**Анализ причин поведения людей в ситуациях искажения информации**

**Часть 1.**

Вы никогда не обращали внимания на то, что одних людей то и дело обманывают? В то время как другим удается избежать подобных ситуаций достаточно легко? Почему? В чем причина некоего "фатализма судьбы"? Если проанализировать, почему некоторые люди снова и снова попадаются на удочку обмана, то получатся интересные результаты.

Для того чтобы понять, что же происходит с людьми в ситуациях искажения информации и почему человек очень часто "наступает на одни и те же грабли", необходимо познакомиться с концепцией сценария жизни, которую предлагает транзактный анализ (ТА), и которая дает возможность понять, почему люди ведут себя определенным образом.

Впервые теория сценария была разработана Эриком Берном и его коллегами в середине 60-х годов. И концепция сценария стала важной частью транзактного анализа. Сценарий - это план жизни. Точка зрения, что детские впечатления оказывают сильное влияние на особенности поведения взрослых людей, является ведущей не только в ТА, но и в других направлениях психологии. Особенность теории сценария в ТА состоит в том, что ребенок составляет определенный план своей жизни, а не просто формирует свои ведущие взгляды на жизнь. Отличительной особенностью сценария является то, что он ведет к расплате (финалу). И все составные части сценария служат тому, чтобы привести сценарий к этой заключительной сцене. Теория говорит о том, что при проигрывании сценария мы бессознательно избираем стратегии поведения, которые приблизят нас к расплате сценария. Это может быть, в том числе и желание быть обманутым, не заметить очевидного искажения информации, не заметить явных сигналов лжи другого человека.

Сценарий своей жизни каждый человек пишет в раннем возрасте. Уже к четырем годам определяются его основное содержание. С семи до двенадцати лет человек его совершенствует, а в юношеском возрасте сценарию придаются реальные черты. Эрик Берн в своей книге "Игры, в которые играют люди. Люди, которые играют в игры" дает такое определение сценария: "Сценарий - это постепенно развертывающийся жизненный план, который формируется… еще в раннем детстве в основном под влиянием родителей. Этот психологический импульс с большой силой толкает человека вперед, навстречу его судьбе, и очень часто независимо от его сопротивления или свободного выбора.

Как любая история, сценарий любого человека имеет начало, середину и конец. В нем присутствуют различные герои - добрые и злые, а также какие-то второстепенные персонажи, основная тема и побочные сюжетные линии. Этот сценарий может быть комичным, может быть трагичным, интересным или не очень, героическим или позорным.

Будучи взрослыми, мы уже не помним начало нашего сценария, но, тем не менее, мы иногда проигрываем стратегии, избранные в детстве. В свое время эти решения были наилучшим способом удовлетворения наших потребностей. Мы реагируем на ситуации, происходящие "здесь и теперь" так, как решили поступать в такого рода ситуациях в детстве. И когда мы поступаем подобным образом, мы находимся в сценарии. Уже будучи взрослыми людьми, мы продолжаем придерживаться детских решений, чтобы добиться любви и внимания, которых человеку не хватало в детстве. Транзактный анализ рассматривает этот факт как источник большинства жизненных проблем. Входя в свой жизненный сценарий, мы обычно не понимаем того, что отыгрываем детские стратегии поведения.

По содержанию сценарии делятся на три большие группы: победителя, побежденного и не-победителя или банальный. Берн определил победителя как "того, кто достигает поставленной перед собой цели". Под победой понимается так же то, что поставленная цель достигается легко и свободно. Побежденный - это, наоборот, "человек, который не достигает поставленной цели". Берн однозначно определяет победителя и побежденного в их отношении к достижению поставленной цели. Говоря о сценарии не-победителя, можно говорить о человеке, который день и ночь несет свою тяжкую ношу своей жизни. Он не рискует, на работе он не становится начальником, но его и не увольняют с работы. Именно поэтому такой сценарий и называют банальным. Конечно, подобная классификация является относительной, т.к. не учитывает социальные аспекты: то, что выигрышно в одном социальном круге, проигрышно в другом. Большинство людей избрали для себя сценарии, состоящие и из победы, и из поражения, и из беспроигрышного варианта. Можно быть победителем в личной жизни, не-победителем в умственной деятельности и побежденным на работе. Наша действительность дает немало тому примеров.

Нельзя точно определить, когда человек войдет в свой сценарный процесс. Но есть два фактора, которые помогают такому вхождению:

1. Когда ситуация "здесь и теперь" воспринимается как стрессовая. Чем больше стресс, тем скорее человек войдет в свой сценарий. Ситуация, когда мы подозреваем искажение партнером информации, несомненно, оценивается как стрессовая. И чем более значима для нас ситуация, тем больший стресс испытывает человек.

2. Когда есть сходство между ситуацией "здесь и теперь" и стрессовой ситуацией в детстве. Возможно, ребенка часто обманывали родители, которым он безгранично доверял.

Человек сам принимает решение о вхождении в сценарий, хотя зачастую это происходит совершенно неосознанно.

