и внутреннего мира. Абстрактные схемы, лишённые образности, вызывающей эмоции, раздражают его; поэтому он не понимает и не любит абстрактные знания, например, математику. Люди этого типа научным объяснениям непонятных явлений предпочитают мистическое толкование, имеющее покров таинственности и принципиальной непозна-

ваемости. Главной двигательной силой их деятельности являются эмоции, вызванные целостными образами в конкретном месте и в конкретный момент времени. Они, как правило, хорошо чувствуют различные нюансы человеческих отношений, но хуже справляются с управлением собственным поведением в моменты общения, т. к. собственные эмоции выступают на первый план.

Рационалист анализирует мир явлений логически, стараясь каждому определить место в сложной системе причинно-следственных связей. Не беда, если элементы схемы трудно обнаружить в реальной жизни. Стройность концепции, гармония построенной схемы сами по себе вызывают положительные эмоции. Недостаточность или несогласованность фактов, опровергающих умозрительную концепцию, вызывает отрицательные эмоции и побуждает к поиску возможностей расширения знания. В отношениях с людьми в конкретной ситуации рационалист в большей степени опирается на собственную концепцию характера данного человека, чем на конкретные проявления его поведения.

Но человек не только воспринимает и анализирует окружающий мир, он по мере своих способностей и объективных возможностей преобразует его. По способу преобразовательного отношения к жизни, освоения окружающего мира существуют два основных типа людей: созерцатели и практики.

Для людей с созерцательным типом активности преобладающей является внутренняя активность, «тот процесс, который, — по определению Э. Фромма, — происходит в людях, которые действительно «видят» дерево, а не просто смотрят на него, или в тех, кто, читая стихи, испытывает те же движения души, что и поэт, выразивший их словами, этот процесс может быть очень продуктивным, несмотря на то что в результате его ничего не «производится»¹. Созерцательная жизнь, посвященная поискам истины, по представлению Аристотеля, является высшей формой активности.

Однако, на наш взгляд, для того, чтобы претендовать на высшую форму активности, люди с созерцательным типом отношения к жизни должны найти способ выражения тех внутренних процессов, в которые они погружены. Для многих созерцателей характерна глубина чувств и мыслей, однако, активно живя внутренним миром, продумав, осмыслив и глубоко прочувствовав, созерцатель часто ограничивается мечтами, фантазиями, не умея или не желая не только воплотить их в жизнь, но и даже поделиться ими с окружающими. В русской литературе такому типу созерцателя уделялось немалое

внимание. Примеры Манилова или Обломова, ярко выраженных бездеятельно-созерцательных типов личности, скорее отпугивают, чем привлекают. Не следует забывать, что как Аристотель, так и Фромм, да и многие другие философы, рассматривающие созерцательность как высшую форму продуктивности, не ограничились тем богатством изменений внутреннего мира, которые произошли в результате размышлений, а проявили и внешнюю активность для написания и обнаружения своих трудов.

Практический тип отношения к жизни характерен для людей, предпочитающих реагировать на внешнее влияние непосредственным действием. Практик нередко начинает действовать, не тратя времени на обдумывание плана действий. Он корректирует свои поступки непосредственно в процессе деятельности, не анализируя причин и не задумываясь над последствиями. Действия его, как правило, решительны, и если он не «наломает дров», то может совершить много полезных дел, пока созерцатель будет обдумывать проблему со всех сторон и осмысливать ее в глобальном масштабе.

Невозможно, да и не нужно оценивать, какой из этих типов отношения к жизни лучше. Каждый из них имеет свои достоинства и свои недостатки. Но одно несомненно: в поисках смысла жизни, своего места, роли и миссии в ней человек должен организовать свою жизнь таким образом, чтобы его индивидуальные особенности и способности получили развитие и могли в полной мере раскрыться и реализоваться в продуктах деятельности. Какого же, собственно, результата вправе ожидать человек, затрачивающий усилия разума и воли на организацию своей жизни? По каким критериям можно делать выводы о разумности или неразумности принципов распоряжения собственной жизнью, своими способностями и объективными возможностями?

Одним из важнейших критериев является социальная оценка продуктивности человеческой жизни, под которой понимается все то, что создано человеком для блага других людей. Как правило, результаты деятельности находят заслуженный отклик, высоко ценятся окружающими, поднимают авторитет человека, вызывают уважение к нему.

Но даже в тех случаях, когда современники не способны оценить по достоинству опережающее время открытие ученого или произведение мастера, мысль о благодарных потомках окрыляет его, результаты труда видятся ему признанными и служащими человечеству. Каждому человеку знакомо, как возрастают его силы и энтузиазм, когда он знает, что резуль-

тат его работы действительно кому-то нужен, и как опускаются руки от бессмысленного труда. Не формальные лозунги типа «Во благо общества» повышают отдачу человека, а чувство личной уверенности в том, что все им сделанное сегодня, сейчас, в данную минуту, кому-то нужно и кто-то с нетерпением этого ждет. Речь идет о необходимости создания таких экономических и психологических условий, в которых каждый человек может ощущать полезность для других затраченных им душевных, интеллектуальных и физических усилий.

Степень удовлетворенности человека своей жизнью (как в целом, так и ее различными сторонами) является вторым критерием разумной ее организации. Как показывают социально-психологические исследования, в том числе и проведенные нами, жизненная удовлетворенность тесно связана с продуктивностью. Причем не только той, которая уже достигнута, но и планируемой. Может ли быть удовлетворен своей жизнью человек, отдавший все свои силы достижению материального благосостояния или сумевший таким образом организовать свою жизнь, что развлекательный досуг имеет в ней первостепенное значение? Можно иметь разные гипотезы, особенно наблюдая или испытывая все тяготы отсутствия не только комфортных, но и мало-мальски нормальных бытовых условий. Однако данные опроса более чем тысячи людей пенсионного возраста показывают, что решающую роль в удовлетворенности жизнью играют не материальные факторы и не благоприятные условия отдыха и развлечений, а продуктивность жизни.

Чтобы правильно оценить эти данные, необходимо различать чувства удовлетворенности и удовольствия. Чувство удовольствия выступает положительным эмоциональным фоном потребительской деятельности, в результате которой человек имеет возможность удовлетворить свои первичные потребности. Но основной характеристикой этого чувства, отличающей его от удовлетворенности, является кратковременность. Удовлетворенность является значительно более устойчивым эмоциональным состоянием. Возникает и формируется оно в результате продуктивной преобразовательной деятельности, направленной на производство материальных и духовных ценностей и далеко не всегда сопровождающейся непосредственным чувством удовольствия. Устойчивость чувства удовлетворенности порождается, с одной стороны, тем, что результат труда является реальным подтверждением ценности, бессмысленности собственной жизни.

**Мне есть, что спеть, представ перед всевышним,
Мне есть чем оправдаться перед ним.**

Так выразил Владимир Высоцкий желание подвести итог, которое возникает практически у каждого человека на разных этапах жизненного пути.

С другой стороны, результат труда, особенно если в нем испытывают заинтересованность другие люди, вызывает одобрение, похвалу, признание особых способностей и мастерства часто не только в момент его достижения, но и спустя определенное время. Чем долгосрочнее продукт деятельности, тем более длительный положительный отклик со стороны других (все новых и новых) людей испытывает человек. Это создает условия устойчивости чувства удовлетворенности.

Человек может испытывать чувство неудовлетворенности не только собой, но и собственной жизнью. Он может быть неудовлетворен своей работой, людьми, с которыми общается, их деловыми или нравственными качествами и т. п. В основе этого, как правило, лежит защитный психологический механизм проекции. Фактически это неосознаваемая неудовлетворенность собственными качествами. Травмирующая неудовлетворенность работой — это, по сути, неудовлетворенность своей способностью справляться с трудностями, которые возникают в процессе ее выполнения. Неудовлетворенность другим человеком — это в основном неудовлетворенность своей линией поведения по отношению к нему. Ведь в ситуациях, в которых удалось дать достойный отпор недоброжелателю или просто неприятному человеку, возникает чувство глубокого удовлетворения.

В нашем сознании формируется идеальный образец собственного поведения — представление о том, как надо держаться, говорить, поступать в различных ситуациях. Если удастся повести себя в соответствии с этим идеалом, человек испытывает чувство удовлетворенности собой. Если реальное поведение не соответствует образцу, то чувство неудовлетворенности чаще всего переносится на тот объект, по отношению к которому не удалось повести себя должным образом. В целом этот механизм выполняет определенную защитную функцию, так как люди, склонные к постоянному самообвинению, по данным известного польского специалиста в области психологии эмоций Я. Рейковского, в значительно большей степени подвержены болезням стресса.

Третьим важным критерием разумной организации жизни выступает такой весьма значимый для каждого человека показатель, как состояние его здоровья. Разумеется, не все люди

имеют равный исходный уровень: одни рождаются более ослабленными, с наследственной предрасположенностью к тому или иному заболеванию, другие подрывают свое здоровье в силу вынуждающих причин или по собственной халатности. На многое ли способен человек и может ли он иметь высокую степень удовлетворенности, если состояние его здоровья оставляет желать лучшего? Конечно, есть примеры высоких образцов мужества и воли, когда, преодолевая тяжелую болезнь, люди создавали замечательные творения. Но чаще всего человек, ослабленный болезнью, малопродуктивен, малоинтересен окружающим, которые только из вежливости или из сострадания будут стараться понять его. Да и он сам, в силу естественных причин, сферу своих интересов, мыслей и чувств сосредоточивает на том, где болит сегодня и чем это вызвано.

О разумной организации жизни можно говорить лишь в том случае, когда состояние здоровья, независимо от исходного уровня, улучшается или не ухудшается. Даже замедление темпа ухудшения в некоторых случаях может свидетельствовать о том, что принципы организации жизни выбраны правильно. Таким образом, состояние здоровья и, даже точнее, самочувствие человека является важным медико-биологическим критерием разумности организации жизни.

Обобщая опыт собственных исследований и многочисленные социально-психологические, социологические и геронтологические данные, мы предлагаем читателю ряд основных принципов разумной организации жизни:

- перспективность,
- определенность,
- ритмичность,
- тренировка,
- общительность.

Перспективность является принципом номер один и подразумевает обязательное наличие у человека жизненных целей. Ставя перед собой долговременные цели, человек определяет те ориентиры, стремясь к которым, он наполняет свою жизнь индивидуальным смыслом, отвечает себе на вопрос, ради чего он живет. Г. Селье отмечает, что отдаленная цель, которую ставит перед собой человек, позволяет устранить ведущие к дистрессу постоянные сомнения в правильности своих решений и поступков.

Конкретное содержание целей может быть различным, оно зависит и от возрастного этапа жизненного пути человека, и от его личных интересов, уровня культуры, способностей, жизненных ориентаций. Но существуют и некоторые общие

закономерности, свидетельствующие о том, каким образом наличие и содержание жизненных целей влияет на продуктивность, удовлетворенность и самочувствие.

В 1978–1979 и в 1981–1983 годах нами проводилось социально-психологическое исследование людей в возрасте 50–70 лет, проживающих в Киеве. Данные этого исследования убеждают, что люди, жизненные цели которых носят общественно значимый характер или отражают индивидуальные духовные интересы, направленность на творческие занятия, имеют заметно более высокие показатели жизненной удовлетворенности, самочувствия, настроения. Они гораздо реже вступают в конфликты с близкими людьми, жалуются на непонимание со стороны окружающих. Однако нельзя не отметить тот тревожный факт, что таких людей было очень мало – от 4 до 13 % в различных социальных группах.

Значительно большее число людей в качестве основной жизненной цели указало, что они хотят «спокойно дожить» или даже – «спокойно умереть». Отсутствие жизненной перспективы существенно влияет и на отношение людей к долголетию. На вопрос: «Хотите ли Вы дожить до 100 лет?» 55 % женщин и 39 % мужчин дали отрицательный ответ. На уточняющий вопрос: «Почему же?» люди, как правило, отвечали: «Не хочу быть беспомощным», «не хочу быть в тягость детям», «не хочу быть в тягость самому себе», «не хочу быть обузой», «не хочу быть немощной старухой» и т. п. Не имея перед собой жизненной цели, не зная, чему посвятить свободное время, силы и способности, многие, еще практически здоровые люди мысленно живут будущей беспомощностью, негативными переживаниями будущего. Именно будущего, а не настоящего, поскольку в нашей выборке были люди, 70 % из числа которых не достигли 60 лет, а остальные – 70 лет; причем большинство из них не относило себя не только к категории старых людей, но и пожилых.

Уже по характеру ответов на вопрос о причинах нежелания жить долго можно видеть влияние на оценку жизненной перспективы взаимоотношений с близкими людьми. Это не случайно. Дело в том, что жизненные цели многие пожилые люди тесно связывают с делами и заботами своих детей и внуков: «Хочу, чтобы сын поменял место работы», «чтобы дочь разошлась с мужем», «чтобы внучка поступила в институт» и т. п. Происходит своего рода компенсация отсутствия жизненных целей, связанных с самореализацией, целями устройства жизни взрослых детей. Однако такого рода компенсация, содержание которой часто вступает в противоречие с планами самих детей,

часто приводит к напряженности в семейных отношениях.

Тесно связывая свои жизненные цели с судьбой детей, пожилые люди практически пытаются разумно, с их точки зрения, организовать не свою жизнь, а жизнь других членов семьи. При этом типичными в нашем исследовании являлись жалобы на несамостоятельность взрослых детей (в материальном отношении, в сфере домашнего хозяйства и т. п.). В данном случае налицо очень противоречивое отношение: с одной стороны, стремление опекать, с другой — недовольство несамостоятельностью. Такое психологическое состояние, предрасполагающее к конфликтам, часто усугубляется и тем, что отсутствие собственных жизненных целей, связанных с самореализацией, само по себе вызывает неудовлетворенность жизнью, хотя причины этой неудовлетворенности, как правило, не осознаются.

При постановке жизненных целей прежде всего необходимо руководствоваться реальной возможностью их достижения. В противном случае возникает вероятная угроза стресса «рухнувшей надежды». Г. Селье подчеркивает, что стресс «рухнувшей надежды» с значительно большей вероятностью приводит к заболеваниям (язва желудка, мигрень, высокое давление или же повышенная раздражительность), чем чрезмерная физическая работа. Поэтому необходимо всесторонне оценивать реалистичность намечаемой перспективы и концентрировать усилия на том, что имеет объективные основания для реализации в будущем.

Содержательная реалистичная перспектива необходима на каждом этапе жизненного пути. И впервые человек учится овладевать перспективой собственной жизни в юношеском возрасте. При исследовании жизненной перспективы старшеклассников нами было обнаружено, что подавляющее большинство юношей и девушек 15–17 лет имеет достаточно отдаленные жизненные цели, связанные с будущей работой, продолжением учебы, социальным продвижением, семьей и материальным потреблением. Основная проблема формирования жизненной перспективы молодежи состоит не в дефиците «перспективного» взгляда на будущую жизнь, характерном для представителей старших поколений, а в несогласованности отдаленных жизненных целей с актуальной жизненной ситуацией и ближайшими жизненными планами — учебной и выбором профессии*.

* Подробнее об этом исследовании см.: Головаха Е. И. *Жизненная перспектива и профессиональное самоопределение молодежи*. К., 1988.

Обнаруживая реализм в последовательности будущих жизненных достижений, юноши и девушки вместе с тем проявляют чрезмерный оптимизм в определении сроков, с которыми связывают эти достижения. Буквально все, что намечают, они надеются иметь к 30–35 годам. К этому возрасту три четверти опрошенных планируют приобрести автомобиль, около двух третей – садовый участок с дачей. А где же они предполагают взять средства на столь дорогостоящие покупки? Ясно, что одной зарплаты на это не хватит, если в среднем школьники рассчитывают на максимальный заработок в размере 200 рублей. Дополнительным источником, к которому предполагают обратиться молодые люди, планируя крупные материальные приобретения, оказывается прежде всего помощь со стороны родителей – на нее рассчитывает большинство старшеклассников. Около 80 % школьников в осуществлении своих материальных планов учитывают даже помощь родителей будущего супруга. Так что жалобы людей старшего поколения на несамостоятельность детей имеют под собой очень конкретную почву. Сопоставление данных исследования молодежи и людей старшего возраста позволяет сделать вывод о существующем ныне не очень благоприятном симбиозе материального иждивенчества молодежи и духовного иждивенчества родителей, концентрирующих свои жизненные цели на организации жизни детей.

Разумная организация жизни в каждом возрастном периоде требует обязательной реализации принципа перспективности с учетом возрастных особенностей человека и специфики той жизненной ситуации, в которой он находится *. Отсутствие развитой перспективы – предпосылка принятия импульсивных жизненных решений, приводящих к психологическим кризисам, нравственной и физической деградации. Реализация принципа перспективности обуславливается тем, насколько последовательно в организации жизни человек придерживается принципа определенности, который характеризует возможность осуществления жизненных целей. •

Определенность – наличие жизненных планов как конкретных программ реализации целей. Каждая более или менее значимая жизненная цель требует определенной последовательности действий, направленных на ее достижение, а следовательно, необходим предварительный план этих действий.

* В конце книги приводится тест (приложение 2), разработанный Е. И. Головахой и А. А. Кроником, который поможет читателю оценить перспективность собственной жизни.

Собственно, планы и помогают человеку оценить реальность целей. Самые возвышенные цели не будут иметь никакой ценности, если неопределенными останутся планы их реализации. Неопределенность жизненных планов приводит к снижению продуктивности деятельности и негативно сказывается на жизнейной удовлетворенности людей⁸. И наоборот, даже самая труднодостижимая, на первый взгляд, цель является реальной, если человек достаточно конкретно представляет, каким способом он собирается ее достигнуть, какие способности и качества необходимо развивать, чем можно пожертвовать во имя намеченной цели.

Как мы уже отмечали, для юношеской жизненной перспективы характерна недостаточная согласованность отдаленных целей и ближайших планов, связанных с выбором профессии. Возникает своеобразный феномен обратной перспективы, когда более отдаленные предметы видны отчетливее, чем близкие. Неопределенность планов даже при наличии цели лишает человека самостоятельности, делает его зависимым от обстоятельств и, как показали наши исследования, снижает уверенность в возможности достижения жизненных целей.

Неопределенность планов – проблема в большей мере социальная, чем индивидуально-психологическая. Если в обществе не созданы объективные условия для реализации тех или иных целей, то трудно ожидать, что большинство людей будет вовлечено в конкретную деятельность. Абстрактность профессиональных намерений старшеклассников – не столько проявление их легкомыслия, сколько отсутствие целенаправленной профорientационной работы, отсутствие системы профессиональной ориентации молодежи. Но у молодежи, по крайней мере, есть общая схема жизненной самореализации – окончание школы, поступление в вуз, техникум или профтехучилище, начало работы, профессиональное продвижение, создание семьи и т. д. В этом отношении в наиболее невыгодном положении находятся пожилые люди, для которых выход на пенсию фактически обрывает перспективу, поскольку в обществе отсутствует институализированная система вовлечения пенсионеров в различные формы социальной активности. Поэтому не случайно для большинства пожилых людей характерна неопределенность жизненных планов в связи с пенсионным периодом жизни.

