

---

**Тема:**

**«Личность и психологические  
установки»**



**MBA Start**  
Бизнес-образование  
без границ

**Конспект видеолекции**

## Оглавление

Введение .....	3
Раздел 1. Основные типы теории личности .....	4
1.1. Что есть личность? .....	4
1.2. Основные подходы к анализу психики личности .....	4
Раздел 2. Понятие личности в теориях З. Фрейда, К. Юнга, Э. Берна .....	5
2.1. Классический психоанализ З. Фрейда .....	5
2.2. Аналитическая теория К. Юнга .....	8
2.3. Транзакционный анализ Э. Берна .....	13
Раздел 3. Типология личности Майерс – Бриггс и ее применение в организации .....	18
3.1. Типология личности Майерс – Бриггс .....	18
3.2. Применение Типоведения по Майерс-Бриггс .....	19
3.3. Характеристики типов личности по Майерс – Бриггс .....	20
3.4. Классификация темпераментов по Бриггс .....	22
3.5. Общение с людьми, представляющими различные типы темпераментов .....	23
Раздел 4. Самовосприятие и обратная связь. Окно Джохари .....	24
4.1. Личное восприятие .....	24
4.2. Окно Джохари .....	25
4.3. Проблемы восприятия .....	26
4.4. Ошибки восприятия: факторы влияния .....	27
4.5. Психологические механизмы восприятия и понимания при межличностном общении .....	28
Заключение .....	29
Глоссарий .....	30
Список рекомендуемой литературы .....	34

## Введение

**Цель** изучения курса — сформировать понимание строения личности на основе классических и современных теорий, а также основных индикаторов проявления разных типов личности в деловом общении.

Задачи изучения курса:

- выяснить, что представляет собой модель психической структуры личности по З. Фрейду;
- понять, в чем особенности модели психической структуры К. Юнга;
- выявить особенности транзактного анализа Э. Берна;
- познакомиться с типологией личности Майерс — Бриггс;
- проанализировать основные виды общения;
- проанализировать роль социального стереотипа в восприятии;
- определить, что является условием адекватного представления о себе;
- выяснить, что представляет собой «Окно Джохари».

## Раздел 1. Основные типы теории личности

### 1.1. Что есть личность?

Большинство расхождений и конфликтов в межличностных отношениях связано с индивидуальными особенностями человеческой психики. Эти особенности обусловлены не только генетическими, но и социально-культурными воздействиями. Смена эмоциональных переживаний, аффективных реакций, разнообразных инстинктов, мотиваций и установок позволяет психике личности адаптироваться к сложным жизненным ситуациям. Личность индивида оценивается по той эффективности, с которой он добивается позитивных реакций различных людей в различных обстоятельствах. Именно это имеют в виду, когда говорят о курсах «личностного тренинга». Аналогично, преподаватель, говоря о личностных проблемах ученика, скорее всего, укажет на то, что его социальные умения неадекватны для того, чтобы он мог установить удовлетворительные отношения с соучениками и педагогом. Во втором случае понятие «личность» соотносится с наиболее явным и ярким впечатлением, которое индивид производит на окружающих. Тогда говорят, что индивид обладает «агрессивной личностью», или «покорной личностью», или «ужасающей личностью». Наблюдатель выбирает тот признак или качество, которое в высокой степени типично для субъекта, предположительно является важной составляющей общего впечатления, производимого на окружающих, и при помощи этого понятия определяет личность человека. Ясно, что в обоих случаях присутствует элемент оценки. Обычно личности видятся как «хорошие» или «плохие».

Хотя различия в обиходном использовании слова **«личность»** могут показаться значительными, они перекрываются разнообразием значений, которыми наделяют этот термин психологи (так, Г. Олпорт в 1937 г. выделил около **пятидесяти!** различных определений, которые классифицировал в ряд категорий).

В данном курсе мы будем использовать следующее определение:

**Личность** — это совокупность устойчивых физических и психических характеристик, позволяющих индивиду идентифицировать себя в обществе.

### 1.2. Основные подходы к анализу психики личности

Основные подходы к анализу психики личности были разработаны в 30-60 годы XX века. В настоящее время в психологии существует множество теорий личности. Они позволяют прогнозировать личностные характеристики индивида, его поведенческие реакции и мотивации, а также характер и способы межличностных отношений. При этом все современные теории личности принято подразделять на три типа: психодинамические, социодинамические и интеракционистские.

### 1. Психодинамические теории.

Объясняют динамику личности на основе взаимодействия структурных элементов психики: бессознательных влечений, комплексов. *К ним можно отнести теории З. Фрейда, К. Юнга и их современных последователей.*

### 2. Социодинамические теории.

Ведущую роль в развитии психики отводят социальным условиям существования личности, ее социальному окружению.

*Такая позиция доминирует в деятельностном подходе С. Рубинштейна, А. Леонтьева, культурно-исторической концепции Л. Выготского, теории оперантного научения Б. Скиннера.*

### 3. Интеракционистские теории.

Объясняют динамику личности на основе взаимодействия внутренней психической структуры с внешней социальной средой.

*Этот подход наиболее очевиден в когнитивных теориях личности Дж. Келли, А. Бандуры и теории социального научения Дж. Роттера.*

В практике делового общения многообразные подходы к анализу психики индивида могут быть использованы с целью создания между партнерами эффективных межличностных отношений и согласованного психологического взаимодействия.

## Раздел 2. Понятие личности в теориях З. Фрейда, К. Юнга, Э. Берна

### 2.1. Классический психоанализ З. Фрейда

Когда в конце девятнадцатого века психология становилась самостоятельной наукой, она определила своей задачей анализ сознания нормального взрослого человека. Сознание понималось как целое, состоящее из структурных элементов, тесно связанных с процессами, происходящими в органах чувств.

*Например, цветовые ощущения связывались с фотохимическими изменениями сетчатки глаза, звукоразличение — с тем, что происходит во внутреннем ухе. Сложные переживания рассматривались как результат соединения нескольких элементарных ощущений, образов, чувств.*

Задачей психологии было выявление основных элементов сознания и определение того, как образуются их соединения. Часто психология обозначалась как ментальная химия.

Более сорока лет З. Фрейд (1856 — 1933) исследовал бессознательное при помощи

метода свободных ассоциаций и создал первую всестороннюю теорию личности.

Согласно З. Фрейду, личность состоит из трех основных систем: Оно, Я и Сверх-Я. Хотя каждая из этих областей личности обладает собственными функциями, свойствами, компонентами, принципами действия, динамикой и механизмами, они взаимодействуют столь тесно, что трудно и даже невозможно распутать линии их влияния и взвесить их относительный вклад в человеческое поведение. Поведение почти всегда выступает как продукт взаимодействия этих трех систем; чрезвычайно редко одна из них действует без двух других.



**Рис. 1. Психология личности по Фрейду**

## **Психология личности по Фрейду: Оно**

Оно есть изначальная система личности. Оно включает все то психическое, что является врожденным и присутствует при рождении, включая инстинкты. Оно — резервуар психической энергии и обеспечивает энергию для двух других систем. Оно тесно связано с телесными процессами, откуда черпает свою энергию. Фрейд назвал Оно «истинной психической реальностью», поскольку она отражает внутренний мир субъективных переживаний и не знает об объективной реальности.

Когда энергия нарастает, Оно не может этого выдерживать, что переживается как дискомфортное состояние напряжения. Следовательно, когда уровень напряжения организма повышается — либо в результате внешней стимуляции, либо вследствие внутреннего возбуждения — Оно действует таким образом, чтобы немедленно снять напряжение и вернуть организм на удобный постоянный и низкий энергетический уровень. Принцип редукации напряжения, на основе которого действует Оно, называется

принципом удовольствия.

Очевидно, что сам по себе первичный процесс не способен снять напряжение. Голодный не может съесть образ еды. Следовательно, развивается новый, вторичный психический процесс, и с его появлением начинает оформляться вторая система личности — Я.

## Психология личности по Фрейду: Я

Я появляется в связи с тем, что потребности организма требуют соответствующих взаимодействий с миром объективной реальности. Голодный человек должен искать, найти и съесть пищу прежде, чем будет снижено напряжение голода. Это означает, что человек должен научиться различать образ пищи, существующий в памяти, и наличное восприятие пищи, существующей во внешнем мире. Когда эта дифференциация осуществлена, необходимо преобразовать образ в восприятие, что осуществляется как определение местонахождения пищи в среде. Иными словами, человек соотносит существующий в памяти образ пищи с видом или запахом пищи, приходящими через органы чувств. Основное различие между Оно и Я заключается в том, что Оно знает только субъективную реальность, в то время как Я различает внутреннее и внешнее.

Я называют исполнительным органом личности, так как оно открывает двери действию, отбирает из среды то, чему действие должно соответствовать, и решает, какие инстинкты и каким образом должны быть удовлетворены. Осуществляя эти чрезвычайно важные исполнительские функции, Я вынуждено стараться интегрировать часто противоречивые команды, исходящие от Оно, Сверх-Я и внешнего мира. Это непростая задача, часто держащая Я в напряжении. Его главная роль – быть посредником между инстинктивными запросами организма и условиями среды; его высшая цель – поддерживать жизнь организма и убедиться, что вид воспроизводится.