Любой взрослый человек имеет свой собственный, отличный от других, жизненный сценарий, который основан на одной из четырех жизненных позиций. Конечно, мы не находимся в какой-то одной определенной жизненной позиции все время, тем не менее целесообразно говорить о предпочитаемых жизненных позициях, в которых мы проводим большую часть времени при проигрывании нашего сценария. Этот квадрант и будет основной жизненной позицией, которую мы приняли в детстве. Франклин Эрнст разработал метод анализа этих переходов, который он назвал ОК Коррал.

|  |  |
| --- | --- |
| Действие:УходВытекающая позиция:"Я - не ОК с собой, а ты ОК со мной"(Депрессивная позиция) | Действие:СотрудничествоВытекающая позиция:"Я ОК с собой, и ты ОК со мной"(Здоровая позиция) |
| Действие:ВыжиданиеВытекающая позиция:"Я - не ОК с собой, а ты не ОК со мной"(Бесплодная позиция) | Действие:ИзбавлениеВытекающая позиция:"Я не ОК с собой, а ты не ОК со мной"(Параноидальная позиция) |

Жизненный сценарий состоит из нескольких решений, которые принимаются ребенком в ответ на сценарные послания о себе, других людях и жизни, исходящие от родителей. Сценарные послания могут передаваться как вербально (в форме приказаний и оценок), так и невербально. Подобные послания содержат элементы копирования. Дети очень восприимчивы к поведению других людей.

Иногда ребенок воспринимает сценарные послания, исходя из того, что происходит вокруг него. Громкий шум, яркий свет, отрыв от матери и помещение в больницу - все это может казаться ребенку угрозой его жизни. Берн писал, что при скрытых транзакцях самое важное послание передается на психологическом уровне.

Сценарные послания могут передаваться в форме прямых приказов: "Не мешай мне! Делай, что говорят! Быстрей! Не капризничай! Если у тебя что-то не получается, пытайся еще и еще раз!" Иногда оценки могут передаваться косвенно, когда родителя говорят о своем ребенке в его присутствии. Подобные косвенные оценки ребенок может воспринять как сильные сценарные послания. Оценки передаются в семьях из поколения в поколение на психологическом уровне . Считается, что чаще всего сценарные решения принимаются по истечении какого-то времени при реагировании на постоянно повторяющиеся сценарные послания.

Терапевты Боб и Мери Гулдинг обнаружили, что в основе ранних негативных решений лежат 12 постоянно повторяющихся тем. Названия приказаний являются лишь условно принятым вербальным обозначением, тогда как передаются они ребенку в основном невербально.

12 приказаний:

Не живи (Сгинь, Умри.)

Не будь самим собой

Не будь ребенком

Не расти (оставайся маленьким)

Не достигай успехов

Не делай (ничего не делай)

Не будь первым (не будь лидером, не высовывайся)

Не принадлежи

Не будь близким

Не будь здоровым (не чувствуй себя хорошо)

Не думай

Не чувствуй

Возвращаясь к анализу ситуаций обмана, можно сказать, что обманывают чаще людей с предписаниями "не достигай успеха", "не будь первым", "не думай". Такие люди подсознательно готовы быть не-ОК. Некоторые люди, принимая одно из сценарных посланий, превращают его в противоположность. Они начинают следовать не самому родительскому посланию, а его противоположности.

Просмотрев список из 12 родительских предписаний, можно посмотреть какие из них ассоциируются с пережитыми трудностями или неприятными чувствами. А уже затем проанализировать какие из них ведут к ситуациям "хронического обмана" будь то цыганки, партнеры по бизнесу, или домочадцы.

В связи с частыми ситуациями обмана в жизни некоторых людей, необходимо так же рассмотреть некоторые сценарные процессы, вернее то, как мы их проживаем во времени

Как известно, Стюарт и Джойнс в своей книге "Современный транзактный анализ" вслед за Эриком Берном писали о шести паттернах проживания жизненных сценариев во времени. Это шесть паттернов сценарного процесса: Пока не; После; Никогда; Всегда; Почти; Открытый конец. Каждый из этих паттернов имеет собственную тему, описывающую конкретный способ проживания человеком своего сценария. Берн проиллюстрировал каждую тему древнегреческим мифом.

Наиболее интересным для анализа поведения человека в ситуациях искажения информации представляется сценарий "Почти". Сизиф прогневал греческих богов. Он был навечно обречен вкатывать на гору огромный камень. Когда Сизиф почти достигал вершины горы, камень выскальзывал у него из рук и снова катился к подножью. Подобно Сизифу, человек, имеющий сценарий "Почти", говорит: "В этот раз я почти достиг своего".

Применительно к обману, можно сказать, что, например, человек достигает значительных успехов, но затем идет своеобразная "обман - подсечка", человек теряет то, чего он достиг и "скатывается в пропасть". Часто ему в этом активно "помогают" обстоятельства. Но т.к. мы знаем, что нет ничего случайного, то и обстоятельства человек формирует сам, выбирая себе тех или иных партнеров. Если знаешь, что человек с кем-то другим поступил нечестно, непорядочно, то наивно думать, что с тобой он будет вести себя иначе. И, тем не менее, сделка заключается…

Берн назвал этот тип сценария "Снова и снова". Но в дальнейшем было обнаружено, что все паттерны поведения проживаются опять и опять, поэтому Стюартом и Джонсоном было предложено название "Почти". Человек с таким паттерном может достигать значительных успехов, но в какой-то момент находить нечестного партнера и в мгновение ока рушить то, что уже было построено и создано.