Мы нередко сетуем, что в нашей стране много творчески одаренных людей в научной, инженерной, художественной деятельности, чьи открытия, изобретения, произведения искусства не становятся общественным достоянием. Их печальный

пример, когда на пути творческой личности возникают непреодолимые бюрократические барьеры,— не лучший стимул для повышения массовой творческой активности. Человек не станет стремиться к высоким целям, если не увидит общественно поощряемых путей их реализации. В настоящее время предпринимаются шаги для создания социальных условий! способствующих повышению определенности планов самореализации личности в общественной и творческой деятельности. Атмосферу гласности и демократизации, поощрения инициативы и различных форм общественной и творческой самоорганизации наше общество выстрадало дорогой ценой, одна из составляющих которой — пассивность большинства людей, в том числе и пассивность в отношении к собственной жизни, неумение и нежелание серьезно и заинтересованно относиться к ее планированию.

Есть, конечно, и психологические факторы неопределенности жизненных планов — инфантилизм, детская уверенность взрослого человека в том, что все в мире происходит в соответствии с его желаниями и надеждами, фаталистический взгляд на происходящее, изначально отвергающий любые попытки повлиять на собственную судьбу. Может быть, и проще жить, не заботясь о будущем, и делать первый шаг, не думая о том, сколько еще нужно пройти до цели. Но менее всего подобное отношение к жизни опирается на разум. Руководствуясь сиюминутными настроениями, капризами и житейской изворотливостью, человек может как-то устраивать свою жизнь, но расплачиваться за это приходится главным — смыслом жизни, который вынесен далеко за пределы непосредственных побуждений. Определенная последовательность жизненных планов требует соответствующего ей жизненного ритма.

Ритмичность — временной режим реализации жизненных планов, способствующий их согласованию. Планы осуществления различных жизненных целей, как правило, конкурируют, накладываясь на один и тот же период времени. Кроме того, человеку необходимо постоянно решать непредвиденные проблемы, выполнять неожиданные задания. Если у человека нет хотя бы ориентировочного режима дня, то буквально ежечасно ему приходится решать проблему выбора — чем заняться сейчас, а что отложить на будущее. Физиологи экспериментально установили, что ситуации принятия решения, связанные с возможностью выбора, приводят к резкому повышению нервно-психической активации. И если активация превращается в перманентное состояние, это вызывает пе-

регрузки, чреватые болезнями стресса. Чтобы ситуации выбора свести к необходимому минимуму, следует ряд постоянно планируемых действий автоматизировать, т. е. регулярно выполнять их в одно и то же время. При этом необходимо приспособлять их к индивидуальным психофизическим ритмам. Известно, что одни люди более продуктивны в первой половине дня, другие — в вечернее время. Исходя из этого, можно наиболее быстрые действия, доведенные до автоматизма, выполнять в наименее продуктивные периоды, оставляя для творческих занятий время лучшей работоспособности.

Это не значит, что человек постепенно превращается в автомат, работающий в строгом временном режиме. Наоборот, сэкономленная нервно-психическая энергия в этом случае будет направлена дополнительно на решение творческих задач и неожиданно возникающих проблем выбора. Так, например, двигательный автоматизм освобождает нас от необходимости следить за каждым своим шагом.

Ритмичность — это не только ситуативный режим деятельности, распорядок дня. В предыдущей главе мы уже останавливались на ритмичности диалогической речи, которую необходимо учитывать. Это и определенный ритм движения по жизненному пути. По наблюдениям советского ученого Н. Пэрна, на протяжении всей жизни происходит волнообразное изменение творческой активности человека с периодами подъема и спада. Причем с возрастом ритм жизни изменяется.

В молодости человек легко приспосабливается к смене ритмов жизнедеятельности. Отсюда тяга к перемене мест, отсутствие устойчивых стереотипов поведения. Для молодых, писал С. Цвейг, покой — это всегда само беспокойство. С годами человеку все сложнее адаптироваться к изменению привычного жизненного ритма. Эту возрастную психологическую особенность отмечал М. Монтень: «Я не в том возрасте, когда нам нипочем резкие перемены, и мне не сжитья с новым и неизведанным образом жизни».

Попытки пожилых людей полностью воспроизводить молодежный ритм жизни, как правило, заканчиваются разрушительно для здоровья. С точки зрения проблемы взаимопонимания, в той же мере неоправданными являются попытки представителей старшего поколения вынудить молодежь к принятию собственного привычного ритма жизни. Отголоски именно этой тенденции звучат в набившей оскомину борьбе с молодежной модой, свободной манерой общения, стремлением к переменам в собственной жизни и в жизни общества.

В свою очередь, молодые люди далеко не всегда считаются с возрастными особенностями ритма жизни и деятельности пожилых людей, что, по данным нашего исследования, является одной из причин возникновения конфликтов между представителями младшего и старшего поколений.

Поддержание рационального жизненного ритма – необходимая предпосылка для эффективной деятельности и рационального образа жизни. Необходимая, но не достаточная. Много зависит от уровня функциональной подготовленности человека к той или иной деятельности. Хотя следующий принцип организации жизни мы назвали принципом тренировки, его смысл и значение охватывают не только физические кондиции человека, но и способность к активной деятельности в других сферах, в том числе в сфере духовной жизни.

Тренировка – постоянные упражнения, способствующие повышению уровня функциональной подготовки человека к деятельности. Для успеха в любой сфере жизни необходим определенный уровень подготовленности. Ни у кого не вызывает сомнений полезность тренировки для поддержания и развития физической (мышечной) активности. Всем известно, что регулярные физические упражнения способствуют профилактике заболеваний и укреплению здоровья.

Древнеримский врач Гален во II в. до н. э. писал, что он тысячи и тысячи раз возвращал здоровье своим больным посредством упражнений. Но принцип тренировки не может быть ограничен только физическими упражнениями. Уже в античной культуре в рамках философских концепций развивались идеи сознательного жизнестроительства, одним из принципов которого являлось регулярное упражнение. «Есть два рода упражнения, – говорил Диоген Синопский, – одно – для души, другое – для тела... Одно без другого несовершенно: те, кто стремится к добродетели, должны быть здоровыми и сильными как душой, так и телом»⁹.

Интересный анализ социального значения античной аскезы (дословно – упражнения) проведен Е. Г. Рабинович¹⁰. Аскеза, которая, как и всякая тренировка, имеет своей основной целью предельное развитие способностей, в кастовом обществе является преимущественным правом господствующей касты. Усложненное дополнительными обязательствами поведение становится самоцельным средством демонстрации превосходства над окружающими. Чем более высокий социальный статус стремился приобрести человек, тем более сложные дополнительные правила собственной жизни он принимал. Именно этим, с точки зрения автора, объясняются усложненные,

необычные правила жизни многих философов, в частности пифагорейцев, стремившихся к статусу богоравных.

Данные многих современных исследований подтверждают, что постоянная упражняемость сказывается на ряде психических, в том числе и интеллектуальных, функций. Как правило, с возрастом у людей лучше сохраняются те функции, на которые ложилась основная нагрузка при выполнении профессиональной деятельности. Например, у водителей с возрастом острота зрения снижалась меньше, чем у других людей в целом. Измерение интеллектуального уровня пожилых людей разных профессиональных групп выявило не столько количественные, сколько качественные различия: бухгалтеры и преподаватели математики обнаружили более высокие показатели сохранности интеллекта по результатам счетных тестов, а редакторы и преподаватели литературы получили более высокие баллы по вербальным (речевым) тестам. Следовательно, тренировка тех или иных функций обеспечивает их развитие и возрастную сохранность.

Устойчивость к стрессам также достигается тренировкой. У животных, которые долгое время переносили небольшую боль (несильные удары током), лучше идет заживление ран, они быстрее адаптируются к стрессам, чем животные, не подвергавшиеся такому воздействию. Есть предположение, что спортивные болельщики, переживающие во время соревнований, испытывают мини-стрессы, и это является своего рода стрессовой тренировкой. Активная тренировка как существенная возможность предотвратить неблагоприятные последствия сильных стрессов положена в основу метода «скоростной терапии». Пациента призывают мысленно представить и почувствовать какую-нибудь (опасную) ситуацию, и в момент кульминации, когда возникает паническое состояние, учат расслабляться и глубоко дышать, так как при сильном стрессе перехватывает дыхание, наступает гипоксия. Тренировка позволяет приучить организм к борьбе с ней, что повышает устойчивость к стрессогенным воздействиям.

Постоянные упражнения полезны не только с точки зрения повышения физической, эмоциональной и интеллектуальной готовности к деятельности. Не менее важна и тренированность в сфере общения между людьми. Каким бы разумным ни представлялся человеку его образ жизни, если в нем нет места полноценному общению, душевные травмы и глубокая внутренняя опустошенность неизбежны. Поэтому общительность является одним из ключевых принципов разумной организации жизни.

Общительность и проблема одиночества

Что же такое общительность? Прежде всего – это способность к самовыражению. Общительный человек без излишнего напряжения и внутренней скованности может выразить свои мысли и переживания в присутствии других людей. Он легко находит нужные слова в соответствующей ситуации. Общительные люди, как правило, меньше подвержены болезням стресса, лучше справляются с кризисными жизненными ситуациями, имеют большую удовлетворенность жизнью, отношениями с людьми, своим социальным положением. Однако многие, слишком многие из нас испытывают серьезные трудности при необходимости открыто выразить свою позицию, свое отношение к окружающим людям и происходящим событиям.

Многих смущает собственная уязвимость в общении, особенно с малознакомыми людьми. Видя повсеместно многочисленные, внешне непринужденные контакты между людьми, человек часто считает, что другим дается очень легко то, что у него лично вызывает психологическое напряжение, неуверенность, тревожность, неудовлетворенность собой. При этом он просто не знает, что такие же трудности и душевные переживания, вызванные элементарными повседневными контактами, испытывают и остальные.

Несмотря на все «неприятности» и переживания, которые доставляют трудности общения, большинство людей в полной мере осознают всю важность и ценность для себя взаимных контактов. По данным наших исследований, сужение круга общения после прекращения работы и выхода на пенсию является весомым фактором, затрудняющим адаптацию человека к пенсионному периоду жизни. В исследовании болгарского социолога Р. Рачкова на вопрос: «Если бы ввиду стечения обстоятельств и хорошей материальной обеспеченности Вам пришлось оставить работу, чего бы Вам больше всего не хватало?» подавляющее большинство опрошенных (84,5 %) указало на отсутствие человеческих контактов, полноценного общения. Обзор практически любого социологического исследования по удовлетворенности трудом обнаруживает много людей, неудовлетворенных организацией работы, зарплатой, производственными условиями, но продолжающих тем не менее трудиться на данном месте. В то же время неудовлетворенных взаимоотношениями в коллективе оказывается очень мало. По-видимому, осознавая глубокую значимость этих отношений, люди не жалеют усилий для поддержания благо-



приятного или по крайней мере приемлемого психологического климата, а в неудавшихся случаях стараются сменить коллектив.

Это объясняется тем, что общение – необходимый способ любой согласованной деятельности. Игнорирование присутствия других людей в первые моменты контакта воспринимается окружающими как кратковременное состояние человека (мало ли что может быть у него сейчас на душе). Если некоторая замкнутость, отстраненность человека продолжается длительное время, это воспринимается как издержка характера (высокомерие, холодность, снобизм и т. п.). Полная некоммуникабельность квалифицируется как «странность», свидетельствующая о психическом нездоровье. Да, к сожалению, дело обстоит именно так – полная отстраненность от окружающих является симптомом ряда тяжелых психических заболеваний.

Но почему же и психически здоровые люди, глубоко осознающие свою потребность в контактах с окружающими,

нередко оказываются в социальной изоляции и чувствуют себя одиночками?

Одиночество убивает, утверждает Джеймс Линч, специалист в области психосоматической медицины, автор книги «Разбитое сердце: медицинские последствия одиночества». Его исследования показали, что одинокие, овдовевшие или разведенные люди в значительно большей степени подвержены болезням, чем те, у кого есть семья. Люди, проживающие изолированно, но поддерживающие постоянные тесные контакты с родственниками и друзьями, в меньшей степени подвержены эмоциональному и физическому износу, у них меньшая степень смертности от сердечно-сосудистых заболеваний по сравнению с людьми, утратившими связи с родным домом и привычной средой.

Исследования, проведенные нами, свидетельствуют о том, что одиночество, отрицательно сказывается на удовлетворенности жизнью и настроении пожилых людей. Одинокое проживающие люди склонны к более пессимистической оценке жизненной перспективы: в будущем они предвидят больше неприятных событий, чем пожилые люди, проживающие в семье. Учитывая, что число одинокое проживающих людей постоянно увеличивается во многих развитых странах мира, в том числе и в нашей стране, ученые все в большей степени стараются привлечь внимание к социально-демографическим предпосылкам одиночества. Однако психологам и психотерапевтам нередко приходится сталкиваться с жалобами на одиночество, ощущение собственной ненужности со стороны людей, формально обладающих полноценной семьей. Здесь уже невозможно проблемы дефицита общения списать на стены изолированных квартир, территориальные преграды и другие «объективные обстоятельства».

В том, что такие жалобы не являются чем-то исключительным, приходится убеждаться не только психологам. Ежедневно редакции газет и журналов получают немало писем, затрагивающих проблемы одиночества, непонятости, отчужденности. Нередко из конкретных жизненных историй, за каждой из которых стоит трагедия душевного кризиса, делается естественный, казалось бы, вывод о черствости и бездушии окружающих. Так ли это? Некоторые материалы, полученные в нашем исследовании, дают серьезные основания усомниться в этом. Гораздо чаще источником нарушений взаимопонимания оказывается собственный характер.

В наших данных о том, что одинокое проживающие люди имели более низкие показатели психологического комфорта,

в принципе не было ничего нового, так как многие проведенные ранее медицинские и психологические исследования выявляли те или иные отрицательные последствия одиночества. Но совершенно неожиданная картина обнаружилась при сопоставлении показателей жизненной удовлетворенности у людей, проживающих в семье, но имеющих отдельную комнату, с людьми, не располагающими собственной отдельной комнатой. Первоначально предполагалось, что наличие отдельной комнаты объективно создает человеку условия психологического комфорта. Однако обнаружилось, что люди, имеющие отдельную комнату, отличались более низкими показателями жизненной удовлетворенности, удовлетворенности семейными отношениями. Они, как это ни парадоксально, даже в меньшей степени были удовлетворены жилищными условиями и не только чаще отмечали семейные конфликты с детьми, но и чаще указывали на полную невозможность предотвращения таких конфликтов.

Ознакомившись с этими данными, трудно не прийти к мысли, что отдельную комнату в семье имеют, как правило, более неуживчивые люди, стремящиеся к изоляции. Это побудило нас более внимательно взглянуть на группу одиноко проживающих людей. Анализ показал, что худшие показатели психологического состояния имеют разведенные по сравнению со вдовыми (в числе опрошенных нами пожилых людей было слишком мало лиц, которые никогда не состояли в браке, чтобы можно было делать выводы об этой категории людей). Другими словами, либо конфликтные ситуации, предшествующие разводам, обостряют психологический дискомфорт человека, либо определенный комплекс черт неуживчивого характера является как причиной развода и одиночества, так и причиной психологического дискомфорта.

Второе предположение, на наш взгляд, является более вероятным. Если бы психологическая угнетенность одиноких людей была вызвана исключительно объективными условиями, то следовало бы ожидать, что дефицит семейного общения они будут компенсировать расширением контактов с друзьями, знакомыми, коллегами, соседями. Однако наши исследования показали, что одиноко проживающие люди отличаются более низкой социальной активностью. Они реже занимаются общественной работой, реже посещают различные культурно-массовые мероприятия, группы здоровья, реже ходят в гости и еще реже приглашают гостей к себе домой. Следовательно, одной из важнейших психологических причин одиночества является определенный тип личности, характеризующийся

необщительностью, постоянным чувством неудовлетворенности, завышенной требовательностью к другим людям.

Если необоснованная требовательность к другим людям является индивидуальным качеством, она порождает личностные проблемы одиночества и социальной изоляции. Если же некоторые требования под влиянием моды возводятся в ранг социальных норм, то это приводит к социальным проблемам. Казалось бы, уходят в прошлое жесткие требования к имущественному положению женихов и невест. Но появляются новые барьеры, которые можно было бы считать курьезными, если бы они не приводили к серьезным социальным и психологическим последствиям. Например, китайские сотрудники брачных бюро отмечают резкое повышение требовательности невест к росту будущего мужа. Самый популярный рост мужчин — 175 сантиметров и выше. Этот нелепый эталон, став элементом общественного мнения, приводит к повышению числа одиноких молодых людей об.ого пола: девушек, которые, отдавая дань моде, стесняются иметь не очень высоких мужей, и юношей, отвергаемых из-за недостаточного роста.

Люди, ощущающие одиночество, редко пытаются найти причину своего состояния в издержках собственного отношения к окружающим и часто объясняют свою социальную и психологическую изоляцию внешними обстоятельствами. Однако в одних и тех же обстоятельствах люди чувствуют и ведут себя по-разному. Одни вызывают интерес и симпатии окружающих, другие оказываются в изоляции. Часто человек даже не догадывается о том, что за чувством одиночества скрывается неспособность увидеть истинное отношение к себе других людей и тем более понять причины этого отношения.

Люди, не пользующиеся особой симпатией, есть в каждом коллективе, в каждой группе. В нормальной, спокойной обстановке внутренние симпатии и антипатии явно не обнаруживаются. Социально-ролевые и деловые контакты! способствуют созданию иллюзорного представления о благополучном положении в системе коллективных взаимоотношений. Даже если большинство членов коллектива в глубине души не испытывают симпатии к кому-либо, до поры до времени эти отношения остаются скрытыми. Скрытые симпатии и антипатии обнажаются, как правило, в конфликтных ситуациях, а также в тех случаях, когда человек нуждается в помощи и психологической поддержке. Малейший конфликт превращает скрытую изолированность в реальное одиночество. Человек, не заслуживший симпатий, оказывается в вакууме и приходит к выводу о черствости и бездушии других людей. И наоборот,

скрытые симпатии, часто даже не осознаваемые самим человеком, в трудную для него минуту проявляются в великодушии и реальной помощи окружающих.

Какими же чертами характера обладают люди, пользующиеся особым авторитетом и расположением? Исследования минского психолога Я. Л. Коломинского показали, что уже в дошкольных коллективах симпатии и антипатии детей достаточно устойчивы и связаны с определенными личностными качествами. Дети, которых предпочитали большинство сверстников, обладают такими качествами, как дружелюбие, умение помочь товарищу, аккуратность, опрятность, умение организовать игру, внести в нее новые интересные элементы, знание правил игры и умение следовать им. Наряду с безусловно положительными чертами они обладали также властью, зазнайством, стремлением и умением командовать.