## Психология личности по Фрейду: Сверх-Я

Третья и последняя развивающаяся система личности — Сверх-Я. Это внутренняя репрезентация традиционных ценностей и идеалов общества в том виде, в каком они интерпретируются для ребенка родителями и насильственно прививаются посредством наград и наказаний, применяемых к ребенку. Сверх-Я — это моральная сила личности, оно представляет собой скорее идеал, чем реальность, и служит скорее для совершенствования, чем для удовольствия. Его основная задача — оценить правильность или неправильность чего-то, исходя из моральных стандартов, санкционированных обществом. Сверх-Я как сопровождающий человека интернализированный моральный арбитр развивается в ответ на награды и наказания, исходящие от родителей. Чтобы получать награды и избегать наказаний, ребенок учится строить свое поведение в соответствии с требованиями родителей. То, что считают неправильным и за что наказывают ребенка, инкорпорируется в совесть — одну из подсистем Сверх-Я. То, что они одобряют и за что награждают ребенка, включается в его идеальное Я — другую подсистему Сверх-Я. Ребенок принимает, или интроецирует, моральные нормы родителей. Совесть наказывает человека, заставляя чувствовать вину,

идеальное Я награждает его, наполняя гордостью. С формированием Сверх-Я на место родительского контроля встает самоконтроль.

### Основные функции самоконтроля:

- 1) препятствовать импульсам Оно, в частности, импульсам сексуального и агрессивного плана, ибо проявления их осуждаются обществом;
- 2) «угovorить» Я сменить реалистические цели на моральные;
- 3) бороться за совершенство.

Таким образом, Сверх-Я находится в оппозиции к Оно и к Я и пытается строить мир по своему образу. Однако Сверх-Я подобно Оно в своей иррациональности и Я — в стремлении контролировать инстинкты. В отличие от Я, Сверх-Я не просто отсрочивает удовлетворение инстинктивных потребностей: оно их постоянно блокирует.

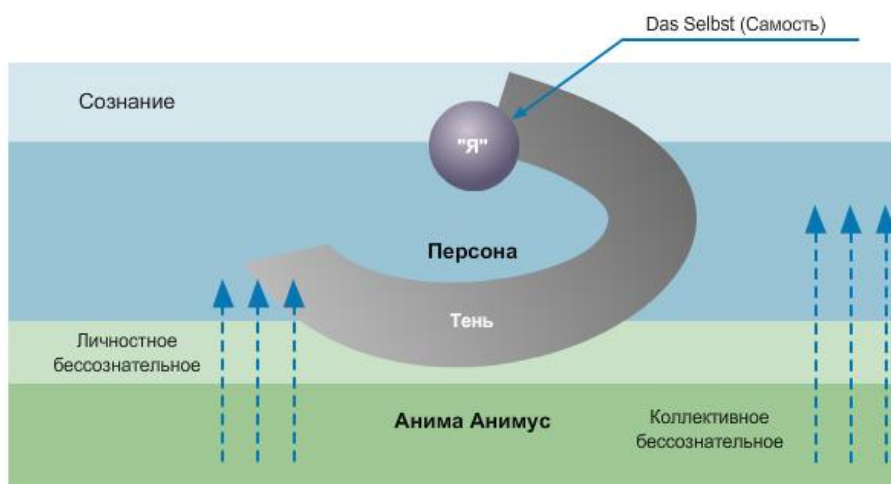
## 2.2. Аналитическая теория К. Юнга

Карл Густав Юнг (1875 — 1961) известен как один из выдающихся мыслителей-психологов двадцатого столетия. Индивидуальная личность для Юнга — продукт и вместительница родовой истории. Человеческие существа в настоящем своем виде сформированы кумулятивным опытом предшествующих поколений, уходящим к неведомым корням человечества. Основания личности архаичны, примитивны, природны, бессознательны и, возможно, универсальны. Если Фрейд выделяет инфантильные истоки личности, то Юнг — расовые. Человеческие существа рождаются, обладая многими предрасположенностями, переданными предками; эти предрасположенности управляют их поведением и отчасти определяют то, что они сознают и на что будут реагировать в мире собственного опыта. Внимание к расовому прошлому человека и его значению для людей сегодняшнего дня означает, что Юнг, как никто из психологов, исследовал историю человечества, дабы узнать все, что возможно, о расовых корнях и эволюции личности. В поисках истоков развития личности он изучал мифологию, религию, древнюю символику, обычаи и верования первобытных народов, а также сновидения, видения, невротические симптомы, психотические галлюцинации и иллюзии. Его образованность и эрудиция — и в плане широты познаний, и в плане глубины понимания — остаются, по всей видимости, непревзойденными в современной психологии.

Личность в целом, или психика, как называет ее Юнг, состоит из нескольких дифференцированных, но взаимосвязанных систем. Наиболее важные: Я, личное бессознательное и его комплексы, коллективное бессознательное и его архетипы, маска, анима и анимус, тень. Кроме этих взаимосвязанных систем, существуют установки — интроверсия и экстраверсия, и функции — мышление, чувство, ощущение и интуиция. Наконец, существует самость — центр всей личности.

Я — это сознающий ум. Я строится из сознательных воспоминаний, мыслей и чувств, отвечает за чувство непрерывности и, с точки зрения индивидуального человека, рассматривается как центр сознания.





**Рис. 2. Аналитическая теория К. Юнга**

## Личное бессознательное

Личное бессознательное — это область, примыкающая к Я. Оно состоит из переживаний, некогда бывших сознательными, но вытесненных, подавленных, забытых или игнорируемых, и из переживаний, которые при появлении своем были слишком слабы, чтобы произвести впечатление на уровне сознания. Содержание личного бессознательного, подобно материалу предсознательного у Фрейда, доступно сознанию; между личным бессознательным и Я идет сильное «двустороннее движение».

## Базовые элементы аналитической теории К. Юнга: Коллективное бессознательное

Понятие коллективного или надличного бессознательного — одна из наиболее оригинальных и спорных примет теории личности Юнга. Это наиболее сильная и влиятельная психическая система, и в патологических случаях она перекрывает Я и личное бессознательное.

Коллективное бессознательное — хранилище скрытых воспоминаний, унаследованных от предков; это наследуемое прошлое включает не только расовую историю людей как особого биологического вида, но и опыт дочеловеческих и животных предков. Коллективное бессознательное наследие эволюционного развития человека — наследие, возникающее на основе повторяющихся переживаний многих поколений. Оно почти полностью отделено от личного в жизни индивида и, по-видимому, универсально. Юнг объясняет универсальность коллективного бессознательного сходством структуры мозга у всех рас, что, в свою очередь, объясняется общностью эволюции.

Расовые воспоминания не наследуются как таковые: скорее, мы наследуем возможность повторного проживания опыта предшествующих поколений. Они выступают как предрасположенности, заставляющие нас реагировать на мир определенным образом.

Эти предрасположенности проецируются на мир. Например, поскольку человеческие существа всегда имели матерей, каждый младенец рождается с предрасположенностью к восприятию матери и реагированию на нее. Необходимое для индивида обретаемое им знание матери — осуществление врожденной возможности, «встроенной» в человеческий мозг прошлым расовым опытом.

Люди рождаются как со способностью трехмерного видения мира и развивают эту способность опытом и тренировкой, так и со многими предрасположенностями к мышлению, чувствованию, восприятию соответственно определенным схемам и содержаниям, которые анализируются в индивидуальном опыте. Люди предрасположены бояться темноты и змей, потому что, как можно допустить, для первобытных людей темнота таила множество опасностей, и они оказывались жертвами змей. Эти латентные страхи в современном человеке могут и не развиться, если они не усиливаются особыми переживаниями, но, тем не менее, тенденция присутствует и делает человека более восприимчивым к такого рода явлениям. Некоторые идеи легко формируются — например, идея высшего Существа, — ибо готовность твердо укоренилась в мозге и для того, чтобы она развилась и стала влиять на поведение, нужно очень незначительное подкрепление. Латентные или потенциальные воспоминания зависят от унаследованных структур, укоренившихся в мозге в результате кумулятивных переживаний человечества. Отвергать врожденный характер этих первобытных воспоминаний, утверждает Юнг, означает отрицать эволюцию мозга и связанную с ним наследственность.

Коллективное бессознательное — врожденное, расовое основание всей структуры личности. На нем вырастают Я, личное бессознательное и другие индивидуальные приобретения. То, что человек полагает результатом своего опыта, по сути, определяется коллективным бессознательным, которое оказывает на поведение руководящее или селективное влияние с самого начала жизни человека. «Форма мира, в котором он рождается, уже является врожденной как виртуальный образ», — утверждает Юнг. Этот виртуальный образ становится конкретной перцепцией или идеей через отождествление с соответствующими ему объектами мира. Переживание мира во многом формируется коллективным бессознательным, но не полностью — иначе не были бы возможны ни вариации, ни развитие.

## **Базовые элементы аналитической теории К. Юнга: Маска**

Маска (persona) — это личина, которую человек надевает в ответ на требования социальных условностей и традиций и в ответ на внутренние архетипические потребности. Это роль, предписанная человеку обществом, та партия, которую он должен исполнять в жизни соответственно общественным ожиданиям. Цель маски — произвести определенное впечатление на других, и она часто — хотя и не всегда — скрывает истинную природу человека. Маска или личина — это публичная личность, те стороны, которые человек являет миру или которые навязаны ему общественным мнением, в противоположность собственной личности, скрытой за социальным фасадом.