Также с точке зрения анализа людей, которые достаточно часто бывают обмануты, интересен сценарий "Всегда". Этому сценарию соответствует древнегреческий миф об Арахне - мастерице вышивать. Она неразумно вступила в спор с богиней Минервой, вызвав ее на состязание по вышивке. Разгневанная богиня превратила ее в паука, обреченного вечно ткать свою паутину.

Люди с паттерном "Всегда" могут проигрывать этот сценарий снова и снова, меняя одни неудовлетворительные отношения, работу, место жительства на подобные, одних непорядочных партнеров на других, снова и снова наступая на одни и те же "грабли". Они опять и опять находят людей, которые в конечном итоге обманут их, "оставят с носом" и берут их себе в партнеры.

Можно ли это изменить? И, если можно, то как? Любому человеку необходимо осознать, что любой сценарий можно изменить. Осознав свой сценарий, вы поймете в каких именно областях были приняты проигрышные решения и переделать их на выигрышные. Деление решений на выигрышные, проигрышные и беспроигрышные, несет в себе интересную и очень ценную информацию о нашем прошлом и помогают раз и навсегда избавиться от тех сценариев жизни, которые нас почему-то не устраивают.

Если вы не удовлетворены своим сценарным поведением, то из него можно выйти. Необходимо начать с выявления своих паттернов сценарного поведения, их осознания и затем постепенно разрушать эти паттерны.

Так если человек проживает сценарий "Почти", то из него можно выйти, доводя все свои дела до конца вне зависимости от степени их важности. Если вы делайте какое-либо дело, не бросайте его на пол пути. Если же вы проживаете сценарий "Всегда", то вам следует осознать, что не стоит повторять одни и те же ошибки. Каждый раз, когда вы поступаете не по сценарию, то ослабляете его для будущего, облегчая себе тем самым выход из старой сценарной темы. Попробуйте выработать 3-5 типов поведения, которые идут вразрез с вашим сценарным процессом. И начинайте их немедленно осуществлять, выполняя по одному пункту каждый день.

Сразу же возникает вопрос: а есть ли надежный путь для защиты себя от подобных вещей? Да, это возможно. Конечно же, это путь не одного дня, для этого нужно затратить определенный труд, но, право же, затраченные усилия стоят того. Нужно начать сознательно развивать в себе такие качества, как наблюдательность, умение анализировать поведение людей в различных ситуациях. В психологии существует принцип: поведение человека, и его реакции на внешние воздействия, проявляются, как бы преломляясь сквозь призму внутренних условий. Его называют принципом психологического детерминизма. Внутренними условиями являются индивидуальные особенности высшей нервной деятельности, мотивы поведения, чувства, установки, система навыков, умений и многое другое. Все они обязательно проявляются в поведении человека, его общении и отношениях, поэтому, если их понять, можно решать и обратную задачу - на основе внешних сторон поведения, общения и отношений судить об этих "внутренних условиях", в том числе связанных с личностными особенностями и характером.

**Часть 2.**

Мы часто говорим о проницательных людях. Посмотрел - увидел - проанализировал - понял. Они умеют не только понимать человека, но и предвидеть основные направления его дальнейшего поведения в той или иной ситуации, его эмоциональные реакции. Умеют быстро и точно разобраться в людях далеко не все. Зачастую такие люди схватывают сущность другого человека интуитивно, они могут высказать безошибочное суждение о почти незнакомом человеке. Они уверенно чувствуют себя в различных сложных ситуациях, так как легко прогнозируют действия своих собеседников. Их трудно обмануть. Именно с помощью проницательности решается широкий круг профессиональных задач, особенно у людей, чьи профессии так или иначе связаны с взаимодействием с людьми. Эти навыки нужны и журналистам, и политикам, и юристам, и учителям, и работникам кадровых служб и многим другим. Особенно эти знания нужны руководителям разного ранга, потому что управление - это, прежде всего взаимодействие между людьми. И в бизнесе успешно работает тот, кто успешно работает с людьми. Но у одних эта способность - врожденный дар, у других - результат постоянной внутренней работы.

Для умения выявлять искажение информации в межличностном общении такое качество личности, как проницательность, незаменимо. Оно помогает лучше понять человека, мотивы его поступков, а, значит, выявить с большей долей вероятности, когда собеседник говорит истинную, а когда неистинную информацию. А, поняв, уже можно планировать свои дальнейшие поступки и поведение. Ведь предупрежден - это наполовину защищен. И тогда можно либо поступить так, как предлагает А. Шопенгауэр: "Если подозреваешь кого-либо во лжи, - притворись, что веришь ему; тогда он лжет грубее и попадается. Если же в его словах проскользнула истина, которую он хотел бы скрыть, - притворись неверящим; он выскажет и остальную часть истины". Либо можно избрать какую-то иную тактику поведения, но в любом случае вы будете осознанно владеть ситуацией, что уже немало.

Что же такое проницательность? Это качество личности, зависящее от умения наблюдать, многое замечать, а главное - предвидеть. Уже из этого определения видно, какие именно качества человека нужно развивать.

Важной психологической составляющей проницательности, которая помогает определить обман в общении, является наблюдательность.

Наблюдательность - это способность человека, проявляющая в умении подмечать существенные, характерные (в том числе и мало заметные) свойства людей, предметов и явлений. Наблюдательность предполагает любознательность, пытливость и обычно приобретается с жизненным опытом или в профессиональной деятельности. Наблюдательность зависит и от природных особенностей человека, влияющих на развитость его внимания.