Так называемые изолированные – дети, не пользующиеся симпатиями ровесников, – отличались грубостью, замкнутостью, молчаливостью, ябедничеством, неумением подчиняться правилам игры, упрямством, капризностью, эффективностью (эмоциональной неустойчивостью), неопрятностью. В более старшем возрасте при обосновании сделанного выбора значительно чаще отмечаются черты характера, связанные со способностью к пониманию, сопереживанию, духовному общению.

Умение расположить к себе людей, завоевать их симпатию существенно влияет на общую способность человека к социальной адаптации. Группа ученых Калифорнийского университета под руководством Э. Сигельман на протяжении 30 лет проводила сравнительное изучение людей, обладающих разной степенью адаптивных способностей. Из общего числа испытуемых было выделено 30 % людей с наиболее высокими оценками и 30 % лиц с наихудшими оценками социально-психологической адаптируемости. В числе личностных характеристик, способствующих максимальному развитию адаптационных способностей, существенное место занимают качества, отражающие отношение к другим людям: дружелюбие, способность к близкому общению, сочувствию; исключительная надежность и ответственность; независимость и самостоятельность; способность искренне ценить интеллект и знания других; тактичность и участливость.

Среди характеристик, максимально отрицательно влияющих на психологическую адаптируемость, авторы выделяют: ощущение себя неудачником, жалость к себе; склонность к подавленности; стремление держаться с людьми на расстоянии;

избегание близкого общения; лживость и лукавство, ненадежность; враждебность к другим людям; склонность приписывать свои чувства и мотивы другим. Сосредоточенность на себе, отсутствие интереса или доброжелательности к другим людям обостряют многие конфликтные ситуации, пути разрешения которых довольно легко находят люди с иным складом характера – общительные, хорошо разбирающиеся в чувствах и поступках окружающих.

Без общительности многие другие достоинства человека могут остаться незамеченными или не получить должной оценки и признания: доброта не имеет выхода, талант не находит поддержки, а ум вынужден изыскивать аргументы, оправдывающие его исключительность. Что же влияет на формирование общительности, почему одни люди способны легко вступать в общение, а другие испытывают серьезные затруднения?

Потребность в общении проявляется на самых ранних стадиях развития человека. Уже к трем месяцам ребенок не только овладевает основными навыками общения (реакция оживления в присутствии другого, и особенно близко человека, чередование фаз прислушивания и активной реакции и т. п.), но и протестует против «необщения» с ним, если находящийся рядом взрослый сохраняет безучастный вид при попытках ребенка вступить в контакт. Обобщая наблюдения и эксперименты психологов, А. Б. Добрович приходит к убедительному выводу о врожденной способности человека к общению.

К деформации природной общительности человека приводят неблагоприятные условия воспитания. В нормальных условиях любой ребенок постоянно тянется к общению. И если младенец пытается наладить контакт доступными ему способами (улыбкой, плачем, всеми своими еще плохо координированными и управляемыми движениями), то ребенок, научившись говорить, старается не упустить малейшей возможности речевого общения. Уже в четыре года, по данным московского социолога В. С. Коробейникова, он задает около тысячи вопросов в день, используя при этом приблизительно 12 тысяч слов.

Какие ответы получает он на свои вопросы? Содержание и форма этих ответов создают у ребенка представление о нормах общения между людьми, о его собственном месте в мире человеческих отношений. Десятки раз в день родители, мобилизуя весь свой педагогический арсенал, пытаются сознательно воспитывать ребенка, поощрениями и наказаниями вну-

шить ему, что такое хорошо и что такое плохо, как следует поступать и как не следует. Так ребенок узнает, что надо говорить и демонстрировать и как это надо делать. Но сотни раз родители, сами того не сознавая, подают примеры поведения и отношения к людям. И именно эти многочисленные примеры усваиваются ребенком как истинные образцы отношения к окружающим.

Между родителями и ребенком устанавливается определенный стиль общения, порождаемый, как правило, взрослыми. В одной семье мать или отец могут требовать от ребенка беспрекословного подчинения, как в армии, и он привыкает, не задумываясь, выполнять все требования. В другой — принято потакать всем капризам. Стоит только ребенку пожаловаться на недомогание, как его начинают опекать. Постепенно он входит в роль «слабого и беззащитного» и от окружающих ожидает решения всех своих проблем только за счет сочувствия к его несчастному виду. В семье может быть принят товарищеский стиль общения, когда родители обращаются с ребенком, как со взрослым, или сами входят в роль сверстников, когда, например, отец часто повторяет сыну: «Ну и попадет нам от мамы».

Можно было бы привести много других примеров межличностных ролей, которые волей родительской режиссуры предоставляются в семье ребенку. Чем жестче рамки этих ролей, тем беднее будет опыт освоения ребенком многообразия человеческих отношений. Родителям трудно преодолевать сложившийся в семье ролевой стереотип общения, да и не всегда это необходимо. Но во всяком случае им не следует требовать от ребенка, чтобы в общении с другими людьми он соблюдал те же жесткие каноны поведения. Ребенок должен научиться разным межличностным ролям. Он должен научиться проявлять непреклонность и уступчивость, умение руководить и умение подчиняться, требовательность и снисходительность. Чем больше межличностных ролей освоит он, тем гибче будет его поведение в различных коллективах, с различными людьми. В данном случае речь идет именно о гибкости, а не о приспособленчестве. Приспособленчество формируется в тех условиях, когда декларируемые воспитателем требования к личности ребенка разительно отличаются от поведения самого воспитателя.

Взаимоотношения в семье и отношение членов семьи к ребенку формируют основу его характера — отношение к людям, умение строить и регулировать свои взаимоотношения с ними. В упоминавшемся исследовании адаптационных способностей

личности, проведенном Э. Сигельман и ее коллегами, изучалось влияние общей атмосферы родительской семьи и личностных особенностей матери на становление характера человека. Экспериментаторы начали наблюдения над детьми с 21–36-месячного возраста. На протяжении тридцати лет психологи и работники социальных учреждений посещали семьи участников эксперимента, проводили опросы и тестирование, фиксировали изменение бытовых и социально-экономических условий их жизни. Естественно, что часть испытуемых отсеялась в результате переезда, отказа от участия в исследовании, других причин. В ходе этого наблюдения были накоплены данные о семейных условиях жизни и особенностях воспитания 171 человека.

Их анализ позволил сделать выводы об особенностях семейной атмосферы, положительно или отрицательно влияющих на развитие психологической адаптируемости человека. К числу положительных характеристик относятся: любовь и нежность матери, ее высокая моральная ответственность, живой ум, интеллигентность, благожелательность, искренность, честность, склонность критиковать ребенка, уравновешенность, близкие культурные интересы обоих родителей, их сексуальная совместимость, открытое реагирование отца на возникающие конфликты. Неблагоприятными условиями, способствующими формированию низкого уровня адаптируемости, характеризуется семья, в которой родители часто ссорятся, большое значение придают социальному положению, власти и материальным ценностям. Как правило, у человека, имеющего низкий уровень социальной адаптации, мать — беспокойная, неорганизованная, нервная, придающая большое значение нарядам и внешнему виду. Отец самоустраняется от семейных проблем, замкнут. Воспитанию в детях чувства независимости не уделяется должное внимание.

Плохая адаптируемость и тесно связанная с ней малообщительность как издержки семейного воспитания нередко способствуют развитию у ребенка невроза. Ленинградский психоневролог А. И. Захаров, занимающийся изучением, профилактикой и лечением детских неврозов, проанализировал влияние различных типов деформирующего отношения к ребенку в семье на развитие у него невротических состояний и асоциальных форм поведения. Например, чрезмерно строгое, властное, авторитарное отношение к ребенку со стороны взрослых членов семьи, и особенно матери, приводит к стойкому образованию таких черт характера, как неуверенность, застенчивость, пугливость, склонность к зависимости. Если же ребенок

предрасположен к независимости, то авторитарность родителей способствует развитию у него возбудимости и агрессивности.

В очень неблагоприятных условиях оказываются дети, лишенные естественного чувства материнской любви и уважения. Авторитет в семье (то, что большинству детей дается в целом даже незначительными успехами) завоевывается ими с трудом и всеми доступными способами. В такой обстановке у детей нередко формируется стойкое чувство собственной ненужности, униженности, неудовлетворенности.

Но и атмосфера чрезмерного внимания к ребенку является не менее неблагоприятной. Полное отсутствие требовательности, потакание каждому желанию приводят к развитию эгоцентричности, снижению самоконтроля, желанию постоянно быть в центре внимания независимо от ситуации и объективных оснований. Естественно, что в дальнейшем, когда ребенок выходит за пределы семьи и попадает в новое окружение, ему бывает трудно смириться с тем, что в центре внимания может оказаться не он, что признание и похвалу надо заслужить реальными достоинствами или успехами. Отсутствие всеобщей любви и признания окружающих может довести его до нервного срыва.

Не только крайности воспитания, вызванные неправильным отношением родителей к ребенку, приводят к развитию чувства неуверенности при общении. В семье могут быть вполне благоприятные эмоционально-психологические отношения, но недостаточно высокий культурный уровень или замкнутый образ жизни семьи могут препятствовать освоению ребенком разносторонних форм и навыков общения. Это и влечет за собой формирование низкого уровня культуры общения. Взрослея, человек начинает это осознавать, испытывать чувство неловкости, попав в новые, непривычные для него, ситуации. Потребность находиться среди людей, сотрудничать с ними, быть оцененным по достоинству, пользоваться авторитетом, любовью, уважением блокируется непонятными для него механизмами и незнакомыми общими правилами той игры, которая называется общением. Все навязчивее звучат вопросы: «Почему дома, наедине с собой, ты находишь удачные слова и правильные решения? Что же мешает тебе высказаться и быть правильно понятым другими? Да эти другие тебе и мешают. Почему они ведут себя так «неправильно» по отношению к тебе? Почему перебивают в самом начале, когда ты только-только решился высказать самое главное, самое умное? И почему так внимательно слушают другого?»

Чем раньше человек задумывается над этими и многими другими вопросами, тем скорее он находит ответы, строит свою концепцию правил общения. Кажется, выход найден, модель поведения ясна: «С этими я буду тверд и непреклонен. С теми — холоден и высокомерен. А в этой компании — весел, непринужден, остроумен. На улице, в транспорте, магазине — выдержан и терпелив, ведь моя раздражительность и грубость оскорбляют и угнетают прежде всего меня самого». Все понятно, решение принято, но... все опять получается по-прежнему; некогда не смог твердо сказать «нет», на лице блуждала какая-то извиняющаяся улыбка, так хорошо осознаваемая в тот момент как неуместная; в компании не получилось быть остроумным, отчего настроение испортилось еще больше, и весь вечер просидел с кислым выражением лица, до чего никому не было никакого дела; зато в магазине так «достойно» ответил на грубость продавщицы, что самому до сих пор противно. Почему ничего не получилось?

Желаемая модель поведения (общения) не реализуется по очень простой причине. Ведь научиться — это не только знать, это прежде всего уметь. Необходимы навыки, поведенные до автоматизма. Как ребенок, научившийся ходить, не задумывается над последовательностью и координацией движений; как гимнастка, не задумываясь, безукоризненно выполняет цепь невообразимых по сложности элементов. Но ведь этому предшествовала изнурительная работа над каждым элементом. В общении же повышенный контроль, с одной стороны, и отсутствие упражняемости, навыков общения в различных ситуациях, с другой, приводят к повышению неуверенности и тревожности.

В последнее время у нас в стране созданы и успешно действуют тренинговые группы, в которых люди осваивают различные формы общения. Эти занятия называются социально-психологическим, или ролевым, тренингом. За относительно короткий срок человек имеет возможность неоднократно проиграть, отрепетировать, довести до автоматизма ряд повседневных ролей, вызывающих затруднения в реальной жизни, где не находится места для безболезненных репетиций. Это могут быть социальные роли (покупатель, продавец, прохожий, пассажир, руководитель, подчиненный, родитель и мн. др.); межличностные психологические роли (доброго, строгого, веселого, беззаботного, нахального, осторожного человека и др.).

Наиболее существенно повышают эффективность социально-психологического тренинга следующие факторы.

Групповой характер занятий. Невозможно научиться общаться, не общаясь. Какую бы идеальную модель собственного поведения ни построил человек наедине с собой, другие всегда будут «мешать» ему воплотить ее в жизнь, если это поведение не является естественным, привычным именно в присутствии других людей.

Отсутствие сложившихся межличностных и социальных отношений между членами группы. Во-первых, нет опасений, что сказанные слова или «неправильное» поведение могут отрицательно повлиять на положение человека, осложнить его жизнь. Во-вторых, наблюдая одобрение или осуждение окружающими своего поведения, он понимает, что эта реакция объективна и относится исключительно к определенным словам или действиям, а не вызвана общим предубеждением к его личности. Такие условия позволяют увидеть реакцию других людей на свой стиль общения «в чистом виде».

Вариативность. Возможность попробовать разные варианты поведения в одной и той же ситуации, что практически не удастся сделать в реальной жизни. Увидеть, а точнее почувствовать по реакции окружающих, какие слова, манера обращения, интонация являются наиболее эффективными, позволяющими добиться цели и заслужить одобрение.

Повторяемость. Наиболее удачный способ общения в конкретной ситуации может быть закреплен многократным повторением при эмоциональной поддержке членов группы и при желании доведен до автоматизма.

Многовариантность выбора. Поскольку одна и та же ситуация проигрывается разными людьми, человек имеет возможность наблюдать наиболее удачные формы общения, найденные другими участниками группы, и воспользоваться опытом, анализируя и заимствуя определенные нюансы коммуникативного поведения.

Особый эмоциональный фон. Во-первых, у человека во время таких занятий создается некоторая освобожденность от множества эмоций, порождаемых различными жизненными заботами. Даже в дружеской компании человек нередко обеспокоен ролью, положением и авторитетом, которые ему удастся или не удастся «завоевать» своим поведением. Игровые элементы, некоторая условность всего происходящего раскрепощают человека, создают атмосферу повышенной эмоциональности, которая всегда возникает в присутствии других людей. В повседневных жизненных ситуациях человека, испытывающего трудности общения, такое повышение тонуса может привести как к закрепощенности (вплоть до полной

«зажатости»), так и к излишней раскрепощенности, которая смущает не только окружающих, но и самого человека, когда он впоследствии анализирует свое поведение. На занятиях же по общению (под руководством опытного специалиста) эмоциональная мобилизация способствует повышению эффективности тренировочного процесса.

Эмоциональная мобилизация, с одной стороны, и освобожденность от посторонних эмоций, с другой, приводят к тому, что участники группы с достаточной эмоциональной силой реагируют на слова и поведение человека. Такое непосредственное эмоциональное подкрепление (осуждение или одобрение) конкретных слов и поступков является действенным механизмом закрепления или блокирования пробуемых элементов поведения.

Группы социально-психологического тренинга различаются по своим целям и методам. Программа такого тренинга может быть ориентирована как на формирование социально-профессиональных особенностей общения (у продавцов, руководителей и т. п.), так и на преодоление трудностей повседневного общения. В группах первого типа чаще всего используются видеотренинг (с применением видеоаппаратуры) и деловые игры, в которых участникам предлагаются типичные сложные профессиональные ситуации и коллективный поиск оптимального их разрешения. Деловые игры позволяют заранее подготовиться к подводным камням своей профессии, а не преодолевать их на практике методом проб и ошибок, нередко с существенными нервно-психическими затратами и потерями.

Наиболее распространенными методами, применяемыми в группах второго типа, являются функциональная тренировка (или тренинг поведения) и психодрама. Функциональная тренировка включает два основных компонента: пантомиму и тренинг социального поведения. Занятия пантомимой позволяют развить или раскрепостить экспрессивные компоненты общения (движения, мимику, жесты). Например, руководитель группы предлагает ее участникам изобразить человека, получившего радостное или печальное известие; человека, опаздывающего на работу и вынужденного пробираться сквозь толпу на улице. На первом этапе занятий содержание предлагаемых ситуаций должно балансировать на грани условного и реального. Оно не должно быть слишком оторванным от реальной жизни, так как игра в таких случаях далеко уводит от поставленных целей и снижает серьезность первоначального настроения человека на возможность решения своих реальных проблем. «Больные» проблемы также не должны

ставиться в центр внимания, пока люди не сориентировались в обстановке, не привыкли к форме занятий. Наряду с заданием изобразить то или иное состояние в определенной ситуации участникам предлагается и задание определить, что пытается выразить без слов другой человек. Эти упражнения ориентируют на более внимательное отношение к окружающим, учат пониманию их состояния и внутреннего мира. В целом упражнения, основанные на пантомиме, позволяют человеку эмоционально раскрепоститься, освоить формы экспрессивного самовыражения, углубить наблюдательность, повысить внимание к состоянию других людей.

Тренинг социального поведения позволяет отрепетировать форму и манеру поведения в типичных социальных ситуациях, в которых человек испытывает определенные трудности: обращение с просьбой к незнакомому человеку; проявление настойчивости при решении какого-либо вопроса с руководителем; реакция на невнимание или грубость продавца; отказ в просьбе, т. е. поведение в ситуациях, когда человек внутренне убежден в своей правоте, но ему не удается повлиять на ситуацию. При тренинге поведения человек многократно пытается добиться своей цели, а перед партнером руководитель ставит задачу оказывать всевозможное сопротивление. Эта ситуация поочередно разыгрывается всеми участниками. Процесс и результаты, как правило, не обсуждаются, неудачные попытки не критикуются. Перед руководителем стоит задача отмечать все положительные моменты в поведении главного героя. Поведение, приводящее к успеху, все участники группы могут видеть и без обсуждения.

Одним из наиболее интересных и эффективных методов социально-психологического тренинга является психодрама. Участникам предлагается какая-либо жизненная (как правило, конфликтная) или условная ситуация, и между тремя-четырьмя участниками распределяются роли. Например, матери, отцу и сыну необходимо обсудить проблему совместного проведения выходного дня, в то время как у каждого на этот день были свои, взаимоисключающие, планы. В качестве условной ситуации может быть предложено пребывание на необитаемом острове группы людей, каждый из которых до этого на корабле выполнял определенную роль: капитана, помощника капитана, матроса, пассажира. Ситуации подбираются руководителем в зависимости от состава групп и жизненных проблем ее участников.

Существуют различные модификации проведения психодрамы. Например, после проигрывания ситуации участникам предлагается поменяться ролями. Это очень эффективный

прием. Играя роль, люди, как правило, очень серьезно включаются в нее, они «любят» своего героя и стараются найти как можно больше аргументов в его пользу, обосновать и оправдать его поведение. Если вскоре человек по условиям игры вынужден принять контрпозицию, он на себе испытывает неправоту многих собственных слов и поступков, предложенных им же самим несколько минут назад. Он подыскивает теперь аргументы, доказывающие правоту другого, которого только что воспринимал в качестве оппонента.