Если, как это часто случается, Я отождествляется с маской, индивид сознает в большей мере не свои реальные чувства, а ту роль, которую играет. Он отчуждается от себя, и вся личность становится плоской, двухмерной. Он становится видимостью человека, отражением общества — вместо того, чтобы быть самостоятельным человеческим существом.

## **Базовые элементы аналитической теории К. Юнга: Анима и анимус**

Анима и анимус — образ женщины у мужчины и, соответственно, образ мужчины, живущий в психике женщины. Анима и анимус имеют определенные общие характеристики, хотя и проявляются по-разному. В качестве фундаментальных форм они лежат в основе «женственных» качеств мужчины и «мужских» качеств женщины, потому они и считаются противоположностями. Они проявляются как фон доминирующего психического принципа мужчины или женщины. Анима и анимус тесно связаны с творческими способностями и возможностями человека.

Так как анима и анимус связаны с областью архетипов, то они изображаются во множестве коллективных форм и фигур; с одной стороны, это Афродита, Афина, Елена Троянская, Мария, Беатриче; а с другой — Гермес, Аполлон, Геракл, Александр Македонский и Ромео. Проективно они притягивают наше внимание и заряжены аффектами страсти не только в качестве коллективных образов, но и как друзья и любовники, как традиционные и привычные супруги.

В одном из определений «анимы/анимуса», Юнг говорит о «картине души». Несколько позднее он объясняет то, почему он дал именно такое определение, относя каждое из них к сфере Не-Я. Быть Не-Я для мужчины, скорее всего, связано с обладанием в себе чем-то женственным, тем, что из-за того, что оно является Не-Я, находится вне самого мужчины, принадлежа его душе или его духу. Анима (или, соответственно, анимус) является фактором, который обнаруживается в чьей-либо жизни, априори состоя из элементов оптимизма, реактивности и импульсивности у мужчин, или умения идти навстречу другому человеку, из убеждений и вдохновенности — у женщин. За анимусом, так уверяет нас Юнг, находится «архетип внесения смысла, в то время как анима представляет собой не что иное, как саму жизнь».

Одержимость анимой или анимусом настолько сильно изменяет личность, что на передний план выступают черты, которые обычно психологически приписываются другому полу. В любом случае вначале персону теряет индивидуальность, а затем привлекательность и ценность. Мужчина начинает все больше покоряться аниме и принципу эроса; это приводит к беспокойству, беспорядочным сексуальным связям, повышенной раздражительности и сентиментальности — все то, что мы называем неконтролируемой эмоциональностью. Женщина, которая подчинилась воздействию анимуса и логоса, становится менеджером: упрямым, с полным отсутствием совести и стремлением стать над другими. Такие мужчины и женщины отличаются большой

односторонностью.

## Базовые элементы аналитической теории К. Юнга: Тень

Архетип тени содержит животные инстинкты, унаследованные людьми от низших форм жизни в ходе эволюции. Следовательно, тень воплощает животную сторону человеческой природы. Как архетип, тень ответственна за наши представления о первородном грехе; проецируясь вовне, она становится дьяволом или врагом.

Архетип тени ответственен и за появление в сознании и поведении людей неприятных и социально-неодобряемых мыслей, чувств, действий. Они могут либо укрываться от публичного позора за маской, либо вытесняться в личное бессознательное. Таким образом, теневая сторона личности, обязанная своим рождением архетипу, пронизывает частные аспекты Я и значительную часть личного бессознательного.

Тень с ее энергией и страстностью животных влечений придает личности более объемное, трехмерное существование.

## Базовые элементы аналитической теории К. Юнга: Самость

В своих ранних работах Юнг считал самость эквивалентом психики или всей личности. Однако, приступив к исследованию расовых основ личности и открыв архетипы, он обнаружил один архетип, представляющий стремление человека к целостности. Этот архетип выражается в различных символах, главный из которых — мандала или магический круг. Юнг разрабатывал психологию целостности, основанную на символе мандалы. Главным понятием этой психологии целостного единства выступает самость.



**Рис. 3. Мандала**

Самость — это центр личности, вокруг которого группируются все остальные системы. Она удерживает эти системы вместе и обеспечивает личности единство, равновесие и стабильность.

«Если мы вообразим сознательный ум, центром которого является Я, как противоположный бессознательному, и дополним нашу мысленную картину процессом ассимиляции бессознательного, то можно рассмотреть эту ассимиляцию как своего рода сближение сознательного и бессознательного, и тогда центр личности будет совпадать не с Я, а со срединной точкой между сознательным и бессознательным. Это будет точка нового равновесия, новый центр всей личности, действительный центр, который, имея ввиду его положение между бессознательным и сознательным, обеспечивает новое и более прочное основание личности», — считал Юнг.

Самость — это цель жизни, к которой люди постоянно стремятся, но которой редко достигают. Как и все архетипы, она мотивирует человеческое поведение и заставляет искать целостности, особенно на религиозном пути. Истинные религиозные переживания почти так же близки к переживанию самости, как и то, к чему когда-либо смогут прийти люди, а фигуры Христа и Будды являются настолько отчетливыми выражениями архетипа самости, насколько это возможно в современном мире. Неудивительно, что самость была открыта Юнгом при исследовании религий Востока, где поиск целостности и единства с миром посредством ритуальных практик (например, йоги) развит гораздо сильнее, чем в западных религиях.

## Установки личности по Юнгу

Юнг различает две основные установки или ориентации личности — установку экстраверсии и установку интроверсии. Экстравертивная установка ориентирует человека на внешний, объективный мир; интровертивная — на внутренний, субъективный.



В личности присутствуют обе противоположные установки, но обычно одна из них доминирует и является сознательной, тогда как другая занимает низшее положение и является бессознательной. Если Я в отношении мира будет преимущественно экстравертировано, то личное бессознательное будет интровертировано.

## 2.3. Транзакционный анализ Э. Берна

Э. Берн (1856 — 1933) описал три «Я»-состояния, в которых может находиться каждый человек и которые попеременно, а иногда и вместе определяют характер внешней коммуникации. «Я»-состояния — нормальные психологические феномены человеческой личности.

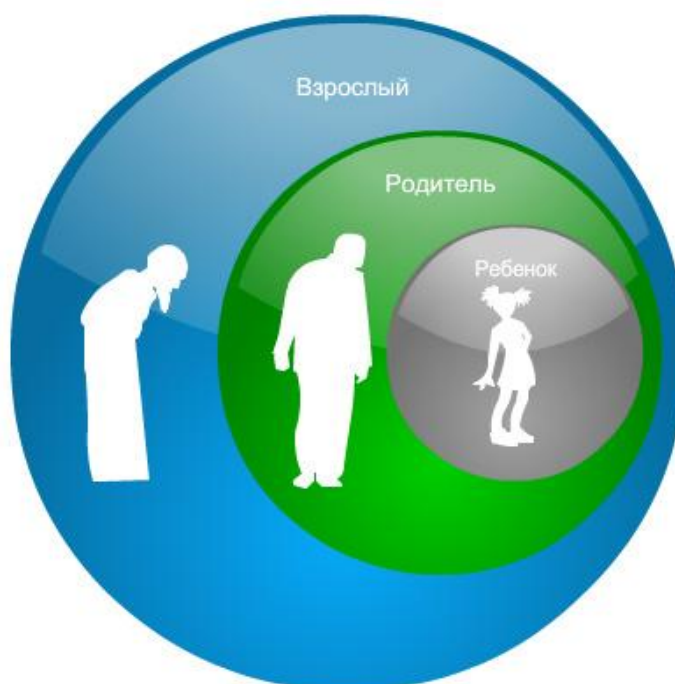


Рис. 4. Транзактный анализ Э. Берна

### Три «Я»-состояния по Э. Берну

**РОДИТЕЛЬ (P)** — уверенность в правоте своих моральных требований, авторитетный тон, покровительство и защита слабых, «наша совесть», «автопилот, принимающий обыденные рутинные решения, и тормоза, автоматически удерживающие человека от опрометчивых поступков», в то же время безапелляционность суждений, догматизм, сознание своего превосходства, присвоение права наказывать и т.д.

**Девиз — должен, нельзя.**

**ВЗРОСЛЫЙ (V)** — расчет, контроль за собственными действиями, контроль за действиями двух других «Я»-состояний, трезвые оценки, понимание относительности догм, ориентация на действия, в то же время излишний скептицизм, скованность (недостаток импровизации), ограниченность фантазии, недооценка эмоциональных сторон жизни и т.п. Канал получения знаний, требующий волевого и физического усилия.