Наблюдательность - качество, которое можно постоянно развивать без каких-либо ограничений, что очень важно с практической точки зрения. В то же время следует иметь в виду, что умение подмечать является всего лишь необходимым условием развития проницательности. Не менее важным является умение перерабатывать отмеченную информацию, оценивать ее содержания, причины, следствия, значимость, а это связано с еще одной составляющей проницательности - умением анализировать.

Самым же ценным качеством для определения истинности или неистинности получаемого сообщения является умение анализировать. Можно наблюдать массу оттенков поведения и настроения другого человека, но не уметь увязать полученные наблюдения в единую, логически выверенную систему. Дело в том, что детерминант поведения человека очень много - это факторы воспитания, пол, возраст, наследственность, интересы, социальные роли, нравственные нормы, принципы, национальные особенности и многое другое. Среди этого множества факторов надо выяснить - какие из них главные, а какие второстепенные, каковы связи между ними и т.п. В то же время данный анализ, чтобы был точным и обоснованным, должен осуществляться с опорой на состоятельные теоретические схемы и концепции.

Правда сам факт выведения данной зависимости не есть решение проблемы, ведь необходимо ответить на многие вопросы "Как?". Но также необходимо определить какие признаки в поведении человека являются главными, а какие второстепенными? На что нужно обращать внимание в первую очередь, когда общаешься с незнакомым человеком? Есть ли определенные методы анализа, приемы и правила и. если есть, то какие? Важно обратить внимание на то, какие типичные ошибки допускаются в процессе познания людьми друг друга? И многие другие.

Для определения неправды, лжи и обмана как категорий психологии понимания, исследование содержания этих феноменов необходимо осуществлять одновременно в двух взаимопересекающихся плоскостях анализа. Одно направление - анализ установок, отношений, намерений передающего сообщения субъекта, другое - выявление степени соответствия сообщений действительности. Российский психолог В.В. Знаков предлагает характеризовать различия по трем основным признакам:

фактическая истинность или ложность утверждения

вера говорящего в истинность или ложность утверждения

наличие или отсутствие у говорящего намерения ввести в заблуждение слушающего.

Если свести классификацию В.В. Знакова в отдельную таблицу, то мы получим таблицу 1.

Таблица 1

Классификация психологических признаков неистинной информации

| Соответствие или несоответст-вие высказыва-ния фактам | Утверждение говорящего соответствует фактам | Утверждение говорящего не соответствует фактам |
| --- | --- | --- |
| Наличие или отсутствие намерения обмануть партнера | Говорящий верит в истинность утверждения | Говорящий не верит в истинность утверждения | Говорящий верит в истинность утверждения | Говорящий не верит в истинность утверждения |
| Говорящий не имеет намерения обмануть партнера | 1. Правда – субъект говорит то, что соответствует фактам, он верит в истинность утверждения и не имеет намерения обмануть собеседника. | 2. Правда или "случайная правда" – субъект сомневается в истинности своего суждения, но по тем или иным причинам делает его. | 3. Неправда или заблуждение – человек верит в реальность существования чего-то, но ошибается – в результате он говорит неправду, считая ее правдой. | 4.Неправда – человек в шутку сознательно искажает правду. Это метафоры, ирония, аллегории | 5. Вранье – не рассчитано на веру и не ставит целью обмануть собеседника, не ставит целью получения личной выгоды. Фантазии. |
| Говорящий имеет намерение обмануть партнера | 6. Обман – основан на желании создать у собеседника ложное представление о предмете обсуждения без искажения реальных фактов. Обычно основывается на эффекте обманутого ожидания. | 7. Мнимая ложь – человек может думать, что он лжет, сообщая собеседнику истину. Это мнимая, кажущаяся ложь. | 8. Самообман – человек, получая какое-то знание не верит в его правдоподобие или отрицает его. Субъект знает, что отрицаемое суждение является ложным и в то же время убеждает себя в его истинности. | 9. Ложь – умышленная передача сведений, не соответствующих действительности |

Как было отмечено, главными задачами проницательности являются те, которые связаны с формированием образа другого человека - партнера по общению или взаимодействию. Причем, образа адекватного данному человеку, позволяющего точно прогнозировать его эмоциональные реакции, возможные формы поведения и принятия решений, направленность активности и пр. Построение данного образа основано на наблюдении и анализе полученной в процессе наблюдения информации. Что можно узнать о человеке только посредством простого наблюдения? Либо все, либо ничего. Практически все, потому что личность многогранна, и она проявляет себя во вне своим поведением, эмоциями, формами общения, отношениями. Все это несет огромную информацию. Существуют определенные базисные свойства, которые влияют на многие личностные проявления. Человек амбивалентен - с одной стороны это то, чем он стремится казаться и с другой стороны это то, что он есть на самом деле. При этом не обязательно речь идет о каком-то преднамеренном лицемерии. Чаще всего человек следует какому-то идеалу, подражает ему, стремится соответствовать требованиям и ожиданиям своей социальной среды. Но, сталкиваясь с незапланированными ситуациями, вызывающими стресс, человек может утратить (частично или полностью) контроль рассудка над чувствами и непосредственными реакциями. Особенно ярко человек раскрывается в конфликтных, субъективно значимых для себя ситуациях. И тогда наносное слетает как шелуха и обнажает человеческую натуру подчас с неожиданной для окружающих (а иногда и для самого человека) стороны. В разные периоды своей жизни человек также неодинаков: он избыточно активен и эмоционален в юности, более сдержан и ориентирован на социальную значимость в зрелые годы, менее устойчив и социально более пассивен в старости.