Еще одним приемом психодрамы является предложение попробовать сыграть ту же роль, но по-другому. Таким образом, человеку предоставляется возможность испытать в одной и той же ситуации различные черты своего характера и убедиться, что от его личного поведения зависит очень многое. В качестве еще одного варианта предлагается одну и ту же ситуацию проиграть разным участникам. Возможность не только предложить свою линию поведения, но и увидеть, каким образом эту же проблему решают другие люди, позволяет человеку убедиться в неоднозначности любой конфликтной ситуации, увидеть со стороны, как выглядит тот или иной стиль общения и как его оценивают другие.

Существует еще ряд приемов, позволяющих увеличить возможности психодрамы как метода, помогающего человеку расширить диапазон социальных и психологических ролей, которые он не имел возможности успешно освоить в реальной жизни, активно искать и находить формы обращения с людьми, способствующие установлению гармоничных отношений и достижению собственных целей. Чем же отличается психодрама от функционального тренинга поведения?

Во-первых, импровизационностью. При функциональном тренинге социального поведения руководитель ставит конкретную цель перед главным исполнителем – во что бы то ни стало добиться результата, перед партнерами – создавать препятствия. В психодраме же не ставится какая-либо задача. Предоставляется полная возможность искать пути разрешения конфликтной ситуации и способы воздействия на партнеров в соответствии с собственными представлениями и возможностями. В психодраме в большей степени раскрываются особенности личности: черты характера, нравственные установки, жизненные ценности. Функциональный тренинг больше подходит для тех случаев, когда нравственная установка человека не вызывает сомнения, он правильно, с точки зрения большинства, понимает и оценивает ситуацию, но не умеет подчинить свое поведение собственным представлениям о должном

и поэтому часто испытывает чувство неуверенности и тревоги в подобных обстоятельствах. Психодрама более целесообразна в тех случаях, когда человек уверен в своей правоте и может вести себя в соответствии с этим представлением, но по непонятной для него причине его поведение влечет не улучшение взаимоотношений с окружающими, а обострение конфликтов. Психодрама полезна и в тех случаях, когда человек «просто не знает», как поступать в определенных ситуациях.

Разобраться в недостатках своего характера, отрицательно влияющих на взаимоотношения и взаимопонимание, помогает групповое обсуждение разыгранных ситуаций. Обсуждение является вторым важным принципом метода психодрамы. Поначалу человек может быть очень доволен тем, что ему удалось в разыгрываемой сцене подчинить своей воле партнеров, добиться определенного результата. Но в процессе обсуждения он с удивлением узнает, какие неприятные чувства вызывало его поведение. Обсуждение позволяет глубже узнать реакцию других людей на проявленную позицию, линию поведения, форму общения. Обмен мнениями помогает познакомиться с мыслями и чувствами, которые возникают у окружающих, но не всегда обнаруживаются открыто. Для человека в процессе обсуждения нередко является открытием, что настойчивость и целеустремленность, которыми он в глубине души очень гордился, окружающие оценили как грубость и неуважение к людям; и наоборот, нерешительность и бесхарактерность, тяготившие его, партнерами по психодраме были восприняты как доброта и интеллигентность.

Достоинство психодрамы состоит в том, что этот метод позволяет не только освоить новые роли, но и многое переоценить в своем характере и отношении к людям. Как конкретно организуются и проводятся занятия в группах социально-психологического тренинга? В качестве примера приведем программы двух занятий из нашего цикла подготовки к активному долголетию. Одно из занятий (третье по счету) было посвящено проблеме семейных взаимоотношений и одиночества.

В начале занятий ведущий предлагает обсудить проблемы взаимоотношений между поколениями в семье: по какой причине чаще всего возникают конфликты, можно ли их предотвратить или уладить; как удобнее жить — совместно или раздельно со взрослыми детьми; от чего зависит одиночество объективное и одиночество в семье. В разгар дискуссии ведущий предлагает разыграть сценку конфликта. «Вы целый день просидели с внуком, очень устали. Он вас не слушался, не лег вовремя спать. Взрослые дети были в гостях, вернулись

поздно. Невестка недовольно спрашивает, почему же ребенок до сих пор не в постели?» В сценке принимают участие пять человек: бабушка, дедушка, сын, невестка, ребенок. Роли невестки и сына руководитель вначале предлагает тем, кто в процессе дискуссии высказывал самые резкие и категоричные суждения в адрес детей. Потом участники меняются ролями. В следующем варианте предлагается принять участие желающим. Ведущий избегает комментариев и критических замечаний. В заключение он ставит перед участниками вопрос, какая форма поведения была самой правильной.

Тема следующего занятия: «Можно ли избежать конфликтов, или искусство владеть собой». Ведущий предлагает каждому сказать комплимент соседу справа (все участники рассказывают по кругу). Упражнение повторяется два-три раза. Дальше следует краткая лекция о характере человека. Подчеркиваются основные мысли: за взаимоотношения между двумя людьми ответственность всегда несут обе стороны; благожелательное отношение к человеку, добрые слова вызывают ответное положительное чувство; по отношению к окружающим необходимо вести себя так, как хотелось бы, чтобы они вели себя по отношению к вам. Участникам предлагается назвать черты характера, которые им нравятся в окружающих людях. На обсуждение выносятся вопросы: «Какие черты характера приводят к конфликтам?», «Какие черты характера способствуют предотвращению конфликтов в семье?» Дается задание на дом – написать о своих положительных и отрицательных качествах так, чтобы их уравновесить. Попросите своих близких написать о ваших положительных и отрицательных чертах. Если они не совпадут, не обижайтесь, подумайте, почему. Мы привели примеры кратких программ двух занятий.

Таких занятий было двенадцать. Несмотря на то, что часть из них отводилась медицинским, юридическим, экономическим проблемам, на каждом занятии уделялось время тренингу взаимоотношений. Например, после лекции юриста и ответов на вопросы предлагалось разыграть ситуацию получения у юриста консультации о правильности начисления пенсии и сценку в собесе: добиться переоформления пенсии, если она была неправильно начислена (метод функционального тренинга). В результате люди не только смогли осознать некоторые трудности и недостатки собственного стиля общения, но и убедиться, что их можно преодолеть.

Но что же делать тем, кто не имеет возможности посещать группы социально-психологического тренинга, но испытывает

определенные трудности самовыражения при общении с другими людьми?

Нередко человеку кажется, что другие никогда не смогут понять его, потому что просто не способны постичь во всей полноте его мысли и переживания. Но всегда ли сам он может найти нужные слова для выражения своих мыслей и чувств? Мысль кажется понятной, пока она в голове, но далеко не каждая попытка выразить ее может увенчаться успехом. Одним из способов преодоления этого барьера является ведение дневника. Не обязательно вести дневник всю жизнь, не обязательно записывать в него те мысли и чувства, которые вы хотели бы скрыть от окружающих. Но ежедневная запись (хотя бы в течение некоторого времени) основных событий дня, своих впечатлений, оценок прочитанных книг или статей, увиденных фильмов или спектаклей поможет научиться формулировать основные мысли, которыми хотелось бы поделиться с другими людьми.

Активизации механизмов общения, упражняемости определенных навыков выражения своих мыслей может послужить и переписка. Практически у каждого человека есть друзья или родственники в других городах. Полученное письмо всегда вызывает радость, дает возможность человеку убедиться, что о нем помнят. Обмен письмами способствует устранению психологического вакуума также в том случае, когда возникают кризисы в непосредственном общении, вызванные конфликтами или объективными жизненными обстоятельствами, приводящими к одиночеству. В нашем исследовании было обнаружено, что люди, ведущие постоянную переписку, значительно реже жаловались на чувство одиночества.

Преодолению трудностей непосредственного общения, вызванных излишней застенчивостью, неуверенностью, может способствовать метод индивидуального ролевого тренинга.— имаготерапия. Суть этого метода заключается в том, что человек должен достаточно хорошо мысленно представить себе образцового героя с качествами характера, недостаток которых он осознает в собственном поведении при общении с окружающими. Две-три недели ежедневных тренировок обычно позволяют достаточно хорошо освоиться в новой роли.

Тем, у кого есть дети или внуки, можно порекомендовать методику «полезной игры». Дети любят играть во что угодно и когда угодно. Но взрослому далеко не всегда интересно и удобно включаться в детские игры. Отмахиваясь от детских забот в течение трудовой недели, родители стараются «искупить свою вину» в выходные дни, посвящая их какому-

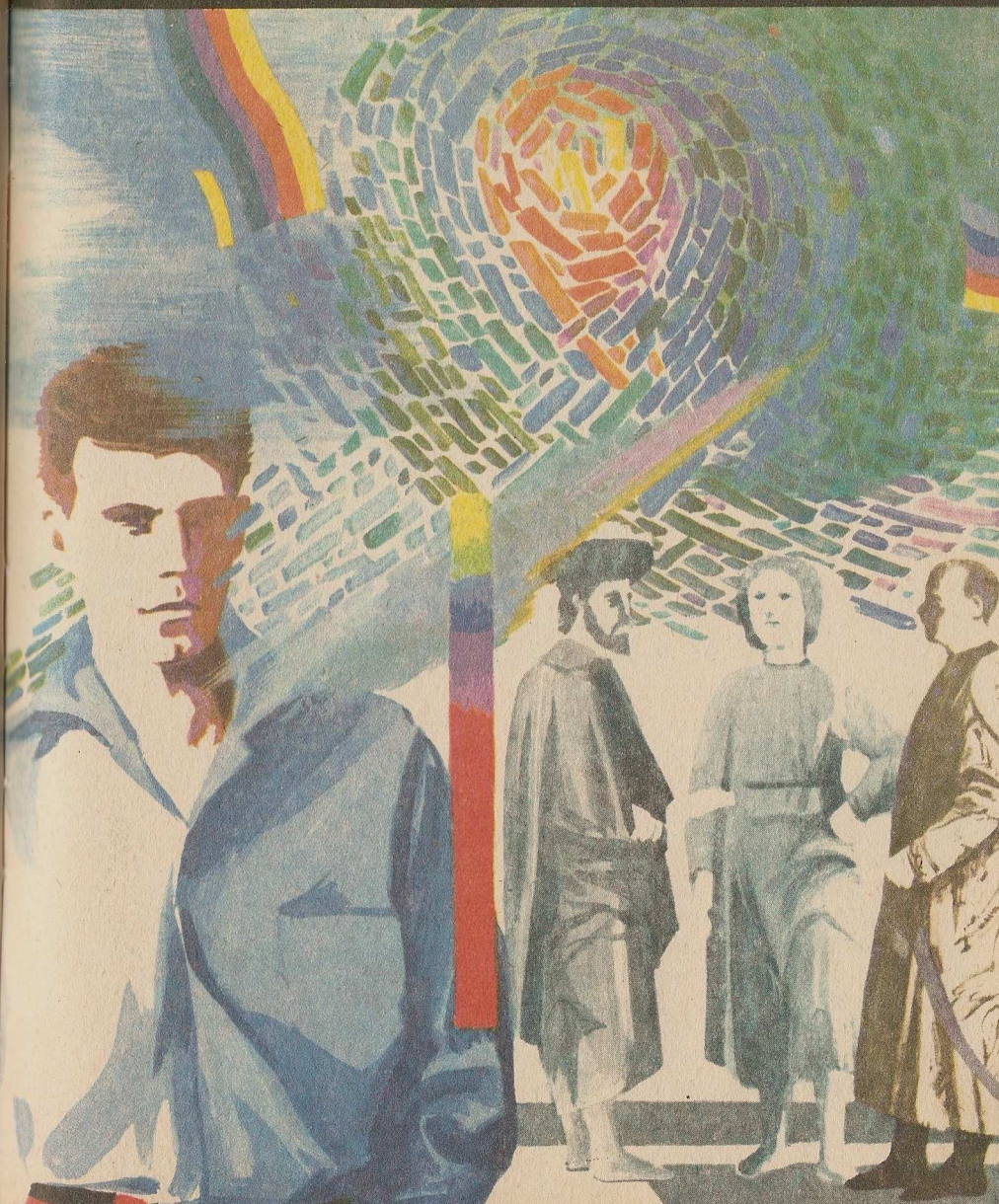
либо особому мероприятию: походу в зоопарк, кино, кафе и т. п. Часто подобные «мероприятия», если они не соответствуют характеру и интересам родителей, кончаются усталостью, раздражительностью всех членов семьи.

Значительно эффективнее совмещать ежедневное воспитание детей, которое так или иначе осуществляют все родители, с «полезными играми». Например, перед тем, как уложить ребенка спать, можно совместно с ним укладывать спать куклу, дать ему возможность побыть в роли воспитателя или родителя, найти способы убедить куклу лечь спать, подсказать ему нужные слова и интонацию. После этой небольшой игры, которая и вам поможет побыть в роли спокойного, ласкового родителя, часто не приходится тратить лишнее время и нервы на окрики типа: «Почему ты до сих пор не в постели?!» Проверяя выполнение домашнего задания у младших школьников, можно настроиться на роль доброго и мудрого учителя или старательного, но бестолкового ученика, организовать игру в школу, мобилизовав в качестве учеников весь «действующий состав» игрушек. Ребенок с удовольствием будет вызывать их к доске или отвечать за них все, что сумел выучить. Перед походом к врачу можно поиграть с ребенком «в поликлинику», где он выступает в роли врача, призывающего мишку или зайца не бояться, а вы можете продемонстрировать ему, как надо держаться в качестве пациента.

Выбор конкретных игровых ситуаций зависит от ваших интересов и фантазии. Несомненно одно – «полезные игры» много могут дать для развития общительности не только у детей, но и у взрослых. Вообще хотелось бы подчеркнуть, что в общении с детьми взрослые могут легче и эффективнее осваивать те формы общения, которые представляют для них трудность. Этому способствует особая эмоциональная атмосфера, складывающаяся в игровых контактах взрослых с "ребенком, непосредственность и искренность которого не может не вызвать ответную реакцию доверия и раскрепощенности. Со взрослыми труднее. Но и эти трудности преодолимы, если желание быть понятым человек дополняет умением разумно управлять своими эмоциями, когда встречает препятствие на пути к взаимопониманию, если он не пренебрегает психологическими правилами общения.

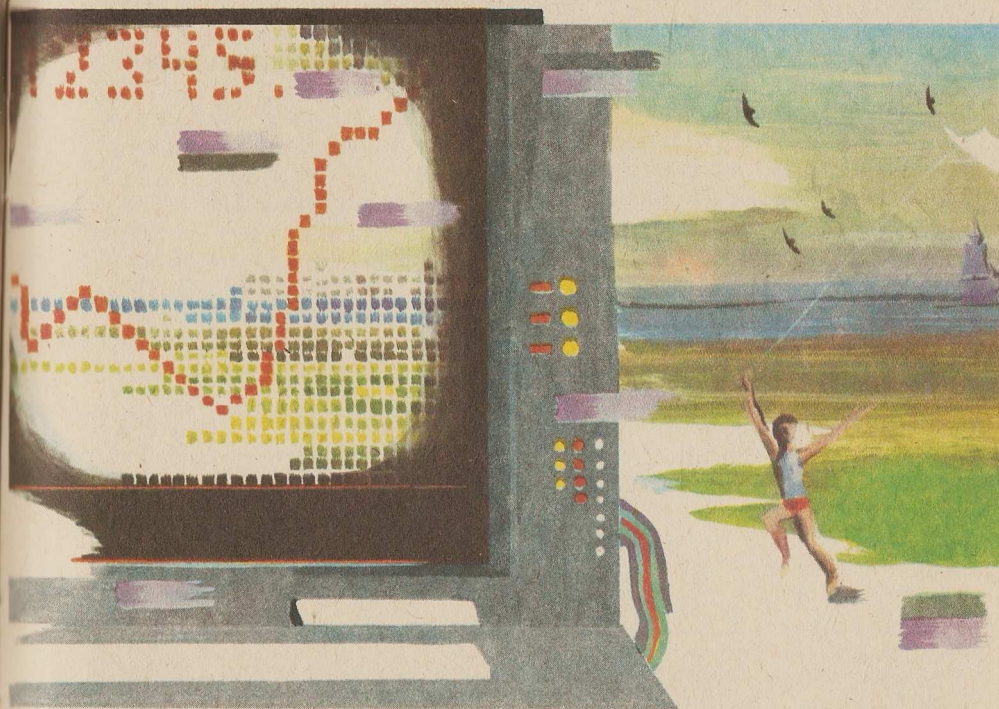
Глава четвертая

БЫТЬ ПОНЯТЫМ



Преодолевать барьеры взаимопонимания, возникающие в различных ситуациях общения, непросто. Для этого нужно хорошо разбираться в нюансах человеческой психологии, в том числе и своей собственной. Значительно проще другое – самому не создавать эти барьеры. Чтобы не оказаться основным препятствием на пути к взаимопониманию с окружающими, человеку необходимо знать психологические правила общения, и прежде всего научиться управлять своими эмоциями, которые чаще всего становятся источником межличностных конфликтов.

Управление эмоциями



Наше отношение к эмоциям очень похоже на отношение к старости, которой, по остроумному замечанию Цицерона, достигнуть желают все, а достигнув, ее же винят. Разум постоянно восстает против неограниченной власти эмоций в человеческих взаимоотношениях. Но его протест чаще всего можно услышать «после драки», когда с предельной ясностью становится очевидно, что страх, гнев или чрезмерная радость оказались не лучшими советчиками в общении. «Не надо было горячиться,— подсказывает ум, который получил справедливое название «заднего»,— сначала следовало все взвесить, а потом уже обнаруживать свое отношение к собеседнику». Остается только согласиться с мудрым арбитром, чтобы в следующий раз поступить не менее опрометчиво, реагируя на окружающих со всей присущей нам эмоциональностью.

Проще всего было бы признать эмоции вредным наследием прошлого, доставшимся нам от «братьев меньших», которые по своей эволюционной незрелости не могли воспользоваться разумом для наилучшего приспособления к окружающей среде и вынуждены были довольствоваться столь примитивными механизмами приспособления, как страх, заставлявший убежать от опасности; ярость, которая без лишних колебаний мобилизовывала мускулатуру на борьбу за выживание; удовольствие, в погоне за которым не знали усталости и снисхождения. Такой точки зрения придерживался известный швейцарский психолог Э. Клапаред, с повышенной эмоциональностью отвергавший право эмоций на участие в регуляции человеческой деятельности: «Бесполезность или даже вредность эмоции известна каждому. Представим, например, человека, который должен пересечь улицу; если он боится автомобилей, он потеряет хладнокровие и побегит. Печаль, радость, гнев, ослабляя внимание и здравый смысл, часто вынуждают нас совершать нежелательные действия. Короче говоря, индивид, оказавшись во власти эмоции, «теряет голову»¹. Конечно, хладнокровно переходящий улицу человек имеет все преимущества перед эмоционально возбужденным. И если бы вся наша жизнь состояла из непрерывного пересечения напряженных магистралей, то эмоции вряд ли нашли бы в ней достойное место. Однако жизнь, к счастью, устроена таким образом, что пересечение улиц в ней оказывается чаще всего не целью, а средством достижения более интересных целей, которые без эмоций не могли бы существовать.