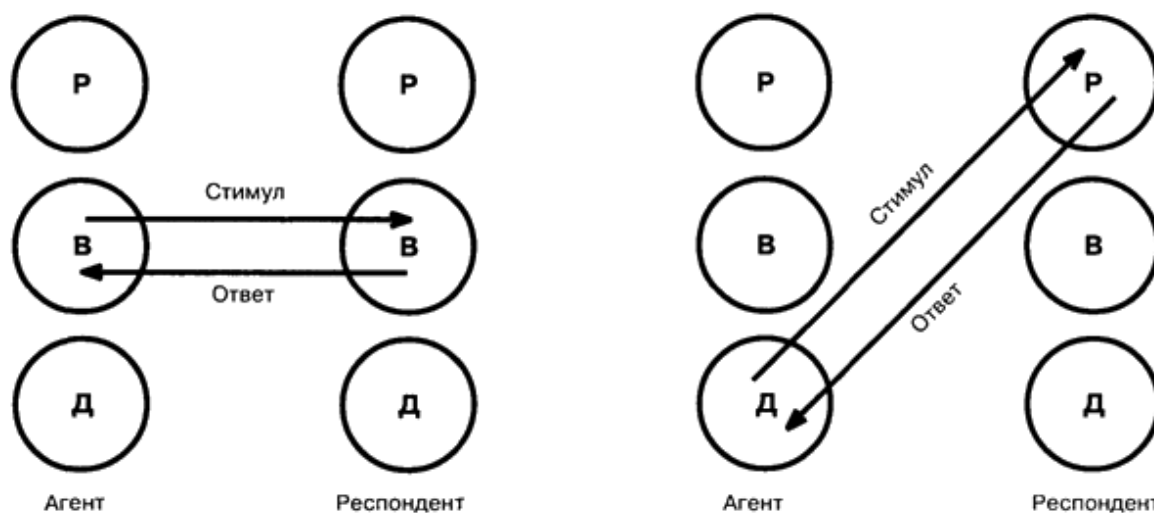
**Девиз — целесообразно, полезно.**

**ДИТЯ (Д)** (или ребенок) — источник желаний, влечений, потребностей; радость, интуиция, творчество, фантазия, любознательность, спонтанная активность, доверчивость, и в то же время страхи, капризы, недовольство, робость, неуверенность, беспомощность, несдержанность. Эмоциональный канал, самый быстродействующий.

**Девиз — хочу, нравится.**

## Классификация транзакций по Берну

Согласно теории Берна, **транзакции** или единицы коммуникаций, делятся на три большие категории: параллельные, перекрестные и скрытые — в зависимости от того, какие состояния соединяет стимул и реакция.



**Рис. 5. Параллельные транзакции**

При параллельной транзакции ожидания людей, которые контактируют между собой, соответствуют взаимным ожиданиям и отвечают здоровым человеческим отношениям.

Такие взаимодействия не обладают способностью производить конфликты и могут продолжаться неограниченное количество времени. Стимул и ответная реакция при таком взаимодействии отображаются параллельными линиями.

*Примером параллельной транзакции может быть такой диалог:*

**Начальник** — Лена, вы отправили письмо, которое я подписал вчера вечером?

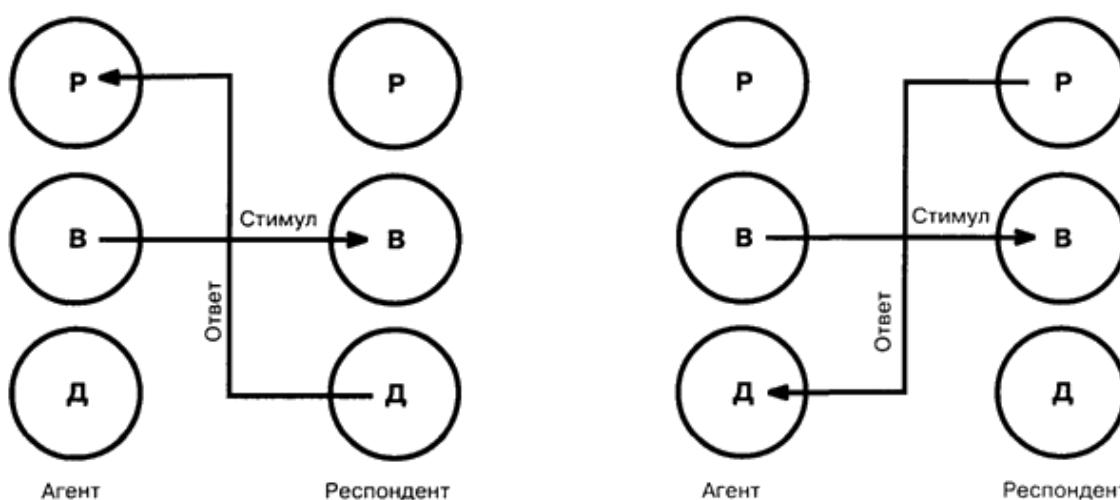
**Секретарь** — Я отнесла его в экспедицию. Если хотите, я проверю, отправлено ли оно.

Следует обратить внимание на то, что характер транзакции сильно зависит от того, каким образом произнесена реплика. В частности, если вопрос в приведенном выше примере задан руководителем спокойным, ровным тоном, то стимул исходит из состояния

«взрослый» и адресован тому же состоянию секретаря. Если же этот вопрос задается раздраженным тоном, то этот стимул можно рассматривать как исходящий из состояния «родитель» и адресованный состоянию «дитя» собеседника. Если при этом секретарь отвечает ровным тоном, то возникает перекрестная транзакция, где стимул соединяет состояния «родитель — дитя», а ответ — «взрослый — взрослый».

## Перекрестные, скрытые и угловые транзакции по Берну

Перекрестные (пересекающиеся) транзакции уже обладают способностью производить на свет конфликты. В этих случаях на стимул дается неожиданная реакция, активизируется неподходящее эго-состояние.



**Рис. 6. Перекрестные транзакции**

*Например, когда на вопрос мужа «Где мои запонки?» жена отвечает «Куда положил, там и возьми». Таким образом, на исходящий от Взрослого стимул дается реакция Родителя. Такие перекрестные транзакции начинаются взаимными упреками, колкими репликами и могут закончиться хлопаньем двери.*

Скрытые транзакции отличаются тем, что включают более двух эго-состояний, так как сообщение в них маскируется под социально приемлемым стимулом, но ответная реакция ожидается со стороны эффекта скрытого сообщения. Именно это составляет суть психологических игр. Таким образом, скрытая транзакция содержит неявную информацию, посредством которой можно повлиять на других так, что они этого не осознают.

Транзакция может производиться на двух уровнях — социальном и психологическом. Это характерно для скрытых транзакций, где на психологическом уровне они содержат скрытые мотивы.

Э. Берн приводит примеры угловой транзакции, в которой участвуют три эго-состояния, и пишет, что в ней особенно сильны продавцы.



Например, продавец предлагает покупателю дорогой вид товара со словами: «Эта модель получше, но она вам не по карману», на что покупатель дает ответ: «Вот ее-то я и возьму». Продавец на уровне Взрослого констатирует факты (что модель лучше и что она не по карману покупателю), на что покупатель должен был бы дать ответ на уровне Взрослого — что продавец безусловно прав. Но поскольку психологический вектор был умело направлен Взрослым продавца к Ребенку покупателя, отвечает именно Ребенок покупателя, желая продемонстрировать, что он вовсе не хуже других.

## Проявления Я-состояний по Берну

"Я" - Состояние	Жесты	Выражения Лица	Выражения и Восклицания
Родитель	 Указывающие перст, фигура напоминает букву Ф. Сидит, откинувшись назад.	 Снисходительность, возможно презрение, нередко кривая улыбка. Тяжелый взгляд вниз.	Любит прописные истины.  <b>Выражения:</b> "Я этого не понимаю", "Чтоб было сделано немедленно", "Неужели трудно понять!", "Я в корне с этим не согласен", "Вы меня не поняли", "Кто же так делает!", "Сколько можно вам говорить?", "Вы обязаны", "Нельзя".
Взрослый	 Тело как бы подается вперед, глаза несколько расширены или сужены.	 Взгляд направлен на объект, на лице выражение понимания, через которое можно увидеть любящее дитя	<b>Выражения:</b> "Извините, я вас не понял, объясните, пожалуйста, еще раз", "Я, наверное, непонятно объяснил, поэтому вы отказали", "Давайте подумаем", "А что, если нам поступить так", "Как вы планируете выполнить эту работу?".
Дитя (ребенок)	 И поза, и выражение лица соответствуют внутреннему состоянию - радость, горе, страх, тревога и т.п.		<b>Восклицания:</b> "Превосходно!", "Хочу!", "Не хочу!", "Надоело!", "Пусть все горит огнем!", "Я вас люблю!", "Осторчетело!", "Зачем мне это надо".

Рис. 7. Проявление «Я»-состояний

## Раздел 3. Типология личности Майерс – Бриггс и ее применение в организации

### 3.1. Типология личности Майерс – Бриггс

Типология уходит корнями в историю шестидесятилетней давности, когда швейцарский психиатр К. Г. Юнг высказал мысль о том, что поведение человека носит неслучайный характер. Оно предсказуемо, а, следовательно, поддается классифицированию. Юнг не был понят многими своими коллегами, так как предложенные им категории, для обозначения которых он ввел некоторые новые термины, были основаны не на психопатологии. Юнг утверждал, что очевидная разница в поведении людей определяется различными предпочтениями, которые выявляются очень рано, формируя основу нашей особой индивидуальности. Эти предпочтения, по словам Юнга, определяют наши симпатии и антипатии к людям, задачам и событиям на протяжении всей нашей жизни. В работе «Психологические типы» Юнг блестяще изложил основы этой классификации, но книга не рассчитана на рядового читателя, поэтому, к сожалению, недоступна для тех, кто не занимается профессионально психологической типологией.