Физиология и психология человека неразрывно связаны и взаимно влияют друг на друга. Биологический фактор определенным образом преломляется не только в поведении и способе переживания человека, но и в его социальных установках. Т.е. физиология человека является базой, условием формирования и проявления личности на всех этапах человеческой жизни. Природные качества человека в основном проявляются в его темпераменте. Следовательно, зная темперамент того или иного человека, можно точно не только понимать его поведение, но и предвосхищать его, особенно в ситуациях сложных, таких, каковыми являются ситуации искажения информации собеседником.

**Часть 3.**

Темпераментом в психологии называют закономерное отношение устойчивых индивидуальных особенностей личности, характеризующие различные стороны динамики ее психической деятельности.

Следует отметить, что за последние годы появились новые концепции темперамента. Можно обращаться к различным концепциям темперамента, можно использовать какую-то одну. В любом случае мы на основе наблюдения и анализа ситуации мы получаем более полную картину, а особенно если это такая непростая и неоднозначная ситуация, как искажение информации собеседником. Например, согласно данным В.М. Русалова в структуре темперамента можно выделить четыре фундаментальных измерения (табл. 2):

1. Эргичность (характеристика жизненного тонуса, активности, работоспособности, жажда деятельности). Это проявления предметной эргичности. Эргичность бывает и социальной, она проявляется в характеристиках контактов и особенностях их установления, общительности, склонности к взаимодействиям.

2. Пластичность

Предметная пластичность видна в особенностях мышления, внимания, склонности к переходам в другие виды деятельности.

Социальная пластичность - в контактном поведении, коммуникациях, переключаемости в общении.

3. Скорость и темп

Предметный темп - характеристики скорости и легкости выполнения действий.

Социальный темп - речевая активность, особенности вербализации.

4. Эмоциональная чувствительность

Предметная характеризует отношение к задуманному и реальному, уверенность при выполнении действий, отношение к неудачам. Социальная проявляется по этим показателям в социальных контактах личности.

Эргичность, пластичность, темп и эмоциональная чувствительность у личности могут иметь различные степени выраженности. Это сильно влияет на поведение и отношения. Например, низкая чувствительность - это безразличие, а высокая проявляется в постоянном преувеличении значимости событий.

|  |
| --- |
| Социальная эргичность |
| Низкие значения  | Высокие значения |
| Предпочитает отвечать кратко, не задает вопросов, молчалив, в разговор включается с трудом, речь невыразительная, тихая. Бедная мимика, губы сжаты, держится на расстоянии от партнера, голова опущена.  | Часто обращается к партнеру, легко включается в разговор, речь громкая, оптимистичная. Высказывания длинные. Мимика живая, часто улыбается, голова приподнята, стремится быть поближе к партнеру.  |
| Социальная пластичность  |
| Долго думает, прежде чем ответить, с трудом включается в разговор, мимика невыразительная, фразы взвешивает.  | Отвечает очень быстро, импульсивен, легко переключается, живая экспрессия, нередки стилистические ошибки.  |
| Социальный темп  |
| Много пауз, речь прерывистая, невыразительная экспрессия.  | Плавная и легкая речь, паузы практически отсутствуют или являются выразительными средствами, склонен говорить скороговоркой, проглатывая окончания, голос громкий, экспрессия живая.  |
| Социальная эмоциональность  |
| Голос спокойный, уверенный, преобладают приказные компоненты речи, стремится быть ближе к партнеру.  | Резкие перепады интонаций, обилие отрицательных эмоций. Междометий, много шумовых эффектов – причмокивание, кряканье и т.п., много мелких нецеленаправленных движений – глаза «бегают», часто трет пальцы, подбородок, виски.  |

Тип темперамента наиболее отчетливо проявляется в деятельности человека и его отношениях. Из огромного спектра впечатлений об окружающем мире каждый человек выбирает и воспринимает определенную информацию, останавливая свое внимание на одних явлениях и не замечая другие. Эта индивидуальная избирательность по отношению к явлениям окружающего мира и свой собственный стиль усвоения полученной информации создают базу для формирования разных личностей при одинаковых условиях среды.

Тип темперамента также наглядно проявляется и в речи человека, особенно в таких характеристиках, как перепады интонаций, длительность высказываний, частота обращений к партнеру, легкость включения в разговор, громкость голоса, плавность речи, быстрота реакций, использование пауз, междометий, эмоциональности. Отмеченные характеристики темперамента весьма наглядно видны в общении, поэтому только по ним можно точно определить тип темперамента личности.

Казалось бы, человек полностью открыт для нас. Но так ли это? Поведение, отношения и эмоциональные проявления определяются не только природными особенностями человека, но и также и такими важнейшими факторами, которые называются социальными - особенности воспитания, убеждения, нормы поведения, принадлежность к определенной группе и пр. Здесь снова необходимо вспомнить о жизненных сценариях, которые проживает каждый человек. Кроме того, многие люди вообще не склонны быть, что называется, психологически открытыми, им дискомфортно осознавать, что их сильные и слабые стороны хорошо известны окружающим и это может быть использовано другими не в их интересах. Поэтому они стараются "выдавать" иной образ "Я", играя некие социальные роли, порой далекие от их истинных характеристик.