Одна из таких целей – человеческое взаимопонимание. Не случайно многие писатели-фантасты худшую перспективу развития рода человеческого связывают с утратой богатства эмоциональных переживаний, с общением, построенным по строго выверенным логическим схемам. Мрачный призыв будущего мира, в котором торжествуют, а точнее, властвуют (поскольку торжество – состояние, не лишенное эмоциональности) разумные автоматы, беспокоит не только писателей, но и многих ученых, изучающих влияние научно-технического прогресса на развитие общества и личности.

Современная культура активно вторгается в эмоциональный мир человека. При этом наблюдаются два, на первый взгляд, противоположных, но по сути взаимосвязанных процесса – повышение эмоциональной возбудимости и распространение апатии. Эти процессы обнаруживаются в последнее время в связи с массовым проникновением компьютеров во все сферы жизни. Например, по данным японских психологов,

пятьдесят из ста детей, увлекающихся компьютерными играми; страдают эмоциональными расстройствами. У одних это проявляется в повышенной агрессивности, а у других — в глубокой апатии, утрате способности эмоционально реагировать на реальные события.

Подобные явления, когда эмоциональные состояния человека начинают приближаться к полюсам, когда утрачивается контроль над эмоциями и умеренные их проявления все чаще сменяются крайностями, — свидетельство явного неблагополучия в эмоциональной сфере. В результате возрастает напряжение в человеческих взаимоотношениях. По данным социологов, три четверти семей подвержены постоянным конфликтам, возникающим по разным причинам, но проявляющимся, как правило, в одном — в неконтролируемых эмоциональных вспышках, о которых большинство участников впоследствии сожалют.

Не всегда эмоциональные взрывы пагубны для взаимоотношений. Иногда, как мы отмечали, они приносят и некоторую пользу, если не затягиваются надолго и не сопровождаются взаимными, а особенно публичными оскорблениями. Но никогда не пойдет на пользу взаимоотношениям эмоциональная холодность, которая в социально-ролевом и деловом общении неприятна, как демонстрация равнодушного отношения к происходящему, а в интимно-личностном общении — просто недопустима, поскольку уничтожает саму возможность взаимопонимания между близкими людьми.

Поляризация эмоциональных проявлений, свойственная современной цивилизации, стимулирует активный поиск рациональных приемов регуляции эмоций, выход которых из-под контроля угрожает и внутренней психологической устойчивости человека, и стабильности его общественных связей. Нельзя сказать, что проблема управления эмоциями характерна только для современного общества. Способность противостоять страстям и не поддаваться непосредственным побуждениям, не согласующимся с требованиями разума, во все века считалась важнейшей характеристикой мудрости. Многие мыслители прошлого возводили ее в ранг высшей добродетели. Например, Марк Аврелий полагал нестрастие, проявляющееся в переживании человеком исключительно разумных эмоций, идеальным состоянием души.

И хотя одни философы, подобно стоику Марку Аврелию, призывали подчинить эмоции разуму, а другие советовали не вступать в безнадежную борьбу с естественными побуждениями и подчиниться их произволу, ни один из мыслителей

прошлого не был равнодушен к этой проблеме. И если бы можно было провести среди них референдум по вопросу о соотношении разумного и эмоционального в жизни людей, то, на наш взгляд, большинством голосов было бы принято мнение, высказанное великим гуманистом эпохи Возрождения Эразмом Роттердамским, который утверждал, что «существует один-единственный путь к счастью: главное познать самого себя; затем делать все не в зависимости от страстей, а по решению разума»².

Насколько справедливо подобное утверждение, судить трудно. Поскольку эмоции возникают прежде всего как реакции на реальные события жизни, которые далеки от идеала разумного устройства мира, то и призыв к их согласованию с разумом редко находит благодатную почву. Современные психологи, опираясь на многолетний опыт научного изучения человеческих эмоций, как правило, признают необходимость их рациональной регуляции. Польский ученый Я. Рейковский подчеркивает: «Стремясь все более эффективно контролировать окружающий мир, человек не хочет мириться с тем, что в нем самом может существовать нечто такое, что сводит на нет прилагаемые усилия, мешает осуществлению его намерений. А когда верх берут эмоции, очень часто все происходит именно так»³. Как видим, по мнению Рейковского, эмоции не должны брать верх над разумом. Но посмотрим, как он оценивает эту ситуацию с точки зрения возможностей разума изменить положение дел: «Вплоть до настоящего времени люди были способны лишь констатировать расхождение между „голосом сердца и голосом разума“, но не могли его ни понять, ни устранить». За этим авторитетным суждением – результаты многочисленных исследований, психологических наблюдений и экспериментов, которые обнаруживают противоречивый характер взаимоотношений «неразумных» эмоций и «неэмоционального» разума.

Приходится лишь согласиться с Я. Рейковским, что разумно управлять своими эмоциями мы еще не научились. Да и как управлять, когда эмоций много, а разум, в лучшем случае, один. Не обладая присущей разуму логикой в решении проблемных ситуаций, эмоции берут другим – своеобразной житейской изворотливостью, которая позволяет проблемную ситуацию превратить в беспроблемную. Психологи установили, что эмоции дезорганизуют ту деятельность, в связи с которой они возникли. Например, страх, возникший с необходимостью преодолеть опасный участок пути, нарушает или парализует движение к цели, а бурная радость по поводу успе-

ха в творческой деятельности снижает творческий потенциал. В этом проявляется неразумность эмоций. И вряд ли они уцелели бы в соперничестве с разумом, если бы не научились побеждать «хитростью». Нарушая исходную форму деятельности, эмоции существенно облегчают переход к новой, позволяющей без колебаний и сомнений решить проблему, которая оказалась «крепким орешком» для разума. Так, страх останавливает перед труднодостижимой целью, но придает сил и энергии для бегства от подстерегающих на пути к ней опасностей; гнев позволяет сметать преграды, которые не удастся разумно обойти; радость дает возможность удовлетвориться тем, что уже есть, удерживая от бесконечной гонки за всем, чего еще нет.

Эмоции – эволюционно более ранний механизм регуляции поведения, чем разум. Поэтому они выбирают и более простые пути решения жизненных ситуаций. Тому, кто последует их «совету», эмоции добавляют энергии, поскольку они напрямую связаны с физиологическими процессами в отличие от разума, которому подчиняются отнюдь не все системы организма. Под сильным воздействием эмоций в организме происходит такая мобилизация сил, которую разуму не вызвать ни приказами, ни просьбами, ни понуканиями.

Потребность разумно управлять своими эмоциями возникает у человека отнюдь не потому, что его не устраивает сам факт появления эмоциональных состояний. Нормальной деятельности и общению в равной мере препятствуют и бурные, неуправляемые переживания, и безразличие, отсутствие эмоциональной вовлеченности. Неприятно общаться и с тем, кто «страшен в гневе» или «неистов в радости», и с тем, чей потухший взор свидетельствует о полном безразличии к происходящему. Интуитивно люди хорошо чувствуют «золотую середину», которая обеспечивает наиболее благоприятную атмосферу в различных ситуациях общения. Вся наша житейская мудрость направлена против эмоциональных крайностей. Если горе – «не надо слишком убиваться», если радость – «не очень-то радуйся, чтобы потом не плакать», если отвращение – «не будь чересчур привередливым», если апатия – «встряхни!»

Подобными рекомендациями мы щедро делимся друг с другом, поскольку хорошо осознаем, что неуправляемые эмоции могут нанести ущерб и самому человеку, и его взаимоотношениям с окружающими. Увы, мудрые советы редко находят отклик. Люди гораздо чаще заражают друг друга вышедшими из-под контроля эмоциями, чем добиваются благотворного

воздействия своих рекомендаций по разумному их управлению.

Трудно ожидать, что человек прислушается к чужому голосу разума, когда и свой собственный оказывается бессильным. Да и говорят эти голоса одно и то же: «Нужно держать себя в руках», «не следует поддаваться слабости» и т. п. Подавляя эмоции «в приказном порядке», мы чаще всего достигаем противоположного эффекта – возбуждение усиливается, а слабость становится непереносимой. Не справляясь с переживаниями, человек пытается подавить хотя бы внешние проявления эмоций. Однако внешнее благополучие при внутреннем разладе обходится слишком дорого: разбушевавшиеся страсти обрушиваются на собственный организм, нанося ему удары, от которых он долго не может оправиться. И если человек привыкает хранить спокойствие в присутствии других людей любой ценой, он рискует заболеть всерьез.

Американский психолог Р. Холт доказал, что невозможность выразить гнев приводит к последующему ухудшению самочувствия и состояния здоровья. Постоянное сдерживание проявлений гнева (в мимике, жестах, словах) может способствовать развитию таких заболеваний, как гипертония, язва желудка, мигрень и пр. Поэтому Холт предлагает выражать гнев, но делать это конструктивно, что, по его мнению, возможно, если человек, охваченный гневом, хочет «установить, восстановить или поддержать позитивные отношения с другими. Он действует и говорит таким образом, чтобы прямо и искренне выразить свои чувства, сохраняя достаточный контроль над их интенсивностью, которая не больше, чем нужно для убеждения других в истинности своих переживаний»⁴.

Но как сохранить контроль над интенсивностью чувства, если первое, что утрачивается в гневе, – это способность управлять своим состоянием? Потому мы и не даем волю своим эмоциям, что не уверены в возможности сохранить контроль над ними и направить их в конструктивное русло. Есть и другая причина излишней сдержанности – традиции, регулирующие эмоциональные проявления. Например, в японской культуре даже о своих несчастьях принято сообщать с вежливой улыбкой, чтобы не вызывать неловкость у постороннего человека. Традиционная сдержанность японцев в публичном выражении чувств в настоящее время воспринимается ими как возможный источник возрастающего эмоционального напряжения. Не случайно им принадлежит идея создания роботов, выполняющих функции «козла отпущения». В присутствии человека, бурно выражающего свой гнев, такой

робот униженно кланяется и просит прощения, что предусмотрено заложеной в его электронный мозг специальной программой. Хотя цена этих роботов весьма высока, они пользуются большим спросом.

В европейской культуре не поощряются мужские слезы. Настоящий мужчина не должен плакать. Скупая мужская слеза считается допустимой только в трагических обстоятельствах, когда окружающим понятно, что горе непереносимо. В других ситуациях плачущий мужчина воспринимается с осуждением или брезгливым сочувствием. А ведь плач, как установлено учеными, выполняет важную функцию, способствуя эмоциональной разрядке, помогая пережить горе, избавиться от печали. Подавляя естественные формы проявления этих эмоций, мужчины, по-видимому, в меньшей степени, чем женщины, оказываются защищенными от воздействия сильных стрессов. Не имея возможности публично демонстрировать свои слезы, некоторые мужчины плачут украдкой. По данным американского исследователя У. Фрея, 36 % мужчин пускают слезу над фильмами, телепередачами и книгами, тогда как женщин, плачущих по этому же поводу, оказалось всего 27 %. В этом же исследовании было установлено, что в целом женщины плачут в четыре раза чаще, чем мужчины.

Как видим, человеку слишком часто приходится подавлять эмоции и по индивидуальным соображениям, и следуя традициям. Пользуясь подобным механизмом управления эмоциями, он поступает разумно в той мере, в какой ему необходимо сохранять нормальные отношения с окружающими, и вместе с тем его действия неразумны, поскольку наносят ущерб здоровью и психологическому состоянию. Не относится ли вообще управление эмоциями к той категории сознательных действий, которые нельзя назвать разумными, и не разумнее ли предоставить эмоции самим себе, не вмешиваясь в их естественное течение?

Но как показывают исследования психологов, эмоциональная стихия противопоказана даже актерам, которые по роду своей деятельности должны на сцене погружаться в поток эмоций, чтобы полностью слиться со своими персонажами. Однако успех актерского творчества тем выше, чем эффективнее актер способен управлять динамикой эмоциональных состояний, чем лучше его сознание регулирует интенсивность переживаний.

Убеждаясь в том, что борьба с эмоциями приносит победителю больше терний, чем лавров, люди пытались найти такие способы воздействия на свой эмоциональный мир, кото-

рые позволяли бы проникать в глубинные механизмы переживаний и использовать эти механизмы более разумно, чем ими распорядилась природа. Такова система регуляции эмоций, основанная на гимнастике йогов. Наблюдательные члены этой индийской секты заметили, что при неприятных эмоциях дыхание становится стесненным, поверхностным или прерывистым, возбужденный человек принимает позы с чрезмерно повышенным тонусом мускулатуры. Установив связь между позой, дыханием и переживаниями, йоги выработали ряд физических и дыхательных упражнений, овладение которыми позволяет избавляться от эмоциональной напряженности и в какой-то мере преодолевать неприятные переживания. Однако философская концепция йогов такова, что целью постоянного упражнения является не разумный контроль над эмоциями, а избавление от них в стремлении достигнуть полной безмятежности духа. Отдельные элементы системы йогов использовались при создании современного метода психологической саморегуляции – аутогенной тренировки.

Существует много разновидностей этого метода, впервые предложенного немецким психотерапевтом И. Шульцем в 1932 году.⁵ Классическая методика Шульца включала ряд формул самовнушения, позволяющих после неоднократных занятий свободно вызывать ощущение теплоты и тяжести в различных частях тела, регулировать частоту дыхания и сердцебиения и вызывать общее расслабление. В настоящее время аутогенная тренировка широко используется для коррекции эмоциональных состояний при повышенном нервно-эмоциональном напряжении, для преодоления последствий стрессовых ситуаций, возникающих в экстремальных условиях профессиональной деятельности.

Специалисты в области аутогенной тренировки считают, что сферы применения этого метода будут постоянно расширяться, и аутотренинг может стать одним из важных элементов психологической культуры человека. На наш взгляд, аутотренинг является одним из приемов подавления эмоций, хотя и не таким примитивным, как призыв держать себя в руках, когда эмоции «перехлестывают через край». При аутогенной тренировке человек сначала овладевает теми функциями, которые были неподвластны сознательной регуляции (тепловые ощущения, частота сердцебиения и т. п.), а затем уже «с тыла» ведет наступление на свои переживания, лишая их поддержки организма. Если с переживаниями можно справиться, минуя их социальное и нравственное содержание, то возникает большой соблазн избавиться, скажем, от угрызений совести,

вызвав ощущение приятной тяжести и теплоты в солнечном сплетении, а от мучительного чувства сострадания, ощутив себя птицей, свободно парящей в лучезарном небесном пространстве. «Я спокоен, я совершенно спокоен», — повторяет одну из формул самовнушения персонаж фильма «Попутчик» каждый раз, когда возникает угроза его эмоциональному благополучию. Его нравственное возрождение как раз и проявляется в том, что это закливание постепенно перестает выполнять свою регулятивную функцию.

Подлинная психологическая культура человека проявляется не столько в том, что он владеет приемами саморегуляции, сколько в способности использовать эти приемы для достижения психологических состояний, которые в наибольшей степени соответствуют гуманистическим нормам поведения и взаимоотношений с другими людьми. Поэтому человека всегда волновала проблема критериев разумного управления эмоциями. Здравый смысл подсказывает, что таким критерием может быть стремление к удовольствию. Такой точки зрения придерживался, например, древнегреческий философ Аристипп, полагавший, что удовольствие является целью, к которой нужно стремиться непременно, обходя стороной ситуации, угрожающие неприятными переживаниями. Среди последующих поколений философов у него было немного сторонников. Зато среди людей, не склонных к философскому осмыслению действительности, единомышленников у Аристиппа гораздо больше. Очень уж привлекательной кажется перспектива получать максимум удовольствий, не испытывая при этом страданий, если отвлечься от нравственной оценки эгоистической позиции «жить в свое удовольствие». И все же корни эгоизма не настолько глубоки, чтобы большинство людей могли отвлекаться от принципов гуманистической морали, отвергающей идею достижения эмоций удовольствия любой ценой. Несостоятельность принципа удовольствия очевидна и с точки зрения приспособления человека к природной и социальной среде.

Погоня за наслаждениями столь же пагубна для физического и душевного здоровья людей, как и постоянные неприятности, страдания и утраты. Об этом свидетельствуют исследования медиков и психологов, наблюдающих за поведением людей, которым в процессе лечения в мозг вживлялись электроды. Стимулируя электричеством различные участки мозга, норвежский ученый Сем-Яacobson обнаружил зоны переживания удовольствия, страха, отвращения, ярости. Если его пациентам предоставлялась возможность самостоятельно стимулировать «зону счастья», то они это делали с таким рвением, что

забывали о еде и доходили до конвульсий, непрерывно замыкая контакт, связанный с электростимуляцией соответствующего участка мозга. Создатель теории стресса Г. Селье и его последователи показали, что существует единый физиологический механизм приспособления организма к изменениям окружающей среды; и чем более интенсивны эти изменения, тем выше риск истощения приспособительных возможностей человека независимо от того, приятны ему изменения или нет.

Стресс, вызванный радостными переменами, может оказаться даже сильнее, чем стресс от неприятностей. Например, по шкале стрессовой нагрузки событий, разработанной американскими учеными Т. Холмсом и Р. Реем, крупные личные достижения в большей степени подвергают риску здоровье человека, чем трения с руководителем. И хотя наиболее стрессовыми оказались все же события, связанные с утратами (смерть близких, развод, разлука супругов, болезни и т. п.), определенный стрессогенный эффект был связан и с праздниками, отпуском, каникулами. Так что превращение жизни в «сплошной праздник» может привести скорее к истощению организма, чем к постоянному состоянию удовольствия.

То, что было сказано по поводу несостоятельности принципа удовольствия как критерия разумного управления эмоциями, может прозвучать предостережением только для оптимиста, который умеет открывать в жизни приятные стороны. Что касается пессимистов, то они, наверное, ничего иного и не ожидали, поскольку радости жизни в их мироощущении мало чего стоят в сравнении с печалью. Подобную точку зрения активно отстаивал философ-пессимист А. Шопенгауэр. В подтверждение он приводил результаты довольно наивных экспериментов, поставленных на самом себе. К примеру, он выяснял, сколько гранов сахара нужно съесть, чтобы перебить горечь одного грана хины. Тот факт, что сахара требуется в десять раз больше, он истолковывал в пользу своей концепции. А чтобы сомневающиеся смогли сами эмоционально прочувствовать приоритет страданий, он призывал мысленно сравнить удовольствие, получаемое хищником, и муки его жертвы. Единственным разумным критерием управления эмоциями Шопенгауэр считал избегание страданий. Логика подобных рассуждений привела его к признанию небытия идеальным состоянием рода человеческого.

Философская концепция пессимизма мало у кого вызовет сочувствие. Однако пассивная стратегия избегания страданий — явление нередкое. Пессимистически настроенные люди смиряются с постоянной угнетенностью, поскольку надеются,

что отказ от активного стремления к успеху избавит их от сильных стрессов. Однако это заблуждение. Преобладающий отрицательный эмоциональный фон, характерный для многих людей, значительно ухудшает их продуктивность и жизненный тонус. Разумеется, невозможно полностью избежать отрицательных эмоций, да, видимо, и нецелесообразно; они в определенной степени организуют человека на борьбу с препятствиями, противодействие опасности. Исследование, проведенное на обезьянах, показало, что у опытного вожака, Перенесшего многие битвы, реакция на стрессовую ситуацию более благоприятна с медико-биологической точки зрения, чем у молодых обезьян. Однако постоянное переживание отрицательных эмоций приводит к формированию не только психологических, но и функциональных негативных изменений, охватывающих, как показали исследования коллектива ученых под руководством Н. П. Бехтеревой, все участки мозга и нарушающих его деятельность.