Классификацией поведения людей заинтересовались две женщины, которые не были психологами по образованию. Одна из них, Катарина Бриггс, в начале столетия начала независимо от Юнга классифицировать людей на основе их образа жизни. Попросту говоря, она пришла к выводу, что разные люди по-разному относятся к жизни. Когда в 1923 году был опубликован труд Юнга на английском языке, Бриггс прервала свою работу и начала прилежно изучать его. Вместе со своей необычайно одаренной дочерью, Изабель Бриггс Майерс, она посвятила тридцатые годы совершенствованию предложенных Юнгом методов исследования типов личности. Начавшаяся вторая мировая война и наблюдения за тем, как многие люди в условиях военного времени выполняли несвойственные им задачи, ускорили решение этих женщин создать психологический инструмент, который бы объяснил в научно-строгих и выверенных терминах индивидуальные особенности людей. Так появился на свет «Индикатор типов Майерс-Бриггс» (МВТИ). Он был предназначен для выявления индивидуальных предпочтений с целью более конструктивного использования различий между людьми. С 1980 года теория Юнга приобретает все большую популярность, и в этом огромная заслуга матери и дочери Бриггс. Индикатор МВТИ — один из самых широко используемых ныне психологических инструментов. По словам издателя этого Индикатора (Consulting Psychologists Press), в 1990 году было продано свыше двух миллионов экземпляров МВТИ. Он переведен на японский, испанский, французский, немецкий и другие языки.

Позитивное, ориентированное на человека Типоведение является в наши дни незаменимым пособием для лучшей организации труда, помогая создать моральную обстановку, в которой главное богатство — люди — все больше рассматривается как одна из главных составляющих успеха. Использовать этот капитал с максимальным эффектом можно, лишь добившись полного взаимодействия заказчиков, поставщиков,

работающих по найму, и нанимателей. Такие отношения и характерны для процветающих сегодня компаний.

### 3.2. Применение Типоведения по Майерс-Бриггс

В какой-то степени мы стремимся помочь людям использовать на практике то, что они уже знают. Прочитав нижеследующее, вы поймете, что Типоведение может применяться на работе практически без всяких ограничений как для решения индивидуальных проблем, так и для реорганизации целых компаний.

#### Некоторые проблемы, успешно решаемые с помощью Типоведения

- Существуют люди, наделенные естественной способностью располагать к себе окружающих и позволять им чувствовать себя свободно и уверенно. Однако люди, относящиеся к другому типу, особенно представители противоположного пола, могут интерпретировать такое поведение как сексуальный призыв. Результатом может стать взаимное непонимание, которое приводит к любым последствиям: от оскорбленных чувств до недоверия и обвинения в сексуальных домогательствах. Точно так же естественная для кого-то сдержанность и отчужденность может быть ошибочно истолкована самым различным образом: от простого равнодушия до сексуальной или расовой дискриминации. Определив поведение с точки зрения типологии, мы, как правило, можем избежать неправильной его оценки, признав, что поведение других людей, хотя и отличается от нашего, тем не менее, совершенно естественно.
- Некоторые люди очень легко реагируют на постоянно меняющуюся ситуацию. Они откладывают решение задач до последней минуты (так называемые «совы»). К сожалению, эти люди имеют тенденцию начинать больше дел, чем они в состоянии закончить. Часто к концу дня заданий оказывается больше, чем это было запланировано в начале. Результат может быть расценен остальными (теми, кто систематически планирует свои дела) как безалаберность. Типоведение позволяет нам понять, что производительность труда людей такого типа может быть увеличена, если им будет разрешено работать в свойственной им манере. Попытка «переделать» их, как правило, заканчивается неудачей.
- Еще один тип личности — тот, для которого свойственно генерировать идеи и стоять у истоков грандиозных замыслов, — часто поднимается по служебной лестнице на самый верх. Такие люди нередко берутся возглавлять созданные ими компании или конторы. Но такая ответственная позиция требует дисциплины и внимания к деталям, что является для них не только непривлекательным, но и может вызвать у них стресс. Зачастую это является непреодолимым препятствием и даже причиной отказа от продуктивной идеи. В отдаленной перспективе такие светочи ума могут сами себя загасить. Познакомившись с Типоведением, они научатся щедро делиться своими идеями с другими или довольствоваться меньшим.

Применение Типоведения на работе так же многообразно, как и многообразны люди и ситуации, с которыми мы встречаемся ежедневно. Лучшее понимание запросов и особенности поведения людей, вы сможете использовать это в вашей работе. Типоведение поможет:

- проводить собрания более эффективно, выслушивая различные точки зрения и различные требования;
- добиться соответствия индивидуальных возможностей и производственных потребностей, учитывая сильные и слабые стороны каждого;
- организовать свой собственный труд, оценив свои достоинства и недостатки в связи с работой;
- быстрее и эффективнее разрешать конфликты, ища в них не межличностные проблемы, а проявления типологических свойств;
- правильно вести себя во время беседы, уметь отличить правду от искусной лжи;
- преодолеть этические проблемы, придя к пониманию того, что почти каждый тип личности по-своему рассматривает этическую ситуацию, убежденный в том, что его взгляд единственно правильный;
- устранять возникающие на работе конфликты, давая возможность каждому человеку работать в своей собственной манере и быть в курсе того, чем занимаются остальные;
- более реалистично ставить задачи организационного характера за счет включения в них широкого спектра перспективных задач, запросов и идей;
- уменьшить число стрессов: то, что может воодушевить и придать силы одному, вызывает стресс и подавляет другого;
- относиться терпимее к тому, что некоторыми коллегами работа выполняется позже намеченного срока, так как разные типы людей воспринимают время по-разному.

### 3.3. Характеристики типов личности по Майерс – Бриггс

Источник энергии:

Экстраверт (E)	Интроверт (I)
• Общительность	• Замкнутость
• Взаимодействие	• Сосредоточенность
• Внешний	• Внутренний
• Широта	• Глубина
• Экстенсивный	• Интенсивный
• Обширные связи	• Ограниченные связи
• Расходование энергии	• Сохранение энергии
• Внешнее выражение	• Внутренняя реакция
• Общительный	• Задумчивый
• Говорят, потом думают	• Думают, потом говорят

Центр внимания и способ получения информации:

<b>Ощущения (S)</b>	<b>Интуиция (N)</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Закономерный</li> <li>• Настоящее</li> <li>• Реалистичный</li> <li>• Трудная работа</li> <li>• Фактический</li> <li>• Земной</li> <li>• Факт</li> <li>• Практичность</li> <li>• Конкретный</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Случайный</li> <li>• Будущее</li> <li>• Концептуальный</li> <li>• Вдохновение</li> <li>• Теоретический</li> <li>• Парящий в облаках</li> <li>• Фантазия</li> <li>• Оригинальность</li> <li>• Общий</li> </ul>

**Способ принятия решений:**

<b>Мыслительный (T)</b>	<b>Чувствующий (F)</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Объективный</li> <li>• Твердый</li> <li>• Законы</li> <li>• Твердость</li> <li>• Справедливый</li> <li>• Четкость</li> <li>• Аналитический</li> <li>• Гармония</li> <li>• Чуткий</li> <li>• Установка</li> <li>• Беспристрастный</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Субъективный</li> <li>• Мягкосердечный</li> <li>• Обстоятельства</li> <li>• Убеждение</li> <li>• Гуманный</li> <li>• Общечеловеческие</li> </ul>

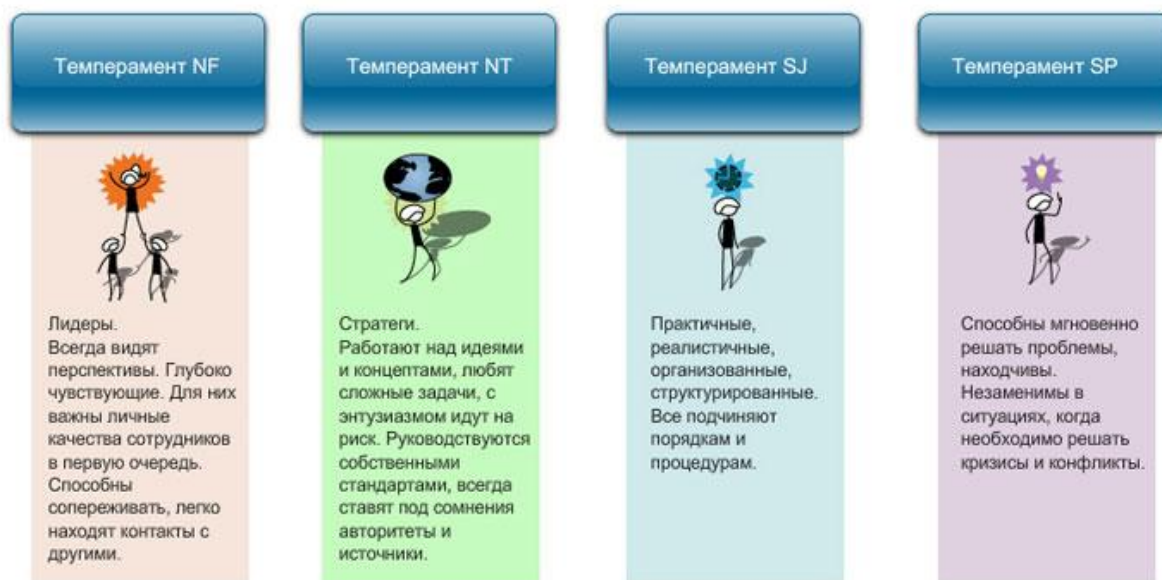
**Стиль жизни индивидуума**

<b>Суждение (J)</b>	<b>Восприятие (P)</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Урегулированный</li> <li>• Решено</li> <li>• Не меняющийся</li> <li>• Управлять</li> <li>• Закрытость</li> <li>• Спланированный</li> <li>• Структура</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Нерешенный</li> <li>• Поживем-увидим</li> <li>• Гибкий</li> <li>• Адаптироваться</li> <li>• Открытость</li> <li>• Неокончательный</li> <li>• Поток</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Определенный</li> <li>• Предельный срок</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ориентировочный</li> <li>• Что еще за срок?</li> </ul>
---	---