Это привело к тому, что в толковании психологических детерминант поведения доминируют точки зрения, основанные на выявлении соотношения биологического (природного) и социального. Многочисленные эмпирические факты, да и сама практика, убедительно свидетельствуют, что в осложненных или экстремальных ситуациях у большинства людей именно их природные качества играют первостепенную роль в деятельности и отношениях. Хорошо известны случаи "ступора" у лиц со слабым типом нервной системы в условиях аварий или опасности для жизни. Лица же с сильным типом нервной системы действуют в такой обстановке, наоборот, намного эффективней, даже часто, что называется, "прыгают выше головы". А засыпания или "отключения" лиц с сильным типом нервной системы в монотонных условиях, в которых лица со слабым типом работают очень эффективно и надежно? Исследования показывают, что в привычных условиях более значимую роль у большинства играют социальные факторы, а в экстремальных - природно - обусловленные, хотя бывают и исключения.

Проблема познания человека еще более усложняется в случае принятия им некой социальной роли, то есть устойчивого, но в то же время искусственного образа поведения. Иными словами, человек сознательно ведет себя не в соответствии со своими личностными характеристиками, а активно формирует о себе иное представление, причем то, которое ему удобно или выгодно в данный момент или период. Социальные роли бывают предписанными, то есть как бы соответствующие должности или статусу, и субъективными, отражающими представления человека о самом себе, своем "Я". Иногда этих ролей бывает несколько, что еще более затрудняет решение задач проницательности. Нередко это связано с необходимостью скрыть свои истинные качества для достижения каких-то целей, которые субъективно воспринимаются как недостаток или слабость. Проявляться это может в парадоксальных формах поведения. Известно, например, что излишняя демонстративная раскованность в поведении нередко является попыткой скрыть свою застенчивость или ранимость.

Итак, поведение человека, его реакции и отношения отличаются действительным разнообразием, потому что они зависят от целей, мотивов, потребностей, интересов, отношений, психических состояний, статуса, природных особенностей, социальных ролей и многого другого. Это и делает задачи познания человека человеком трудно разрешимым. Однако в свете обсуждаемой проблемы, необходимо выявить главные детерминанты поведения и отношений личности. При всем многообразии действующих факторов, необходимо знать существующие причинно-следственные связи в поведении человека, причем истинные, а не декларируемые. Иными словами, знать, как прогнозировать поведение человека и его отношения, если существует столько детерминант поведения.

Безусловно, если использовать методы инструментальной психодиагностики - опросники, тесты, эксперимент - о человеке можно узнать много. Но такие методы неприемлемы с точки зрения поставленной задачи. Ситуация упрощается, если знать каковы главные детерминанты поведения, присущие большинству людей. К примеру, если человек находится в стрессовом состоянии, то главной детерминантой будет стремление устранить источник стресса или выйти из стрессовой ситуации. Данное целенаправленное поведение хорошо прогнозируется.

Как свидетельствуют психологические исследования, многое в поведении и отношениях человека происходит помимо его воли, непроизвольно, без четкого сознательного контроля. Это может проявляться в привычках человека, симпатиях, особенностях речи, оформления внешности, жанровых предпочтениях в искусстве, увлечениях и т.п. Сюда также входит многое из того, что объединяется понятием невербальное поведение - позы, жесты, мимика, интонационные характеристики речи. Оно дает очень точную информацию о чертах личности, эмоциональных состояниях и даже намерениях.

Э. Берн отмечал: "У каждого человека некий набор поведенческих схем соотносится с определенными состояниями его сознания. А с другим психологическим состоянием, часто несовместимым с первым, бывает уже другой набор поведенческих схем". Отмеченная Э. Берном мысль, имеет принципиальное значение для развития проницательности, так как получается, что конкретные психические состояния - а их набор не так уж и велик, если ориентироваться на существующие классификации и специфику эмоциональных проявлений - представлены в поведенческих реакциях человека вполне определенным образом, что неоднократно подтверждалось в психологических исследованиях. Тогда если классифицировать определенные устойчивые черты поведения человека, соотносить их с эмоциональными реакциями, то можно подойти к определению и его психических состояний, доминирующих в данный момент. А конкретные данные психические состояния вызывают вполне конкретные причины, которые, правда, как бы преломляются через призму внутренних и внешних условий, но все же могут быть определены. Доказано, что определенные типы телосложения являются надежными индикаторами конкретных характерологических проявлений. Во всяком случае, исследования Кречмера, Шелдона, Пенде и Сиго дали возможность наглядно в этом убедиться.

При определении личностных черт и особенностей характера нужно иметь в виду, что сам оценивающий склонен опираться на какой-нибудь ведущий или "броский" признак, который и берется за основу. Ему обычно уделяется первоочередное внимание, а остальные каким-то образом с ним связываются. Однако опора лишь на один броский признак нечасто дает точную информацию о человеке, надежный прогноз возможен при опоре на систему признаков (желательно, чтобы эти признаки имели разные механизмы проявления). Еще точнее была бы оценка, если применялись бы принципиально различные методы анализа и наблюдений с последующим соотнесением их результатов и поиском "пересечений", то есть того общего, что характерно для данной личности. Именно в этом заложено самое результативное в проницательности. При таком подходе можно смело использовать совокупные данные многих наук о человеке, даже если каждая из них имеет определенные ограничения. Сопоставление таких данных позволит получить устойчивые инварианты признаков личностных качеств и форм поведения, необходимых для точной оценки и прогноза.