По мнению физиологов, человек не должен позволять своему мозгу «привыкать» к неприятностям. Г. Селье настойчиво рекомендует стремиться забывать о «безнадежно-отвратительном и тягостном». Необходимо, как утверждают Н. П. Бехтерева и ее коллеги, как можно чаще создавать себе пусть маленькую, но радость, уравнивающую пережитые неприятные эмоции. Необходимо сосредоточивать внимание на положительных моментах своей жизни, чаще вспоминать приятные минуты прошлого, планировать действия, которые могут улучшить положение. Способность находить радость в жизненных мелочах присуща долгожителям. Вообще следует отметить, что психологический тип личности долгожителя характеризуется такими чертами, как доброжелательность, отсутствие чувства непримиримого соперничества, враждебности и зависти.

В настоящее время существует немало психотерапевтических методов регуляции эмоциональных состояний. Однако большинство из них требует специальных индивидуальных или групповых занятий. Одним из наиболее доступных способов улучшения эмоционального состояния является смеотерапия.

Французский врач Г. Рубинштейн обосновал биологическую природу полезности смеха. Смех вызывает не очень резкую, но глубокую встряску всего организма, что приводит к расслаблению мышц и позволяет снять напряжение, вызываемое стрессом. При смехе углубляется дыхание, легкие поглощают воздуха втрое больше и кровь обогащается кислородом,

улучшается циркуляция крови, успокаивается ритм сердца, снижается артериальное давление. При смехе усиливается выделение эндоморфина, болеуспокаивающего противострессорного вещества, происходит освобождение организма от гормона стресса – адреналина. Примерно тем же механизмом воздействия обладают танцы. Определенная «доза» смеха может обеспечить хорошее самочувствие и в трудных ситуациях, однако «передозировка» даже такого безобидного средства, как смех, может привести к уходу от разумного управления эмоциями. Постоянное веселье – такой же уход от жизни, как и погруженность в мрачные переживания. И дело не только в том, что эмоциональные крайности могут ухудшить самочувствие и состояние здоровья. Неуравновешенность положительных и отрицательных эмоций препятствует полноценному общению и взаимопониманию.

Есть две категории людей, которые никогда не будут поняты окружающими, как бы они того ни хотели. Тех, кто постоянно удручен, погружен в горькие раздумья о несовершенстве человеческой природы, люди будут, по возможности, избегать, опасаясь заразиться мрачным настроением и пессимизмом. Иногда бывает трудно увидеть различие между болезненным состоянием депрессии, когда человек полностью утрачивает способность регулировать эмоции, и состоянием «ухода» в неприятные переживания, свойственного некоторым в общем-то здоровым людям, попадающим в сложные жизненные ситуации. Но различие все же есть. При болезненных состояниях отрицательные эмоции направлены главным образом внутрь, концентрируются вокруг собственной личности, тогда как «здоровые» отрицательные эмоции постоянно ищут жертву среди окружающих, чтобы выплеснуться в агрессивной вспышке или в горькой жалобе. Но поскольку большинство людей не могут выдерживать длительное воздействие тяжелой эмоциональной атмосферы, они начинают избегать общения с человеком, погруженным в неприятные переживания. Постепенно утрачивая привычные контакты, он вынужден переносить отрицательные эмоции на себя.

А если способность радоваться всему, что есть и что может произойти, присуща человеку и он неизменно пребывает в приподнятом расположении духа, радуется жизни в любых обстоятельствах? Остается, казалось бы, только позавидовать и постараться последовать его примеру. Действительно, в большинстве нейтральных ситуаций общения, не требующих сочувствия, помощи, поддержки, весельчаки вызывают симпатию и одобрение своей способностью ничего не принимать

близко к сердцу. Но постоянно радоваться может только тот, кто умеет радоваться всему, даже чужому горю. Не разделяя страданий других людей, человек рискует оказаться в психологическом вакууме, когда поддержка понадобится ему самому. Постоянно пребывая в радужном настроении, он приучает окружающих к «беспроблемному» отношению к себе. И когда наступает время серьезных испытаний на прочность, происходит срыв. По наблюдению психотерапевта В. А. Файвишевского, отсутствие опыта преодоления неприятных переживаний, вызванных неудачами и утратами, может привести к «неврозу победы», который наблюдается у постоянно преуспевающих людей при первой же неудаче.

Грубое нарушение эмоционального баланса никому не идет на пользу, даже если доминирует положительный эмоциональный фон. Может показаться, что человек, не теряющий веселья в присутствии страдающих, способен заразить их своим настроением, поднять дух и придать бодрости. Но это иллюзия. Шуткой или жизнерадостной улыбкой легко разрядить ситуативно возникшее напряжение, но столь же легко достигнуть противоположного эффекта, столкнувшись с глубоким переживанием. В связи с этим можно провести параллель с воздействием музыки на эмоции человека.

Известно, что музыка обладает мощным эмоциональным зарядом, подчас более мощным, чем реальные жизненные события. Например, психологи, опросившие студентов, преподавателей и других работников Стэнфордского университета, обнаружили, что среди факторов, возбуждающих эмоции, музыка заняла первое место, на втором – трогательные сцены в кинофильмах и литературных произведениях и лишь на шестом – любовь. Конечно, нельзя абсолютизировать данные, полученные в одном исследовании, но нельзя и не признать, что эмоциональный эффект музыки очень велик. Учитывая его, психологи применяют метод музыкальной психотерапии для коррекции эмоциональных состояний. При эмоциональных расстройствах депрессивного типа веселая музыка только усугубляет негативные переживания, тогда как мелодии, которые не отнесешь к жизнерадостным, приносят положительные результаты. Так и в человеческом общении горе можно смягчить состраданием или усугубить безмятежной веселостью и дежурным оптимизмом.

Здесь мы вновь возвращаемся к эмпатии – способности настраивать свои эмоции на «волну» переживаний других людей. Благодаря эмпатии удастся избежать постоянной погруженности в собственные радости и огорчения. Эмоциональный

мир окружающих нас людей настолько богат и многообразен, что соприкосновение с ним не оставляет шансов на монополю положительных или отрицательных переживаний. Эмпатия способствует уравновешенности эмоциональной сферы человека.

Некоторые философы буквально понимали принцип уравновешенности, доказывая, что в жизни каждого человека радости точно соответствуют страданиям и, если вычитать одни из других, то в результате будет получен ноль. Польский философ и искусствовед В. Татаркевич, проанализировавший такого рода исследования, пришел к выводу, что доказать или опровергнуть эту точку зрения невозможно, поскольку нельзя точно измерить и однозначно сопоставить радости и страдания. Однако и сам Татаркевич не видит иного решения этой проблемы, кроме признания, что «человеческая жизнь имеет тенденцию к выравниванию приятных и неприятных ощущений»⁶.

На наш взгляд, принцип уравновешенности эмоций важен не потому, что он может указать точную пропорцию положительных и отрицательных переживаний. Гораздо важнее другое, чтобы человек понял, что устойчивая эмоциональная уравновешенность как показатель разумного управления эмоциями не может быть достигнута только путем ситуативного контроля за переживаниями. Удовлетворенность человека своей жизнью, деятельностью и взаимоотношениями с окружающими не равнозначна сумме удовольствий, получаемых в каждый отдельно взятый момент. Подобно альпинисту, переживающему ни с чем не сравнимое чувство удовлетворения на вершине именно потому, что успех стоил ему многих неприятных эмоций на пути к цели, любой человек получает радость как итог преодоленных трудностей. Маленькие радости жизни необходимы для компенсации неприятных переживаний, но от их суммы не следует ждать глубокого удовлетворения. Известно, что дети, испытывающие дефицит родительской ласки, тянутся к сладкому. Одна конфета может на какое-то время снять напряжение у ребенка, но даже большое их количество не может сделать его счастливее.

Каждый из нас чем-то напоминает ребенка, тянущегося к конфете, когда пытается повлиять на свои эмоции непосредственно в момент их возникновения. Кратковременный эффект, полученный при ситуативном управлении эмоциями, не может привести к стабильной эмоциональной уравновешенности. Это связано с устойчивостью общей эмоциональности человека. Что такое эмоциональность и можно ли ею управлять?

С начала двадцатого столетия были проведены первые исследования эмоциональности. С тех пор принято считать, что эмоциональные люди отличаются тем, что все принимают близко к сердцу и бурно реагируют на пустяки, а малоэмоциональные – обладают завидным хладнокровием. Современные психологи склонны отождествлять эмоциональность с неуравновешенностью, неустойчивостью, высокой возбудимостью.

Эмоциональность рассматривается как устойчивая черта личности, связанная с ее темпераментом. Известный советский психофизиолог В. Д. Небылицын считал эмоциональность одним из основных компонентов темперамента человека и выделял в ней такие характеристики, как впечатлительность (чуткость к эмоциогенным воздействиям), импульсивность (быстрота и необдуманность эмоциональных реакций), лабильность (динамичность эмоциональных состояний). В зависимости от темперамента человек с большей или меньшей интенсивностью эмоционально включается в различные ситуации.

Но если эмоциональность непосредственно связана с темпераментом, в основе которого – свойства нервной системы, то возможность разумного управления эмоциональностью без вмешательства в физиологические процессы представляется крайне сомнительной. Может ли холерик разумно регулировать интенсивность своих «холерических» вспышек, если в его темпераменте преобладает импульсивность – склонность к быстрым и необдуманным эмоциональным реакциям? Он успеет «наломать дров» по пустяку, прежде чем осознает, что наиболее разумный принцип управления эмоциями – уравновешенность. А невозмутимый флегматик, органически не способный к тому, чтобы живо и непосредственно продемонстрировать свои чувства, всегда будет восприниматься окружающими как человек, которому глубоко безразлично происходящее. Если эмоциональность понимать только как сочетание силы, скорости возникновения и подвижности эмоциональных реакций, то для разума остается одна сфера приложения: смириться с тем, что есть эмоциональные и неэмоциональные люди, и считаться с их естественными особенностями.

Сама по себе эта миссия разума исключительно важна для человеческого взаимопонимания. Особенности темперамента обязательно необходимо учитывать в различных ситуациях общения. Например, не стоит обижаться на бурную реакцию холерика, которая чаще свидетельствует о его импульсивности,

чем о сознательном намерении обидеть собеседника. Ему можно ответить тем же, не рискуя вызвать длительный конфликт. Но даже одно резкое слово может надолго вывести из равновесия меланхолика — ранимого и впечатлительного человека с обостренным чувством собственного достоинства.

Чтобы научиться разумно относиться к особенностям эмоционального склада других людей, мало знать эти особенности, нужно еще и владеть собой, сохранять уравновешенность независимо от того, насколько интенсивны собственные эмоциональные реакции. Такая возможность появляется в том случае, если от бесплодных попыток воздействия непосредственно на интенсивность эмоций человек переходит к управлению ситуациями, в которых возникают и проявляются эмоции.

Эмоциональные ресурсы человека не безграничны, и если в одних ситуациях они расходуются слишком щедро, то в других начинает ощущаться их дефицит. Даже гиперэмоциональные люди, которые кажутся окружающим неистощимыми в проявлении своих чувств, находясь в спокойной обстановке, погружаются в заторможенное состояние в большей степени, чем те, кого относят к категории малоэмоциональных. Эмоции, как правило, не возникают спонтанно, они привязаны к ситуациям и превращаются в устойчивые состояния, если эмоциогенная ситуация сохраняется длительное время. Такие эмоции принято называть страстью. И чем важнее для человека одна жизненная ситуация, тем выше вероятность, что одна страсть вытеснит все остальные. Только великая страсть, утверждал французский литератор Анри Пети, способна укрощать наши страсти. А его соотечественник писатель Виктор Шербюлье обратил внимание на возможность противоположного эффекта, утверждая, что наши страсти пожирают друг друга, и нередко большие пожираются малыми.

Одно из этих суждений, на первый взгляд, противоречит другому, однако это не так. Можно сконцентрировать все эмоциональные ресурсы в одной ситуации или в одной сфере жизни, а можно распределить их по многим направлениям. В первом случае интенсивность эмоций будет предельной. Но чем больше эмоциогенных ситуаций, тем ниже интенсивность эмоций в каждой из них. Благодаря этой зависимости открывается возможность управлять эмоциями более разумно, чем при вмешательстве в их физиологические механизмы и непосредственные проявления.

Формально эту зависимость можно выразить следующим образом:

$\mathcal{E} = \text{И}\mathcal{E}\text{ХИ}\mathcal{E}$ (где \mathcal{E} — общая эмоциональность человека,

Из – интенсивность каждой эмоции, N3 – количество эмоциогенных ситуаций).

По сути, данная формула означает, что общая эмоциональность человека является константой (относительно постоянной величиной), тогда как сила и длительность эмоциональной реакции в каждой конкретной ситуации может существенно изменяться в зависимости от количества ситуаций, которые не оставляют данного человека равнодушным. Закон эмоциональной константности дает возможность по-новому взглянуть на устоявшиеся представления о постепенном возрастном снижении эмоциональности.

Принято считать, что в молодости человек эмоционален, а с возрастом эмоциональность в значительной мере утрачивается. В действительности, с накоплением жизненного опыта, человек расширяет сферы эмоциональной вовлеченности, все больше ситуаций вызывают у него эмоциональные ассоциации, а следовательно, каждая из них вызывает и менее интенсивную реакцию. Общая же эмоциональность при этом остается прежней, хотя в каждой наблюдаемой окружающими ситуации человек ведет себя более сдержанно, чем в юности. Разумеется, бывают случаи, когда и с возрастом не утрачивается способность бурно и продолжительно реагировать на определенные события. Но это характерно для людей фанатичного склада, которые концентрируют свои эмоции в какой-то одной сфере и абсолютно не обращают внимания на то, что и как происходит в других.

Расширению круга эмоциогенных ситуаций способствует общекультурное развитие личности. Чем выше культурный уровень человека, тем большую сдержанность в проявлении эмоций наблюдают окружающие в общении с ним. И наоборот, неуправляемые страсти и бурные вспышки эмоций, называемые аффектами, сопряжены, как правило, с ограниченностью сфер проявления эмоций, что характерно для людей с низким уровнем общей культуры. Вот почему так велика роль искусства в регуляции человеческой эмоциональности. Обогащая свой духовный мир эстетическими переживаниями, человек утрачивает зависимость от всепоглощающих страстей, связанных с его прагматическими интересами.

Учитывая закон константности, можно овладеть способами управления эмоциями, которые направлены не на безнадежную борьбу с разрушительными проявлениями эмоциональных крайностей, а на создание условий жизни и деятельности, позволяющих не доводить себя до крайних эмоциональных состояний. Речь идет об управлении экстенсивной составляющей

щей общей эмоциональности — эмоциогенными ситуациями.

Первый способ — **распределение эмоций** — заключается в расширении круга эмоциогенных ситуаций, что приводит к снижению интенсивности эмоций в каждой из них. Необходимость в сознательном распределении эмоций возникает при чрезмерной концентрации переживаний человека. Неспособность распределять эмоции может приводить к существенному ухудшению здоровья. Так, Я. Рейковский приводит данные исследования эмоциональных особенностей людей, перенесших инфаркт. Их просили припомнить наиболее негативные события, которые предшествовали болезни. Оказалось, что больные через два месяца после инфаркта припоминали значительно меньше стрессовых событий, чем здоровые люди. Однако сила и продолжительность неприятных переживаний по поводу каждого из таких событий у больных оказались намного выше; они значительно чаще жаловались на чувство вины или враждебности и на трудности контроля над своими переживаниями.

Распределение эмоций происходит в результате расширения информации и круга общения. Информация о новых для человека объектах необходима для формирования новых интересов, которые превращают нейтральные ситуации в эмоциональные. Расширение круга общения выполняет ту же функцию, поскольку новые социальные и психологические контакты позволяют человеку найти более широкую сферу проявления своих чувств.

Второй способ управления эмоциями — **сосредоточение** — необходим в тех обстоятельствах, когда условия деятельности требуют полной концентрации эмоций на чем-то одном, имеющем решающее значение в определенный период жизни. В этом случае человек сознательно исключает из сферы своей активности ряд эмоциогенных ситуаций, чтобы повысить интенсивность эмоций в тех ситуациях, которые являются для него наиболее важными. Могут применяться различные житейские приемы сосредоточения эмоций. Об одном из них рассказывал известный советский кинорежиссер Н. Михалков. Чтобы полностью сконцентрировать усилия в работе над замыслом нового фильма, он обрил волосы и тем самым утратил эмоциональный стимул к тому, чтобы лишний раз появляться на людях. Популярный актер театра и кино А. Джигарханян сформулировал для себя «закон сохранения эмоций». Он считает обязательным хотя бы один раз в неделю исключать ситуации, в которых щедро расходуются эмоции, необходимые для творческой деятельности. Наиболее общим приемом

сосредоточения эмоций является ограничение информации из привычных источников и исключение благоприятных условий деятельности в тех ситуациях, которые способствуют «распылению» эмоций.

Третий способ управления эмоциями – переключение — связан с переносом переживаний с эмоциогенных ситуаций на нейтральные. При так называемых деструктивных эмоциях (гнев, ярость, агрессия) необходима временная замена реальных ситуаций иллюзорными или социально незначимыми (по принципу «козла отпущения»). Если же конструктивные эмоции (прежде всего интересы) сконцентрированы на пустяках, иллюзорных объектах, то необходимо переключение на ситуации, имеющие повышенную социальную и культурную ценность. Применение этих способов управления эмоциями требует определенных усилий, изобретательности, выдумки. Поиск конкретных приемов зависит от личности, уровня ее зрелости.

Психологические правила общения

Есть психологические правила общения, нарушая которые мы рискуем естественное желание быть понятыми превратить в искусственное препятствие на пути к правильному пониманию своей позиции. Некоторые из этих правил очень просты, знакомы каждому с детства. Например, самое простое – быть вежливым. Об этом приходится слышать с первых лет жизни и остается только удивляться, почему до сих пор вежливость не стала законом человеческого общения. И вот что удивительно – каждому в отдельности вежливое отношение к себе нравится, а все вместе мы страдаем от его недостатка.

Проще всего объяснить этот парадоксальный факт тем, что не перевелись еще невоспитанные люди, которым с детства не привили хорошие манеры. Но дело не только в этом. Очень часто люди проявляют вежливость в одних ситуациях и утрачивают изысканные манеры в других. Почему? Прежде всего потому, что за очевидными истинами скрываются вопросы, на которые не так просто ответить. Почему, например, нужно быть вежливым с теми, кто не нравится, кого не уважаешь? По-своему, вполне справедливо вежливостью отвечать только на вежливость и не выбирать дипломатических выражений



в ответ на грубость. Если справедливо, что каждый должен получать по заслугам, то и вежливое отношение к себе нужно заслужить. А значит, с теми, кто его не заслуживает, нечего церемониться.