### 3.4. Классификация темпераментов по Бриггс

Рассмотрим также классификацию и описания темпераментов, предложенную Бриггс:



**Рис. 8. Типы личностей по Бриггс**

#### **NF-темперамент**

Люди NF-темперамента смотрят на жизнь и видят перспективы (Интуитивный тип). Они воспринимают эти перспективы меж- или глубоколичностно (Чувствующий тип). Люди с таким темпераментом составляют, по словам Керси и Бейтс, 12% населения США. Они идеалисты в жизни и проявляют склонность к занятиям гуманитарного характера: преподаванию, адвокатской и религиозной деятельности, семейной медицине и т.д. Будучи идеалистами, делающими добро, они организуют кампании типа антиалкогольных, защиты животных и растений; а также походы за мир. Однако их чувствительность ведет к тому, что они относят на свой счет любую критику, и это часто приводит к тому, что их чувства неоправданно страдают. NF считают, что самое главное — быть в согласии с самими собой и с другими. Все остальное приложится.

#### **NT-темперамент**

Люди NT-темперамента собирают, в основном, абстрактную информацию и информацию о возможностях (Интуитивный тип), которую они фильтруют в процессе объективного принятия решений (Мыслительный тип). Они превыше всего ценят компетенцию, без конца теоретизируют и ищут во всем интеллектуальное начало. В стремлении познать вселенную они постоянно задаются вопросом «Почему?» (или «Почему нет?»); «Откуда взялось это правило?»; «Почему мы не можем сделать это по-другому?» Люди с таким

темпераментом — искатели приключений, они с энтузиазмом могут идти на риск, непреднамеренно подвергая опасности своих близких.

Люди NT-темперамента, которые, согласно Керси, составляют около 12% населения, ставят под сомнение авторитеты и источники, руководствуются собственными стандартами при оценке уровня компетентности, по которому меряют себя и других. Являясь максималистами, они очень критичны к своим и чужим недостаткам и нетерпимы в конфликтах. Другие иногда считают их — часто ошибочно — холодными интеллектуальными снобами.

### **SJ-темперамент**

Процесс сбора информации при темпераменте SJ характеризуется практичностью и реалистичностью (Сенсорный тип), организованностью и структурностью (Решающий тип). Жизненной целью людей такого темперамента является причастность к солидным организациям. Они являются создателями таких обществ, как «Америка», «Материнство» и «Горячие обеды для сирот». Они пользуются доверием, лояльны, готовы оказать помощь, благодетельны, великолепны, внушают благоговение. Они поддерживают традиции и составляют около 38% населения. Относясь к Решающему типу, они имеют тенденцию все организовывать — людей, мебельный бизнес, проекты, схемы, целые компании. Так же, как люди неотделимы от NF, концептуальность от NT, процедура неотделима от SJ: готовят ли они завтрак или занимаются любовью.

### **SP-темперамент**

Процесс сбора информации при темпераменте SP характеризуется практичностью и реалистичностью (Сенсорный тип), к которым они привносят спонтанность и гибкость (Воспринимающий тип). Эта комбинация делает их подлинно современным поколением. Их сенсорность позволяет им чувствовать реальность момента, а восприимчивость делает открытыми для других путей взаимодействия с этой реальностью. SP верят только в текущий момент. Слова «долгосрочный план» являются для них логической несообразностью. Им требуется действие, они руководствуются лозунгом: «Делать сейчас, платить позже». Составляя около 38% населения, эти люди тяготеют к деятельности, которая дает немедленную отдачу: работа пожарных, на скорой помощи, механиков, фермеров, плотников и любая другая, где требуются технические навыки. Хотя эти люди не всегда бывают понятыми из-за своей жизнелюбивой натуры (живут «одним днем»), они незаменимы в переговорах и улаживании конфликтов.

## **3.5. Общение с людьми, представляющими различные типы темпераментов**

Дадим несколько рекомендаций относительно того, каким образом лучше общаться с человеком, представляющим тот или иной тип темперамента:

При общении с человеком, относящимся к сенсорному типу (SJ):

- будьте точны в изложении фактов;
- обращайтесь к прошлому (тому, что уже сработало, что было испробовано);
- в изложении мыслей используйте индукцию (идите от фактов к принципам);
- знайте свое дело (включая детали);
- документально подтверждайте то, о чем говорите.

При общении с человеком, относящимся к интуитивному типу (NF):

- сосредоточьтесь на ситуации в целом;
- ориентируйтесь на будущее (ищите и демонстрируйте возможности);
- используйте воображение и творческий потенциал собеседника;
- быстро реагируйте на изменение хода беседы – переходите от одной идеи к другой;
- стройте свое поведение на реакции этого человека.

При общении с человеком, относящимся к аналитическому типу (NT):

- используйте логику в дискуссии;
- ищите и демонстрируйте причины и следствия;
- анализируйте возможные варианты взаимосвязей между различными элементами ситуации или проблемы;
- сохраняйте спокойствие;
- взвешивайте различные варианты со всеми их «За» и «Против».

При общении с человеком, относящимся к нормативному типу (SP):

- стремитесь установить хорошие отношения с самого начала;
- демонстрируйте интерес к тому, что говорит собеседник;
- определите ценностные ориентации собеседника и не противоречьте им;
- будьте готовы к компромиссу;
- апеллируйте к чувствам.

## Раздел 4. Самовосприятие и обратная связь. Окно Джохари

### 4.1. Личное восприятие

Взаимодействие индивидуумов определяется тем представлением о партнере, которое складывается в восприятии.

**Личное восприятие** – это получение и обработка одним субъектом общения информации о другом.



В качестве «субъекта» и «объекта» восприятия могут выступать не только отдельные личности, но и целые группы.

Сложность восприятия заключается в том, что способность человека к обработке информации не беспредельна. При формировании образа делового партнера, человек зачастую сталкивается с неким количеством фрагментарной информации о нем, оценивает ее с учетом многих психологических и эмоциональных факторов. Когда информации мало, человек строит свои выводы о собеседнике на основе того немногого, что он успел узнать, а когда его представление сформировано, он пренебрегает полученными позже детальными сведениями.

Сложность оценки людей и формирование адекватного образа заключается в сознательном искажении сведений контроля за информацией о себе, которую человек позволяет получить окружающим. Люди ведут себя как актеры, чтобы произвести то впечатление, которое они считают наиболее выгодным, что еще больше затрудняет процесс понимания и способствует формированию искаженного образа и партнера, и самого себя.

Большое значение для взаимного понимания имеет открытость.

**Открытость** – это психологический феномен, который зависит от степени осознания своего внутреннего «Я» и восприятия себя на личностном уровне

Умение быть честным и естественным в отношении с другими.

## 4.2. Окно Джохари

Даже те, кто задумывается о собственной личности, часто затрудняются структурировать представления о себе, то есть сформулировать свое понимание собственной личности в упорядоченной и легко обозримой форме. Интересным способом решения этой проблемы является так называемое «окно Джохари», предложенное американскими психологами Джозефом Лафтом и Харри Ингемом.

«Окно Джохари» представляет собой символическое изображение личности человека. Оно разделено на четыре зоны.

### **Зона 1 (Открытое «Я»)**

Представляет ту часть личности человека, которая известна как самому человеку, так и окружающим.

### **Зона 2 (Слепое «Я»)**

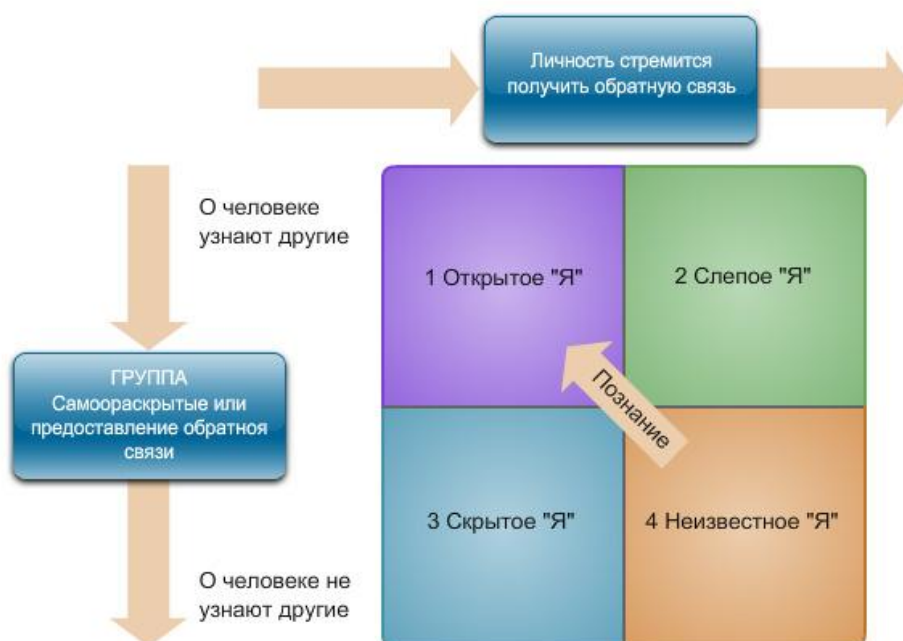
Соответствует той части личности, о которой знают окружающие, однако о ней не знает сам человек.