Здесь необходимо остановиться на понятии личности. Личностью в психологии называют человека, как носителя сознания. Личности бывают разные - гармоничные и негармоничные, нравственные и подлые и т.п. но при этом каждая личность неповторима, индивидуальна. Но несмотря на неповторимость каждого человека, у разных людей можно выявить черты определенного сходства. Это отражается в отдельных признаках поведения, внешнего облика, отношений, которые позволяют выделить определенные типы личности. Например, из личного опыта мы знаем, что есть личности сильные, волевые и трепетные, боязливые. Есть личности яркие, артистичные и холодные, расчетливые. Проще всего классифицировать людей по 4 сферам: мотивационная направленность, эмоциональная сфера (стиль переживания), стиль мышления (интеллектуальные способности, способ постижения, переработки и воспроизведения информации), способ общения с окружающими (индивидуальный стиль межличностного поведения).

"Личность - это, открытая внешнему опыту саморегулирующаяся система… Это динамичная система, открытая внешним воздействиям, реагирующая на изменения среды в пределах индивидуально очерченного диапазона изменчивости, что делает структуру личности адаптивной и выносливой к стрессу"(3)

Как пишет Л.Н. Собчик, идеальное "Я", социальное лицо человека - это лишь "верхушка айсберга", фасад, за которым скрывается реальное "Я". Реальное "Я" соответствует основному ядру портрета личности, именно оно ответственно за выбор, решения и поступки человека, хотя и нельзя отрицать значительного влияния идеального "Я", которое часто носит характер гиперкомпенсаторно-установочных проявлений индивида и в большей степени зависит от влияния социума. Личность - понятие не настолько жесткое, "окаменелое", чтобы не предусматривать определенные пределы его изменчивости. Личность открыта внешнему влиянию. Под влиянием социума она может изменяться, но изменяться только в определенных пределах, в индивидуальном диапазоне личностных свойств. Это определяет то, как личность адаптируется. Устойчивые же характеристики личности, которые определяются типом нервной системы, ведущими личностными тенденциями, составляют основу профессиональной и социальной ориентации человека, его психологической совместимости с другими людьми. Наверное, каждый замечал, что с одними людьми ему легко общаться, тогда как другие раздражают нас. Это все не случайно.

Личность - это вообще многомерное понятие. Ее можно условно разделить на три уровня: психофизиологический, психологический и поведенческий. И психофизиологический уровень проявляет себя как на психологическом, так и на поведенческом уровне. Вспомним людей, которые нас окружают: у одного все горит в руках, он быстро говорит, быстро все делает, правда подчас страдает качество. Другой же - рассудительный, все делает медленно, но зато основательно, качественно.

Изучая базисные структуры личности, мы исследуем тот фундамент, который предшествует формированию более высоких уровней личности. Именно этот фундамент в значительной мере определяет основное направление сначала неосознанного влечения, а затем уже и сознательного выбора человека. Таким образом, и определяется, то, чем человек будет в этой жизни заниматься, что он будет делать.

**Часть 4.**

Ребенок еще только появился на свет, а уже можно говорить о его темпераменте, который проявляется темпом психических процессов, направлением активности - преимущественно на окружение или внутрь самого себя. Мы можем отметить уровень самостоятельности ребенка, чаще он смеется или же чаще плачет, его сообразительность, быстроту или медлительность действий, как он познает мир: схватывает сразу целое и не особенно заботится о более детальной проработке или идет поэтапно, пошагово прорабатывая получаемую информацию. Также достаточно рано проявляются такие свойства как эмоциональная теплота или холодность, отгороженность от окружающих или легкое вступание с ними в контакт. Таким образом, базовые свойства личности произрастают из биологических условий и проявляются на первых этапах тем, что обычно называют темпераментом.

Типология индивидуальности базируется на восьми тенденциях: четырех основных и четырех промежуточных; результат сочетания двух соседствующих на схеме тенденций реализуется в виде восьми вариантов социального поведения. Ортогональные признаки интроверсии - экстраверсии, тревожности - агрессивности дополнены такими противопоставляемыми качествами как ригидность - лабильность и сензитивность - спонтанность.

Согласно данной типологии, реакции людей на внешние воздействия делятся так:

1. реакция, силы которой направлены вовне (наступательность, активное отстаивание своей позиции, противодействие, обвинение во всем окружающих, наиболее резкий способ реагирования - агрессия в отношении других);

2. реакция, преимущественно направленная на себя, внутрь личности (отступление, готовность отказаться от реализации своих намерений, склонность к самообвинению, наиболее резкая форма реагирования - суицид, аутоагрессия).

Промежуточные характеристики представляют собой сплав соседствующих на схеме свойств, синтез двух ведущих тенденций, формирующих дериватные свойства, проявляющиеся в социальной активности индивида. Центральная часть схемы - стабильность. Чем умереннее выражено то или иное свойство, тем ближе к норме эта тенденция, тем устойчивее структура индивидуально-личностных свойств(1).