Действительно, почему за вежливостью нужно скрывать свои чувства, не лицемерие ли это? Такие вопросы не принято ставить, не принято и отвечать на них. И напрасно. Истина, которая не рождает вопросов, превращается в догму, с которой спорить не хочется в той же мере, в какой и следовать ей. Итак, почему вежливость необходима в любых ситуациях? Психологи обнаружили, что в конфликте сторонние наблюдатели более склонны признавать правоту того человека, который сохраняет выдержку и не отвечает грубостью на грубость. А следовательно, вежливость не только привлекает к человеку симпатии воспитанных людей, но и позволяет сохранить чувство собственного достоинства при столкновении с хамством. В споре или конфликте она является средством утверждения

своей правоты. Именно поэтому вежливость нельзя назвать лицемерием.

«А чему, собственно, еще могут научить психологи, кроме совершенно очевидного правила – быть вежливым?» – вправе спросить читатели. Попытаемся ответить на этот вопрос, обратившись к азам науки и искусства общения. Но сразу же разочаруем тех читателей, которые надеются получить рецепты, пригодные на все случаи жизни независимо от собственно творческого отношения к общению в различных ситуациях. А как же Дейл Карнеги, американский социолог и специалист в области управления, книга которого «Как приобретать друзей и оказывать влияние на людей» была опубликована более полувека назад, но до сих пор остается бестселлером? Ведь он утверждал, что рекомендуемые им правила гарантируют успех в общении и взаимопонимании. Не станем отрицать полезность многих советов Карнеги.

«Хвалите человека за каждый даже самый скромный его успех и будьте при этом искренни в своем признании и щедры в похвалах»,⁷ – призывает Карнеги. В самой общей постановке с этим правилом спорить трудно. Опыт передовых педагогов показывает, что «воспитание похвалой» гораздо эффективнее, чем традиционная система исправления поведения с помощью наказаний. Остается только сожалеть, что не у каждого воспитателя хватает терпения последовательно развивать доброе начало в человеке, поощрять его за успехи и благородные побуждения, не злоупотребляя порицаниями за каждый промах. Однако принцип поощрения нельзя абсолютизировать. Иначе похвала может привести к результатам, далеким от добрых намерений того, кто ею пользовался независимо от конкретных обстоятельств.

Так, Х. Хекхаузен, обобщивший результаты исследований влияния похвалы и порицания на самооценку способностей, пришел к неожиданному выводу. Вопреки естественному предположению, что похвала всегда будет способствовать повышению самооценки, а порицание – ее снижению, в ряде случаев наблюдался противоположный эффект. Что же это за случаи? Разочарование в своих способностях может последовать, если человека чрезмерно хвалят за решение легких задач люди, мнение которых он считает компетентным и справедливым. Например, если руководитель начнет хвалить высококвалифицированного работника за удачное решение азбучного задания, то подчиненный или сочтет самого руководителя некомпетентным, или утратит уважение к себе как специалисту. Зато человека, который только овладевает

профессиональными навыками и постоянно испытывает сомнения в своих способностях, хвалить действительно целесообразно за каждый, пусть и небольшой успех.

Человек начинает выше оценивать свои способности и даже приобретает уверенность в успехе, если его порицают за неудачу в решении трудных задач. Он воспринимает это как свидетельство признания его потенциальной способности решать задачи любой сложности. Так что и похвала не всегда полезна, и порицание может быть вполне конструктивным. И этого нельзя не учитывать, чтобы лишний раз не подтвердить пессимистическую мысль Ларошфуко, который утверждал, что люди редко бывают достаточно разумными, чтобы предпочесть полезное порицание опасной похвале.

Конечно, похвала, даже незаслуженная, скорее позволит сохранить хорошие отношения, чем самое справедливое замечание. Но нельзя добиваться безоблачных взаимоотношений любой ценой. Нельзя отказываться от убеждений ради сохранения видимости благополучия в общении. Принципиальное и бескомпромиссное размежевание разумно лишь в одном случае, когда очевидна нравственная несовместимость людей. Но гораздо чаще отношения нарушаются отнюдь не по принципиальным соображениям. Источник конфликтов – пренебрежение правилами общения, нередко проявляющееся на первых же этапах взаимоотношений.

Первое впечатление о человеке, от которого так много зависит! Но многое нужно знать, чтобы первое впечатление было приятным. Выражение лица, одежда, манера поведения, первая тема для беседы – это всегда считалось искусством, овладеть которым нелегко. Есть немало и простых, казалось бы, психологических правил, нарушение которых приводит к отчуждению. Например, нельзя слишком близко подходить к малознакомому собеседнику. Почему? Мы вторгаемся в ту зону его психологического пространства, куда доступ открыт только близким людям. Нужно не прятать от собеседника глаза, иначе у него складывается впечатление, что вы говорите не то, что думаете. Энергичное рукопожатие создает благоприятное впечатление о деловых качествах, а улыбка при встрече – делает более желательным собеседником.

Контролировать каждый свой жест, каждую интонацию, каждое слово не нужно. При повышенном самоконтроле может быть утрачено главное – естественность и непринужденность общения. Достаточно обратить внимание на те детали своего поведения в присутствии других людей, которые постоянно вызывают у них неловкость, желание побыстрее

завершить беседу. А если самому трудно разобраться в том, что является источником постоянных трудностей в общении, лучше всего откровенно поговорить об этом с людьми, хорошо вас знающими и заслуживающими доверия. Они, как правило, видят все ваши достоинства и недостатки как собеседника, но о последних чаще всего не говорят, чтобы не уязвлять ваше самолюбие.

Вообще, вопрос о том, что можно и что нельзя говорить окружающим о самом себе и о них, имеет принципиальное значение для поддержания и развития взаимоотношений. Чего не стоит делать безусловно — плохо характеризовать самого себя. Это не значит, конечно, что исключается самокритика. Можно, а иногда необходимо откровенно говорить о своих промахах. Боясь публичного разбора своих ошибок, человек рискует повторить их, поскольку другим людям, которые свободны от груза эгоцентрических переживаний по поводу неудачи, легче найти причины и возможности предотвращения подобных ошибок в будущем. Но не следует приклеивать себе ярлыки: «я — плохой», «я — лентяй», «я — тряпка» и т. п. Во-первых, такое признание никак не способствует самосовершенствованию. Наоборот, чрезмерно самокритичный человек скорее внушит себе, что он безнадежен, чем добьется положительного эффекта «огульной самокритикой». Во-вторых, окружающие в целом склонны доверять людям в их мнении о самих себе, если полностью не уверены в обратном. Поэтому человек, приклеивший себе отрицательный ярлык в силу временного разочарования, может остаться с ним надолго.

Не только самого себя, но и других нужно критиковать за конкретные проступки, стараясь избегать критической оценки личности. Критику личности никто не примет — сработает психологическая защита. Из двух критических формул: «От Вас я этого только и ждал» и «От Вас я этого не ожидал», — лишь вторая имеет реальные шансы на успех, поскольку оставляет провинившемуся надежду на исправление. Но если критика личности и будет принята, ничего хорошего от этого ожидать не следует. Признав себя «никуда не годным», человек неизбежно потеряет самоуважение. При этом он утратит и уважение к окружающим. Психологические исследования показывают, что уважение к другим людям непосредственно зависит от степени самоуважения. Тот, кто не уважает себя, неспособен уважать никого.

Самоуважение — основа культуры общения. И не только потому, что уважающий себя человек не допустит пренебрежительного отношения к своей личности. Без самоуважения

не может быть полноценного общения, основанного на взаимном уважении, признании права каждого отстаивать свои взгляды и мнения при том условии, что они не противоречат основополагающим принципам человеческой морали. Потому, кстати, и ценится вежливость, что она способствует поддержанию самоуважения в каждой ситуации общения. Но для развития этого чувства одной вежливости мало. Можно в самой вежливой форме наговорить бестактностей, руководствуясь при этом, казалось бы, высокими нравственными критериями. Причем наиболее бестактными чаще всего оказываются те люди, которые считают себя правдолюбцами, всегда и всем говорящими правду в глаза.

Персонаж одного юмористического рассказа был одержим стремлением говорить только правду. И когда он сталкивался с «лицемерием» окружающих, считал своим долгом обязательно вмешаться: «Не верьте им, Мария Ивановна, когда они говорят, что вы хорошо выглядите. Вы сегодня выглядите просто ужасно». Эффект, произведенный такого рода правдивым словом, нетрудно представить. В человеческих взаимоотношениях нельзя путать правду и «соответствие действительности». «Я тебя не люблю», — может сорваться «правдивое» признание в ссоре. И действительно, в какой-то момент даже глубоко любящему человеку кажется (от обиды или раздражения), что чувства утрачены. Подобные признания могут нанести непоправимый ущерб взаимоотношениям, поскольку подкрепляются в конфликте очевидными проявлениями отрицательных эмоций — гнева, ярости, отвращения. Трудно не поверить в правдивость глубоко эмоционального признания. Однако правда ситуативных эмоций может иметь мало общего с правдой чувств. В данном случае, откровенно высказываясь о своих эмоциях, человек клеветает на самого себя, и жертвой «правдивой клеветы» становятся чувства любви, доверия, уважения. Факт, соответствующий действительности, становится правдой в человеческих взаимоотношениях только в том случае, когда человек говорит о нем под влиянием благородных побуждений и в тактичной форме. Оскорбления недопустимы даже по отношению к тем, кто заслуживает самой негативной оценки.

Бескомпромиссно настроенному человеку подобное "правило общения может показаться призывом к соглашательству: разве не справедливо подлеца во всеуслышание назвать подлецом, а того, кто наделал глупостей, — глупцом; разве не заслуживают они оскорбительных характеристик и нужно ли подбирать выражения для того, чтобы сказать им все, что о них

думаешь? Конечно, соблазн прибегнуть к оскорблениям в таких случаях велик. И все же оскорбления, по мудрому замечанию Жан-Жака Руссо, — доводы тех, кто неправ.

Есть, правда, и иная точка зрения на бранную лексику, достоинство которой усматривается в том, что она способна дать выход агрессивным побуждениям в словах, предохраняя противников от непосредственного физического столкновения. Вот что об этом было написано в одном медицинском журнале более ста лет тому назад: «Человек, которому вы наступили на мозоль, либо вас обругает, либо ударит; обращение к тому и другому сразу происходит редко... Так что верно мнение, что тот, кто первым на свете обругал своего соплеменника вместо того, чтобы, не говоря худого слова, раскрыть ему череп, тем самым заложил основы нашей цивилизации»⁸. Приводя эту точку зрения на роль инвектив (оскорбительных выражений) в общении, советский исследователь В. И. Жельвис отмечает, что если инвектива и может снимать напряжение в некоторых ситуациях, то цена подобной разрядке слишком высока: оскорбительная лексика провоцирует на действия, опасные для самого существования общества и его культуры.

В любых ситуациях общения отстаивать свою точку зрения, свои нравственные принципы и убеждения нужно силой аргументации, а не демонстрацией агрессивных намерений и готовности любой ценой подавить сопротивление оппонента. Вообще, следует избегать силового давления на человека, которого вы хотите убедить в том, что правы вы, а не он. Попытки любой ценой навязать свое мнение приводят обычно к противоположному результату. Человек устроен таким образом, что он постоянно сопротивляется ограничению свободы выбора. Американский психолог Дж. Брем подтвердил эту мысль экспериментальными исследованиями. Он показал, что если из двух альтернатив одну запрещают, ее ценность резко возрастает, а если одну из альтернатив навязывают, то ее ценность уменьшается. В одном из его исследований дети оценивали привлекательность пирожных. Затем экспериментатор создавал ситуацию, в которой менее привлекательные пирожные запрещалось есть, а более привлекательные навязывались. В результате детям все больше хотелось получить «запретный плод» и все меньше — то пирожное, которое привлекало их в начале эксперимента.

Аналогичный эффект может быть получен и в ходе дискуссии. Навязывая свое мнение оппоненту любыми средствами, можно добиться только снижения его привлекательности.

И даже если вам очевидна ошибочность точки зрения собеседника, не следует прибегать к безоговорочному ее отрицанию. Этим можно только повысить ценность заблуждения, заставить человека упорствовать в своих ошибках. Это предостережение прежде всего относится к тем, кто наделен определенными запретительными полномочиями. Родителям нужно помнить, что категорический запрет повысит ценность тех увлечений, взглядов и поступков ребенка, которые они считают предосудительными. Руководителю не следует запрещать подчиненному ошибочную инициативу без объяснения, в чем конкретно состоит ошибка.

Что же делать, если необходимо убедить собеседника в своей правоте, а он не проявляет желаний согласиться с самыми серьезными аргументами? В таких случаях могут быть полезны некоторые способы убеждения, которые предлагает Дейл Карнеги: честно попытайтесь увидеть вещи с точки зрения другого; проявляйте сочувствие к мыслям и желаниям других людей; дайте собеседнику возможность выговориться; пусть ваш собеседник почувствует, что идея принадлежит ему; взывайте к благородным побуждениям; придавайте своим идеям наглядность, инсценируйте их; бросайте вызов! Последняя рекомендация подразумевает необходимость в некоторых ситуациях создавать соревновательную атмосферу, в которую охотно вовлекаются люди с развитым духом противоречия.

Особый интерес представляет, на наш взгляд, мысль о том, что собеседник должен почувствовать себя сопричастным к вашей идее. Трудно, конечно, согласиться с ее буквальной интерпретацией. Сам Карнеги считает, что ради интересов дела можно пренебречь своим авторством и таким образом подать идею, будто она принадлежит не вам, а тому влиятельному лицу, в компетенции которого воплотить ее в жизнь. Разумеется, если исходить только из интересов дела, то неважно, кому принадлежит идея, важно то, удалось ее реализовать или нет. Однако с нравственной точки зрения передача «авторских прав» представляется менее привлекательной. Потихоньку подсовывая идею другому человеку, мы не только делаем его невольным плагиатором, но и снимаем с себя ответственность за ее осуществление. Да и необязательно отказываться от авторства, чтобы оппонент почувствовал свою сопричастность к вашей идее. В психологии пропаганды доказано, что люди всегда лучше принимают взгляды, если активно участвуют в их обсуждении, чем в том случае, когда просто выслушивают чью-то точку зрения, не высказывая свои аргументы «за» и «против».

Поэтому не надо бояться дискуссий и первоначальных негативных реакций. Чем интересней идея, чем оригинальнее точка зрения, тем больше шансов встретить несогласие. И только в постоянных дискуссиях, находя новые аргументы в пользу своей идеи, удается завоевать поддержку со стороны других людей. Не встречаются возражений только тривиальные соображения. Чтобы выстоять в накаленной атмосфере нелегкого обсуждения оригинальных идей и предложений, необходимо сохранять психологическую устойчивость, не поддаваться искушению «хлопнуть дверью», когда с первой попытки не удается получить всеобщее признание. Уязвимость и обидчивость, которые иногда принимаются за чувство собственного достоинства, — черты характера, в первую очередь лишаящие человека шансов на полноценное общение. В «Карманном оракуле» испанского писателя Бальтасара Грасиана говорится, что в общении не следует быть хрупким, как стекло. Иные потому легко дают трещину, что внутри пуста; себя заполняя обидой, других наполняют досадой.

Психологическая уязвимость проявляется не только в чрезмерной обидчивости. Уязвим и тот, кто не способен противостоять нажиму со стороны других людей, когда их желания и стремления противоречат его собственным представлениям о том, что и как нужно делать. Например, многие люди страдают от того, что не умеют отказывать даже в тех просьбах, выполнять которые не считают нужным. И тем не менее стараются выполнить, боясь обидеть просителя. Неумение отказывать, в конечном счете, оборачивается неразборчивостью в деловых и личных отношениях. Подобной добротой стараются воспользоваться люди, не заслуживающие поддержки. К сожалению, безотказность у многих воспитана с детства. Над этим следует задуматься тем родителям и педагогам, которые слепое повиновение детей возводят в ранг добродетели, тем самым делая человека беззащитным перед психологическим давлением.

Чтобы отказать в просьбе, которую вы считаете невыполнимой или неприемлемой, не следует обрушиваться на просителя со всей присущей вам прямоотой. Поспешное и суровое «нет» может вызвать глубокую обиду. В таких случаях лучше всего внимательно выслушать просьбу, даже если с самого начала очевидна необходимость отказа. Человек, обращающийся с просьбой, нуждается не только в реальной помощи, но и в психологическом участии. Кроме того, знакомясь со всеми обстоятельствами, можно или самому пересмотреть первоначальную позицию, или более глубоко аргументировать отказ.

Неумение отказывать приносит немало неприятных минут и в ни к чему не обязывающих ситуациях общения. Есть категория собеседников, которые неистощимы в общении и настолько увлекаются разговором, что забывают о времени, которым их партнер может и не располагать. В этом случае нужно незаметно подвести разговор к своим делам, которые требуют незамедлительного прекращения беседы.

Искусство прерывать беседу часто оказывается необходимым, когда общение приводит к неудовлетворенности. Это может быть вызвано разными причинами. Чаще всего неудовлетворенность общением возникает тогда, когда не удается вызвать у собеседника живой отклик на свои мысли и переживания, когда в диалоге не возникает обратная связь, и слова повисают в воздухе, не находя ответной реакции.

Е. Мелибрда рекомендует высказывать замечания об особенностях поведения партнера по общению, а не о его личностных характеристиках, больше говорить о своих наблюдениях, чем о выводах, подчеркивать в беседе то, что может быть ценным для него, а не для вас. Предпочтительнее использовать не оценочные формы, а описательные типа: «в большей или меньшей степени», нежели «ты всегда», «ты никогда» и т. п. Сосредоточивать внимание лучше на недавних поступках, чем на прошлом, при этом давать меньше советов, а говорить как бы делясь мыслями и информацией с партнером. Следует также учесть, что бессмысленно критиковать то, на что нельзя повлиять, например, физические недостатки.

Эти рекомендации предостерегают нас от поспешных выводов, обобщений и советов, когда разговор касается такой сложной темы, как человеческие взаимоотношения. Здесь, как ни в чем другом, противопоказаны самоуверенность и безапелляционность. Испортить отношения значительно легче, чем восстановить то, что было разрушено категоричными оценками, неуместными замечаниями и неконструктивной критикой. Об этом следует не забывать в любых ситуациях, и прежде всего в общении с близкими. Семейное общение в наибольшей степени располагает к свободной раскрепощенной манере поведения, которая необходима человеку для эмоциональной разрядки и мало совместима с жесткими рамками делового и социально-ролевого общения. Но раскрепощенность может легко перейти в несдержанность, фамильярность в бестактность, если человек считает, что уж в семье-то не нужно разводить никаких церемоний и можно говорить все, что вздумается. Но привычка заходить наиболее далеко в своей несдержанности именно с близкими приводит не только

к частым ссорам, но и к утрате психологической близости, без которой семейная жизнь превращается в тяжелую повинность.