### Зона 3 (Скрытое «Я»)

Это часть личности, известная самому человеку, но неизвестная окружающим.

### Зона 4 (Неизвестное «Я»)

Это то, что неизвестно о личности ни самому человеку, ни окружающим.



**Рис. 9. Окно Джохари**

При взаимодействии человека с окружающими обычно зоны 1-2-3 увеличиваются за счет зоны 4. При развитой привычке к самоанализу человек может эффективно использовать «неизвестное «Я» для развития своего психологического репертуара, освоения новых знаний и навыков, расширения своей «зоны комфорта». Понятие «зона комфорта» используется для описания ситуаций, в которых человек чувствует себя привычно и комфортно. Расширить эту зону можно за счет выявления неизвестных личности способностей, что и способствует личностному росту.

Углубление контактов, развитие деловых отношений ведет к увеличению открытых и уменьшению закрытых пространств. Когда человек ведет себя открыто, то и другие люди могут узнать о нем больше, что увеличивает возможность взаимопонимания. Сознательный контроль за информацией о себе и ее сознательное искажение затрудняет не только восприятие партнеров по общению, но и самосознание человека, его социальную идентификацию, для чего ему необходимы исчерпывающие сведения об окружающих и об их представлении о нем. Если человек закрывается от других, то он начинает хуже осознавать самого себя.

### 4.3. Проблемы восприятия

Проблема восприятия достаточно хорошо изучена в социальной психологии. Термин «социальная перцепция», то есть социальное восприятие впервые был введен Дж. Брунером. Брунер провел серию экспериментов по изучению восприятия и показал, что восприятие как предметов, так и других людей зависит не только от индивидуально — личностных, но и от социокультурных факторов. Разные социальные группы, взаимодействуя между собой, выстраивают определенные социальные стереотипы. Наиболее известны этнические или национальные стереотипы — представление о членах одних национальных групп с точки зрения других.

*Например, стереотипные представления о вежливости англичан, легкомысленности французов или о загадочности славянской души.* Формирование образа другого человека осуществляется тоже путем стереотипизации. Вопрос в том, насколько точным является первое впечатление, совсем не прост. Это объясняется тем, что перед человеком никогда не стоит задача просто воспринять другого. Образ партнера, который создается при знакомстве, — это регулятор последующего поведения. Он необходим, чтобы правильно и эффективно в данной ситуации построить общение. Поэтому наиболее важные в данной ситуации характеристики — это те, которые позволяют отнести партнера к какой-то группе. Именно эти характеристики и воспринимаются достаточно точно. А остальные черты и особенности просто достраиваются по определенным схемам, и именно здесь проявляется вероятность ошибки восприятия. Ошибки восприятия с первого взгляда обусловлены, в частности, действием некоторых факторов:

#### **4.4. Ошибки восприятия: факторы влияния**

##### **Фактор превосходства:**

*манера поведения и одежда человека*

Для определения этого параметра в нашем распоряжении есть два основных источника информации:

- одежда человека, его внешнее оформление;
- манера поведения человека (как сидит, ходит, разговаривает).

##### **Фактор привлекательности:**

*«красивая» и «некрасивая» внешность*

Действие этого фактора заключается в том, что под его влиянием какие-то качества человека переоцениваются или недооцениваются другими людьми. Ошибка здесь в том, что если человек нам нравится внешне, то одновременно мы склонны считать его более успешным, более интересным, более умным. И наоборот, если не нравится — мы склонны недооценивать его личностные характеристики.

##### **Фактор отношения к нам:**

*Все, что свидетельствует о согласии и несогласии партнера с нами*

Действует таким образом, что люди, хорошо к нам относящиеся, оцениваются выше тех, которые к нам относятся плохо. Знаком отношения к нам, запускающим соответствующую схему восприятия, является все, что свидетельствует о согласии или несогласии партнера с нами.

Задачей первого впечатления является быстрая ориентировка в ситуации. Для людей, как социальных существ, главное — определение вопроса о групповой принадлежности партнера. Поэтому можно сказать, что первое впечатление почти всегда правильно. Однако постоянное длительное общение не может удовлетворяться тем списком приписываемых партнеру черт и свойств, которые сформировались при первом впечатлении.

В постоянном общении становится важным более глубокое и объективное понимание партнера — его актуального эмоционального состояния, намерений, его отношения к нам. Здесь восприятие и понимание партнера происходит на другой основе.

#### **4.5. Психологические механизмы восприятия и понимания при межличностном общении**

**Идентификация** — уподобление себя другому человеку.

Человек мысленно ставит себя на место другого и определяет, как бы он действовал в подобных ситуациях. Методика Д. Карнеги, изложенная в книге «Как оказывать влияние на людей», основана в значительной степени на механизме идентификации.

**Эмпатия** — понимание на уровне чувств, стремление эмоционально откликнуться на проблемы другого человека.

Ситуация другого человека не столько продумывается, сколько прочувствуется. К. Роджерс, основоположник гуманистической психологии, определял эмпатию как «умение войти внутрь личного мира значений другого человека и увидеть, правильно ли мое понимание». Эмпатическое понимание возможно в отношении немногих, так как составляет тяжелую нагрузку для психики.

**Рефлексия** — осознание действующим индивидом того, как он воспринимается партнером по общению.

Это уже не просто знание другого, но знание того, как другой понимает меня, то есть своеобразный удвоенный процесс зеркального отражения друг друга.

## Заключение

Таким образом, личность человека — это сложнейшая система. Важнейшим отличием одного человека от другого, даже если они находятся на одном уровне управления и обладают примерно одинаковым опытом и образованием, являются их приоритеты и зрелость системы ценностей. Люди отличаются друг от друга своим отношением к изменениям. Психологи используют такую характеристику личности, как **пластичность**, которая определяет способность человека адекватным образом адаптироваться, то есть изменяться, в ответ на значимые изменения внешних и внутренних факторов. Пластичность личности влияет на восприятие человеком изменений и его реакции на эти изменения. Люди, у которых пластичность низкая, часто оказывают сильное сопротивление организационным изменениям, даже в том случае, если эти изменения направлены, например, на повышение качества трудовой жизни этих людей. Важный элемент самосознания — межличностная ориентация. При установлении взаимоотношений между людьми у человека развиваются три основные потребности:

- потребность во включенности;
- потребность в контроле;
- потребность в привязанности.

Соотношение этих потребностей определяет взаимодействие человека с другими людьми.

Знание перечисленных элементов, характеризующих личность человека, позволяет ему лучше управлять собой или, иными словами, осуществлять самоменеджмент. Одновременно самосознание помогает человеку лучше понять, в чем и в какой степени он отличается от других людей, и в рамках управленческой деятельности эффективно использовать эти различия.

## Глоссарий

### А

#### Анима/анимус

в аналитической психологии Юнга обозначение наследуемых бессознательных, архетипических многосторонних психических образов и форм души, представляющих женский архетип в психике мужчины (анима) и мужской архетип в психике женщины (анимус). По Юнгу, как надындивидуальные образы, анима и анимус действуют в соответствии с доминантным психическим принципом женской и мужской природы и обладают личностным характером. Анима является строго очерченной фигурой с ярко выраженными эротически-эмоциональными проявлениями и выражает бессознательный «образ женщины», а анимус являет собой неопределенно многоформенное образование «рассудительного» типа и выражает бессознательный «образ мужчин». По Юнгу, анима и анимус первоначально скрываются под маской родительского образа и проявляются незавуалированно с наступлением половой зрелости. Эти бессознательные образы проецируются на фигуру любимого человека и являются одной из причин ее страстной привлекательности. Как персонифицированные компоненты психики, анима и анимус обеспечивают связь человека с жизнью и вовлечение в ее процесс

#### Архетип

(греч. Arche — начало, Typos — образ)— по К.Г.Юнгу — изначальные, врожденные психические структуры, составляющие содержание коллективного бессознательного и лежащие в основе общечеловеческой символики фантазий. Динамика общечеловеческих первообразов — архетипов (например, образ матери-земли, героя, мудрого старца, демона и т. п.) лежит в основе мифов, символики художественного творчества, сновидений и т. д. Архетипы недоступны непосредственному восприятию и осознаются через их проекцию на внешние объекты. Центральную роль среди архетипов Ю. отводил архетипу «самости» (das Selbst) как потенциальному центру личности в отличие от «Эго» («Я») как центра сознания

### Б

#### Бессознательное

совокупность психических процессов, не осознаваемых субъектом. По З.Фрейду бессознательное включает в себя латентные, временно неосознаваемые и подавленные, вытесненные за границы сознания процессы и состояния психики. Под Б. он понимал нереализованные влечения, которые из-за конфликта с требованиями социальных норм не допускались в сознание, отчуждались с помощью механизма вытеснения, обнаруживая себя в обмолвках, оговорках, сновидениях и пр. Особенность подобных проявлений Б. состоит в том, что осознание субъектом причинной связи нереализованных влечений с психотравмирующими событиями не приводит к исчезновению переживаний,

обусловленных этими влечениями (например, к исчезновению страхов), поскольку осознанное воспринимается субъектом как нечто безличное, чуждое, происходящее не с ним. Эффе́кты Б. в поведении устраняются в том случае, если вызвавшие их события изживаются личностью совместно с другим человеком (например, в психоаналитическом сеансе) или с другими людьми (психотерапия групповая). Согласно Фрейд, Б. — основная и наиболее содержательная система психики человека, регулирующаяся принципом удовольствия и включающая в себя различные врожденные и вытесненные элементы, влечения, импульсы, желания, мотивы, установки, стремления, комплексы и пр., характеризующиеся неосознаваемостью, сексуальностью, асоциальностью и т.д. По мысли Фрейда, в Б. идет постоянная борьба Эроса (влечений и сил жизни, сексуальности и самосохранения) и Танатоса (влечений и сил смерти, деструкции и агрессии), использующих энергию сексуального влечения (либидо). Принимая Б. и его содержание в качестве источника неврозов и личностных конфликтов, Фрейд создал психоаналитическую терапию, ориентированную на познание Б. и излечение пациентов через осознание Б. (вытесненного)

## И

### [Интроверсия](#)

(лат. Intro — внутрь + Versio — поворачивать) — по К.Юнгу — характеристика индивидуально-психологических особенностей личности, при которой индивид фиксирует свое внимание на своих собственных интересах, на своем внутреннем мире. При этом направленность личности сосредоточена на явлениях ее собственного субъективного мира. Интроверты обычно чувствительны, склонны к самоанализу и самокритике. Для них не характерны спонтанные действия, они не особенно общительны, им не свойственно выражение эмоций; интроверт больше погружен в свои мысли и фантазии, часто предпочитает общению с людьми возможность предаться размышлениям. Юнг выдвинул гипотезу об интроверсии и экстраверсии как противоположных личностных качествах. Критическое изучение этих понятий показало, что они являются слишком широкими и всеобъемлющими. Термины, однако, по-прежнему широко употребляются

## К

### [Коллективное бессознательное](#)

понятие аналитической психологии К. Юнга, обозначающее совокупность наследуемых людьми универсальных неосознаваемых психических структур, механизмов, архетипов, инстинктов, импульсов, образов и т. д., передаваемых от поколения к поколению как субстрат психического бытия, включающий в себя психический опыт предшествующих поколений. Согласно Юнгу, основное содержание К. б. составляют инстинкты и архетипы

## Л

### [Личность](#)

---

это совокупность устойчивых физических и психических характеристик, позволяющих индивиду идентифицировать себя в обществе

## **М**

### Мандала

сакрализованный графический символ сложной структуры, основная магическая диаграмма, широко используемая в буддийском и индуистском тантризме как наглядное пособие для созерцательной практики

## **О**

### Открытость

это психологический феномен, который зависит от степени осознания своего внутреннего «Я» и восприятия себя на личностном уровне, умение быть честным и естественным в отношении с другими

## **П**

### Психика

(греч. Psychikos — душевный) — системное свойство высокоорганизованной материи (мозга), заключающееся в активном отражении и понимании субъектом объектов и предметов окружающего мира. Психика: - выполняет функцию регуляции поведения человека; - исследуется на нейронном, биофизическом, биохимическом, психофизиологическом и социальном уровнях

## **С**

### Самость

в аналитической психологии Юнга архетип, являющий собой центр суммативной целостности сознательного и бессознательного психического бытия. Понятие С. введено в оборот Юнгом, но ни в его работах, ни в трудах его последователей оно не получило однозначного определения. Глубинный центр и выражение психологической целостности отдельного индивида. Выступает как принцип объединения сознательной и бессознательной частей психики и, одновременно с этим, обеспечивает вычленение индивида из окружающего его мира. По Юнгу, «самость есть не только центр, но и полный круг, весь тот объем, включающий в себя и сознание и бессознательное: она есть центр суммативной целостности, как Я есть центр сознания». Символическим выражением самости Юнг считал изображение буддийской мандалы

## **Э**

### Экстраверсия



(лат. Extra-вне + Versio-поворачивать) — по К.Юнгу — характеристика индивидуально-психологических особенностей личности, при которой индивид сосредотачивает свои интересы на внешнем мире за счет своих собственных интересов, принижения личной значимости. Экстраверсия, таким образом, предполагает предпочтение социальных и практических аспектов жизни, в отличие от погружения в мир воображения и интроспекции

## Список рекомендуемой литературы

1. Ананьев Б.Г. Структура личности и трудоспособность // Вопросы современной психоневрологии. — Л., 1966.
2. Ананьев Б.Г. Проблемы комплексного изучения интеллекта и личности // Человек и общество. — Вып. XIII. — Л., 1973.
3. Бодалев А.А. Личность в общении. — М., 1983.
4. Бодалев А.А. О направлениях и задачах научной разработки проблемы способностей // Проблемы способностей в советской психологии. — М., 1984.
5. Большунова Н.Я., Дерюгина Г.Н. Выявление индивидуальных различий по соотношению сигнальных систем как условие формирования профессиональной направленности // Условия формирования профессиональной направленности молодежи. — Новосибирск, 1982.
6. Брушлинский А.В. О природных предпосылках психического развития человека. — М., 1977.
7. Голубева Э.А. Индивидуальные особенности памяти человека (психофизиологическое исследование). — М., 1980.
8. Голубева Э. А. Об изучении психофизиологическими методами проблемы соотношения общих и специально человеческих свойств высшей нервной деятельности // Психол. журн. — 1982. — Т. 3. — № 2.
9. Голубева Э. А. Ориентировочный рефлекс в структуре природных предпосылок общих способностей // Проблемы психологии личности. — М., 1982.
10. Голубева Э. А. Некоторые направления и перспективы исследования природных основ индивидуальных различий / Вопр. психол. — 1983. — № 3.
11. Гуревич К. М. Профессиональная пригодность и основные свойства нервной системы. — М., 1970.
12. Данилова Н. Н. Функциональные состояния: механизмы и диагностика. — М., 1985.
13. Иваницкий А. М. Мозговые механизмы оценки сигналов. — М., 1976.
14. К диагностике способностей и темперамента. — М., 1986.
15. Кепалайте А. П. Знак эмоциональности и особенности интеллекта в плане межполушарных отношений: Автореф. канд. дис. — М., 1982.
16. Клигберг Ф., Бранкачи Ю. Детерминизм и проблемы взаимоотношений между сознательным и бессознательным, доминантным и недоминантным информационными процессами в мозгу в связи с обучением и памятью // Методологические аспекты изучения деятельности мозга. — М., 1986.
17. Лейтес Н. С. Об умственной одаренности. — М., 1960.
18. Лейтес Н. С. Способности, труд, талант. — М., 1961.
19. Лейтес Н. С. Умственные способности и возраст. — М., 1971.

20. Матюшкин А. М. Психологические основы диагностики и развития творческих способностей в обучении // Проблемы способностей в советской психологии. — М., 1984.
21. Небылицын В. Д. Основные свойства нервной системы человека. — М., 1966.
22. Небылицын В. Д. Психофизиологические исследования индивидуальных различий. — М., 1976.
23. Норакидзе В. Г. Типы характера личности и фиксированная установка // (Экспериментальные исследования по психологии установки. — Тбилиси, 1958.
24. Проблемы генетической психофизиологии человека. — М., 1978.
25. Рождественская В. И. Индивидуальные различия работоспособности. — М., 1980.
26. Рубинштейн С. Л. Бытие и сознание. — М., 1957.
27. Русалов В. М. Биологические основы индивидуально-психологических различий. — М., 1979.
28. Симонов П. В. Эмоциональный мозг. — М., 1981.
29. Старостин Б. А. Возможность и действительность // Философский энциклопедический словарь. — М., 1983
30. Степанова Л. П., Рождественская В. И. Особенности работоспособности в условиях монотонной деятельности // Вопр. психол. -1986. — № 3
31. Теплов Б. М. Об изучении типологических свойств нервной системы и их психологических проявлений // Вопр. психол. — 1957. — № 5.
32. Теплов Б. М. Избранные труды: В 2 т. — М., 1985.
33. Юсим Е. Д. Индивидуальные различия в моторной памяти и свойства нервной системы: Автореф. канд. дис. — М., 1975.
34. Ясюкова Л. А. Социально-психологическое прогнозирование профессионального развития руководителя: Автореф. канд. дис. — Л., 1988.
35. Anastasi A. Differential Psychology. — N. Y., 1958.
36. Human Abilities. An Information-Processing Approach. Ed. by Robert J. Sternberg. — N. Y. 1985.