Правила супружеского общения очень просты. Но и простота, увы, не гарантирует им повсеместной практической реализации. Об одном из них мы уже говорили: не критиковать супруга в присутствии других людей. И в деловой критике лучше, по возможности, избегать публичной критики. А уж в семье критические замечания при посторонних совершенно недопустимы. И тем не менее такая критика весьма распространена. Второе правило: не ставить в пример мужу других мужчин, а жене – женщин. Вообще не следует лишний раз в присутствии супруга расписывать достоинства лиц противоположного пола. Лучше комплименты направить по адресу – похвалить мужа за его ум и деловые качества (если, конечно, есть хоть малейший повод), а жену – за прекрасные женские качества. Третье правило – не упрекать за прошлое, внешность, просчеты на работе, родственников. Упрекая, например, за прошлые промахи можно добиться только одного – ответного упрека, поскольку людей безупречных во всех отношениях не бывает. В прошлом каждый допускал ошибки, и если в свое время они были прощены, возвращаться к их обсуждению не следует.

Правила общения, о которых шла речь выше, касались в основном тех ситуаций, в которых главной заботой являлось налаживание и поддержание полноценных межличностных и деловых контактов. Если же отношения нарушаются, и возникает конфликт, необходимы двойные усилия, чтобы конфликтные ситуации не перерастали в ссоры и вражду.

Сам по себе конфликт, как столкновение различных позиций, взглядов и мнений, далеко не всегда приводит к негативным последствиям. Так, в производственном коллективе конструктивные деловые конфликты свидетельствуют скорее о заинтересованности работников в общем деле, чем о неблагоприятной нравственно-психологической атмосфере, тогда как полная бесконфликтность – признак равнодушного отношения к делу и круговой поруки.

Московский психолог А. И. Донцов, обобщив результаты исследований по проблеме внутриколлективных конфликтов, пришел к выводу о том, что конфликт даже способен оказать положительное воздействие и на развитие отдельной личности: «Активизируя самосознание, конфликт стимулирует актуализацию ранее скрытых потенциальных возможностей личности, открывает перспективу ее совершенствования»⁹.

Главное, чтобы конструктивный конфликт не перерастал в разрушительный и борьба за интересы дела не приводила к враждебным отношениям между людьми. Отличие конструктивного конфликта от разрушительного состоит в том, что в первом случае целью конфликта является поиск взаимоприемлемых путей решения противоречий, а во втором — стремление любой ценой утвердить собственную правоту.

Если не удастся удержать конфликт в конструктивных рамках, очень трудно бывает восстановить взаимоотношения. При межличностном конфликте публично высказываются суждения об оппоненте, которые, как правило, наносят ущерб его репутации и вызывают глубокую обиду, простить которую трудно. Кроме того, публично высказанное мнение изменить труднее, чем то, которое человек оставляет при себе. В психологии эта закономерность получила название «эффекта легализации». И если в ходе конфликта противник был нелестно охарактеризован, то в силу упомянутого эффекта трудно рассчитывать, что отрицательная оценка легко изменится.

И все же выход из конфликтной ситуации может быть найден. Иногда для этого достаточно, чтобы один из участников конфликта оказался мудрее. В этом случае он выбирает примерно такую тактику преодоления враждебности: «Все зависит только от меня самого. В конфликте неправы всегда оба, но один должен быть мудрее и великодушнее. Тот, кто первым идет на примирение, проявляет не слабость, а силу духа. У меня хватит мужества спокойно отнестись к первой негативной реакции. Что для этого нужно? Во-первых, найти что-то положительное в противнике и понять собственные слабости, которые способствовали возникновению конфликта. Во-вторых, выяснить, в чем я могу быть предубежденным и в чем заключается часть моей вины. После этого можно предложить компромиссное решение, основанное на справедливом распределении вины за понесенный каждой стороной ущерб».

Такова идеальная модель преодоления конфликта. Ее нелегко воплотить, испытывая всю ту гамму неприятных эмоций, которые неизбежны при враждебных взаимоотношениях. Во многих случаях самостоятельно преодолеть эмоциональные барьеры конфликтующим сторонам не удастся. Необходим посредник, взявший бы на себя заботу о примирении враждующих. Чтобы выполнить эту миссию, человеку нужно проявить незаурядные личностные качества, которые высоко ценятся окружающими. Любопытно, что подобная функция существует в любом сообществе, даже в тех, которые находятся

на ранних ступенях общественного развития. По свидетельству московского этнографа О. Ю. Артемовой, в группах австралийских аборигенов встречаются инициаторы конфликтов, но есть и люди спокойные, доброжелательные, смелые и разумные, которые в случаях ссор и драк брали на себя роль примирителей, отыскивая компромиссные решения, приемлемые для враждующих сторон.

В социально-психологической литературе существуют определенные правила, которые могут быть полезны тем, кому приходится выступать в роли примирителя. Прежде всего необходимо хорошо знать индивидуальные особенности участников конфликта, чтобы правильно определить стиль общения с каждым из них. Затем следует создать ситуацию переговоров, в которой были бы четко определены границы конфликта и «зона согласия», т. е. необходимо выяснить, что людей разделяет, а в чем они могут быть согласны друг с другом. Важно дать оценку ущерба, наносимого конфликтом, и убедить враждующие стороны в том, что они обе являются жертвами непрекращающейся вражды. Наконец, следует предложить компромиссное решение. Наилучшим способом преодоления последствий конфликта является включение бывших противников в совместную деятельность, приводящую к достижению и сопереживанию успеха.

Рассмотренные правила, конечно же, не исчерпывают весь круг вопросов, связанных с общением и взаимопониманием. В человеческих взаимоотношениях исключений гораздо больше, чем правил. Психологические правила будут полезны только тому, кто сумеет увидеть за ними бесконечно разнообразный мир индивидуальных проявлений человеческой психологии и самостоятельно найдет достойное место правилам в мире исключений.

ВМЕСТО ЗАКЛЮЧЕНИЯ

Вместо заключения мы хотим привести ряд афоризмов, авторами которых являются Е. И. Головаха и А. И. Головаха, и психологические тесты.

Что нам мешает понять другого? — то, что он другой. Что нам поможет понять другого? — понять, что он другой!

Барьеры на пути к взаимопониманию — в нас самих. И чтобы преодолеть их, нужно подняться над собой.

Стремление произвести приятное впечатление не предосудительно, если оно не единственное.

По одному нельзя судить обо всех, так же как по всем — об одном.

Чтобы понимать, недостаточно слушать слова, — нужно слышать человека.

Если вы хотите быть понятыми, говорите так, чтобы это не мешало понять, чего же вы хотите.

Не огорчайтесь, если вас не поняли сразу. Легко находят единомышленников только тот, кто ни о чем не думает.

Чтобы быть понятыми, одним не хватает слов, другим — пауз между ними.

В человеческих отношениях ничего нельзя делить на свое и чужое. Чужое горе бывает только у равнодушных, чужая радость — у завистников.

Каждый из нас интересен для других в той мере, в какой он интересен для самого себя.

Страдают не от одиночества, а от чрезмерного общения с собой.

Отношения между людьми не будут справедливыми, пока каждый не получит то, что он желает другим.

Любовь бескорытна и не отдает предпочтения тем, кто ее больше заслуживает.

Человек — это целая вселенная, эгоист — всего лишь центр вселенной.

Если вы не в состоянии управлять эмоциями, не позволяйте хотя бы им управлять вами.

Критика принесет пользу, если вы сумеете убедить человека, совершившего ошибку, в том, что он умнее своего проступка.

Трудно переубедить человека, уверенного в своей правоте. Невозможно — уверенного в противном.

В конфликте неправой стороной выглядит не та, которая получила больше оскорблений, а та, которая их больше нанесла.

Правила общения полезны в любой ситуации, кроме конкретной. Но пренебрегая ими, вы рискуете конкретную ситуацию превратить в неприятную.

ПРИЛОЖЕНИЕ 1.

Читатели, которых интересует собственное отношение к вопросам психологического совершенствования человека, могут определить его особенности, воспользовавшись предложенным нами тестом. Для этого прочтите внимательно инструкцию, выполните задание, а затем прочитайте интерпретацию.

Инструкция.

Почти каждому человеку хотелось бы видеть себя и других в чем-то совершеннее. Из психологических качеств чаще всего не хватает тех, которые перечислены в таблице. Представьте, что у Вас появилась уникальная возможность развить в себе любое из этих качеств — но только одно. Что именно Вы хотели бы добавить себе в первую очередь? Обведите номер соответствующего качества в левой половине таблицы (Себе).

А теперь представьте, что стало возможным развить любое из указанных качеств в других людях, но опять же только одно. Что бы Вы хотели добавить окружающим в первую очередь? Обведите номер этого качества в правой половине таблицы (Другим).

Себе		Другим					
		1	2	3	4	5	6
Выдержки	1	А	Б	Б	А	Б	А
Доброжелательности	2	В	Г	Г	В	Г	В
Искренности	3	В	Г	Г	В	Г	В
Силы воли	4	А	Б	Б	А	Б	А
Сочувствия	5	В	Г	Г	В	Г	В
Уверенности	6	А	Б	Б	А	Б	А

Интерпретация. Существует четыре типа психологического совершенствования. Для Вас наиболее характерен тот, который обозначен буквой, стоящей на пересечении выделенных Вами строки и столбца:

- А — стать тверже вместе со всеми (сделать мир сильнее);
- Б — утвердиться самому в более мягком окружении;
- В — смягчить свой нрав, помогая утвердиться другим;
- Г — стать мягче вместе со всеми (сделать мир добрее).

ПРИЛОЖЕНИЕ 2.

С помощью этого теста можно самостоятельно оценить различные периоды своей жизни, включая прошлое и будущее, и узнать свой психологический возраст. О чем говорят такие данные? Это можно будет узнать, внимательно прочитав инструкцию, выполнив задание, получив результат и ознакомившись с его интерпретацией.

Инструкция.

Представьте себе мысленно всю свою жизнь – прошлое, настоящее, будущее. _____

В каком году Вы родились? _____

Как Вы думаете, до какого возраста Вы доживете? _____

(дайте более или менее реальную оценку)

В представленной ниже таблице обведите кружком число, соответствующее указанному Вами возрасту (с точностью до пяти лет). А теперь с помощью таблицы попытайтесь оценить каждое пятилетие Вашей жизни по степени насыщенности важными для Вас событиями.

Событиями могут быть какие-либо изменения в природе и обществе, в Вашем внутреннем мире (мыслях, чувствах, переживаниях), в состоянии Вашего здоровья, наконец – в поведении, в Ваших действиях и поступках в семье и на работе, в учебе, общении с друзьями и т. п.

Исходя из такого понимания слова «событие», оцените сначала насыщенность первого пятилетия (до 5-ти лет).

Свою оценку отметьте знаком (+) в соответствующей клетке таблицы, учитывая, что:

10 баллов – максимальная степень насыщенности;

1 балл – минимальная степень насыщенности.

Аналогичным образом оцените насыщенность каждого из оставшихся пятилетий (как прошлых, так и будущих вплоть до отмеченного Вами возраста).

Внимание! Каждое пятилетие должно иметь только одну оценку насыщенности, но иметь ее оно должно обязательно.

Вы ответили на все вопросы? Выполнили задание полностью? Теперь можете определить реализованность жизни и свой психологический возраст. Для этого:

1. Подсчитайте общую сумму баллов по всем пятилетиям (и прошлым, и будущим).
2. Подсчитайте, сколько баллов приходится на прошлые пятилетия. Если Вам, к примеру, 30 лет, то следует взять сумму баллов от 1—5 до 26—30 лет включительно. Но если 31 год, то нужна небольшая поправка — к имеющейся «сумме прошлого» прибавьте 1/5 балла, стоящего в графе 31—35 лет. Если Вам 32 года, прибавьте 2/5 этого балла, если 33 — 3/5 и т. д.
3. Разделите сумму «баллов прошлого» на общую сумму баллов всех пятилетий. Полученный результат — показатель субъективной реализованности жизни.
4. Умножьте этот показатель на ожидаемую Вами продолжительность жизни.

Сколько получилось? Это и есть Ваш психологический возраст. Интерпретация.

Сравните полученное значение психологического возраста с вашим реальным хронологическим возрастом. Если психологически Вы намного старше своего возраста, значит необходимо больше внимания уделять жизненной перспективе, задуматься о новых жизненных планах, целях, ожиданиях. Если же психологически Вы намного моложе, это может свидетельствовать о чрезмерном оптимизме, поскольку Ваша перспектива рассчитана на больший диапазон времени, чем тот, которым Вы располагаете в действительности. На вопрос, что же лучше, чувствовать себя моложе или старше своих лет, правильным будет следующий ответ: значение психологического и хронологического возрастов не должны быть слишком далеки друг от друга (по нашим данным, разрыв не должен превышать 3—4 лет). И если в юности более естественно чувствовать себя немного старше, а в пожилом возрасте — моложе, то в зрелости главное — гармония перспективы и опыта*.

* О более подробной интерпретации психологического возраста читатели могут узнать в статьях Е. И. Головахи и А. А. Кроника, опубликованных в журнале «Знание — сила» № 3, 1984; № 1, 1985.

БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЕ ССЫЛКИ

¹ Материалы XIX Всесоюзной конференции КПСС. М., 1988. С. 145.

Барьеры взаимопонимания

¹ См.: Гозман Л. Я. Психология эмоциональных отношений. М., 1987. С. 46–52.

² Ядов В. А. Социологическое исследование: методология, программа, методы. М., 1987. С. 159.

³ Размышления и афоризмы французских моралистов XVI–XVIII веков. Л., 1987. С. 144.

⁴ Муздыбаев К. Психология ответственности. Л., 1983. С. 138.

⁶ Ковалевская С. В. Воспоминания. Повести. М., 1986. С. 122–123.

⁶ Василев К. Любовь. М., 1982. С. 93–94.

⁷ Кон И. С. Психология юношеского возраста. М., 1979. С. 166.

⁸ См.: Материалы XIX Всесоюзной конференции КПСС. С. 36.

⁹ Пронников В. А., Ладанов И. Д. Японцы (этнопсихологические очерки). М., 1985. С. 208.

Понять другого

¹ Кучинский Г. М. Диалог в процессе совместного решения мыслительных задач // Проблема общения в психологии. М., 1981. С. 92–121.

² Добужинский М. В. Воспоминания. М., 1987. С. 282.

³ Лулева О. В., Хорошилова Е. А. Психология делового общения. М., 1987. С. 45.

⁴ Коломинский Я. Л. Детские коллективы // Коллектив и личность. М., 1975. С. 115–128.

⁵ Семенов В. Е. Социально-психологические проблемы образа жизни в большом городе // Актуальные проблемы социальной психологии. Кострома, 1986. Ч. 2. С. 27.

⁶ Войскунский А. Е. Я говорю, мы говорим. М., 1982. С. 53–54.

⁷ Ахматова А. Листки из дневника // Юность. 1987. № 9. С. 72.

⁸ Гоффман Э. Представление себя другим в повседневной жизни // Современная зарубежная социальная психология: Тексты. М., 1984. С. 194.

⁹ Киллен К. Вопросы управления. М., 1981. С. 77.

¹⁰ Кон И. С. Дружба. М., 1980. С. 128.

Понять себя

¹ Юм Д. Сочинения: В 2 т. М., 1976. Т. 1. С. 770, 772.

² Хилл Д. Манипуляции с генами: благо и опасности // За рубежом. 1988. № 6. С. 20.

³ См.: Файзуллаев А. А. Мотивационная саморегуляция личности. Ташкент, 1987.

⁴ Фромм Э. Иметь или быть. М., 1986. С. 40.

⁵ Леви В. Искусство быть другим. М., 1980. С. 51–52.

⁶ Мелабруда Е. Я – ты – мы: Психологические возможности улучшения общения. М., 1986. С. 193–194.

⁷ Фромм Э. Иметь или быть. С. 117.

⁸ **Жизненный путь личности.** К., 1987. С. 240.

⁹ *Диоген Лаэртский. О жизни, учениях и изречениях знаменитых философов.* М., 1979. С. 256–257.

¹⁰ *Флавий Филострат. Жизнь Аполлония Тианского.* М., 1985. С. 245–276.

Быть понятым

¹ *Клапаред Э. Чувства и эмоции // Психология эмоций: Тексты.* М., 1984. С. 95.

² *Эразм Роттердамский. Философские произведения.* М., 1986. С. 116–117. '

³ *Рейковский Я. Экспериментальная психология эмоций.* М., 1979. С. 21.

⁴ *Цит. по: Изард К. Эмоции человека.* М., 1980. С. 309.

⁵ *Лобзин В. С., Решетников М. М. Аутогенная тренировка.* Л., 1986. С. 150.

⁶ *Татаркевич В. О счастье и совершенстве человека.* М., 1981. С. 227.

⁷ *ЭКО.* 1979. № 3. С. 180; см.: Там же. 1978. № 4, 5, 6; 1979. № 1, 2.

⁸ *Цит. по: Этнические стереотипы поведения.* А., 1985. С. 317.

⁹ *Донцов А. И. Психология коллектива.* М., 1984. С. 148.

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ	5
Глава первая	
БАРЬЕРЫ ВЗАИМОПОНИМАНИЯ	9
Что зависит от индивидуальных особенностей психологии?	11
Социальные группы, межкультурные различия и взаимопонимание	29
Глава вторая	
ПОНЯТЬ ДРУГОГО	49
От стереотипа к эталону	51
Круги общения и уровни понимания	60
Слушать, слышать, понимать	74
Глава третья	
ПОНЯТЬ СЕБЯ	95
Надо ли менять свой характер?	97
Отношение к жизни: самооценка и разумная организация	114
Общительность и проблема одиночества	130
Глава четвертая	
БЫТЬ ПОНЯТЫМ	149
Управление эмоциями	151
Психологические правила общения	169
ВМЕСТО ЗАКЛЮЧЕНИЯ	182
ПРИЛОЖЕНИЕ	183
БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЕ ССЫЛКИ	187

Головаха Е. И., Панина Н. В.

Г61 Психология человеческого взаимопонимания.— К.:
Политиздат Украины, 1989.— 189 е.: ил.— Библиогр.:
с. 187—188. 15ВН 5-319-00249-1

Авторы научно-популярной книги, опираясь на современные достижения социальной психологии и психологии личности, размышляют о вопросах взаимопонимания, путях и средствах преодоления трудностей общения, предлагают основные правила общения, практические рекомендации по психологической саморегуляции личности.

Рассчитана на широкий круг читателей.

Г 0303040000—029
М201(04)—89 29.89

ББК 88.5

Научно-популярное издание

Головаха Евгений Иванович,
Панина Наталия Викторовна



ПСИХОЛОГИЯ
ЧЕЛОВЕЧЕСКОГО
ВЗАИМОПОНИМАНИЯ

Киев
Издательство политической
литературы Украины
1989

Редактор
Л. Л. Сычева

Художник
А. И. Хмара

Художественный редактор
Т. Я. Смолякова

Технический редактор
Л. А. Емец

Корректоры
Г. Н. Лисица, Л. Г. Марковская