Индивидуально-типологические характеристики

Основными свойствами темперамента являются индивидуальный темп и ритм психических процессов, степень устойчивости чувств, напряженность волевого усилия и пр. Свойства темперамента проявляются в устойчивых индивидуальных особенностях и сохраняются многие годы, зачастую, всю жизнь.

Различные сочетания свойств темперамента образуют его типы. В психологии традиционным является выделение четырех типов темперамента. Согласно данной типологии все люди делятся по типу темперамента на сангвиников, холериков, флегматиков и меланхоликов (правда, встречаются люди с сочетанием данных типов).

Сангвиник - человек с высокой активностью, быстро откликающийся на события, контактный, подвижный, впечатлительный, общительный, легко переживающий неприятности и неудачи, быстро мобилизующий свою энергию. Как правило, люди этого типа могут искажать информацию, чтобы придать ей больше веса и значительности, чтобы убедить человека сделать то, что нужно сангвинику, т.к. главное для них - это достижение успеха.

Холерики очень энергичны, способны отдаваться делу со всей страстью, порывисты, быстры, склонны к сильным реакциям, импульсивному поведению, частым сменам настроений. Искажают информацию часто "из любви к искусству", чтобы быть в центе внимания. Они артисты по жизни. Зачастую они сами верят в то, что говорят. Именно поэтому распознать, когда они искажают информацию особенно трудно.

Флегматик - характерна невозмутимость, устойчивые настроения, постоянство и глубина чувств, слабое проявление эмоций, размеренность деятельности и речи. Искажать информацию они могут с целью удержания своей позиции. Флегматики очень не любят всяческие изменения и готовы на многое пойти, чтобы только остаться в привычной нише.

Меланхолики чрезвычайно впечатлительны и ранимы, глубоко переживают неудачи и неприятности, хотя внешне это может слабо проявляться, аутичны, нередко бывают мало общительны. Эти поведенческие реакции и являются броским признаком, на который и надо обращать внимание. Искажают информацию, чтобы избежать неудачи.

Для того, чтобы лучше понять что движет человеком, разберем более подробно различные индивидуальные стили личности, проявляющиеся в основном в таких подструктурах, как мотивационная сфера, эмоциональные особенности, когнитивный стиль и коммуникативные свойства.

**Мотивационная сфера**

При этом под мотивами подразумевается побудительную силу, лежащую в основе устремлений и действий индивида, это как бы туго скрученная пружина, которая обеспечивает силу и направленность деятельности индивида. Отвечает на вопрос "зачем?" - зачем человек совершает то или иное действие.

У человека, как правило, бывают два мотива для всякого поступка: один - который красиво выглядит и второй - подлинный. Подспудно мы всегда осознаем подлинный мотив, но не всегда открыто в нем себе признаемся, а тем более окружающим. На этом и играют мошенники: они предлагают совершить поступок, который удовлетворяет подсознательные низменные желания и в то же время облачен в одеяние благородного действия.

Меланхолики. Избегание неуспеха, уход от конфликта с окружением, эгоистические тенденции в большей степени сдерживаются, подавляются установками на соответствие требованиям социального окружения.

Флегматики. Отстаивание собственного мнения и своих социоэкономических интересов.

Холерики. У эмотивных, тревожно-экстравертированных людей мотивация направлена на эмоциональную вовлеченность, на общение в тех кругах, где возможна самодемонстрация.

Сангвиники. Направленность на достижение успеха, на самореализацию и удовлетворение эгоистических потребностей.

**Эмоциональные особенности**

Эмоции представляют собой индивидуальный стиль переживания, субъективную чувствительность в сфере межличностных отношений. Эмоциями особенно ярко окрашено состояние, вызванное нестандартной ситуацией (как со знаком минус, так и со знаком плюс, то есть и при огорчении и при радостных событиях), поэтому индивидуальные особенности эмоциональной сферы в значительной степени определяют тип реакции на стресс .

Иногда для обмана человека достаточно хорошо разозлить, и он уже будет готов выполнить то, что хочется вам. Другой сильнейшей эмоцией, пригодной для манипулирования человеком является страх. Как писал В. Кротов, страх - это ядовитый коктейль из инстинкта и воображения. Стоит только внедрить в сознание зародыш этого чувства и человек быстро теряет способность к разумным действиям. В такой ситуации уже легко спровоцировать напуганного человека на совершение каких-либо поступков.

Меланхолики. Гипотимные, сверхчувствительные к воздействиям окружающей среды личности реагируют на неблагоприятные обстоятельства депрессивно-тревожными реакциями.

Флегматики. Ригидные, индивидуалистичные и застревающие педанты реагируют на стресс не сразу, накапливая негативные эмоции, но в последствии проявляются или "уходом" от проблем в сферу ирреальных интересов, мир фантазий и мечты, или дают аффективные вспышки, которые приводят к конфликту с окружением.

Холерики. Эмотивные личности отличаются избыточной драматизацией сложившейся ситуации. Их реакция на стресс проявляется значительной захваченностью не только бурным межличностным взаимодействием с окружением с выраженным стремлением завоевать симпатии референтной (значимой) группы, но и физическими (физиологическими) проявлениями (сердечно-сосудистые реакции, функциональные нарушения разного рода).

Сангвиники. Спонтанные личности активно стремятся к самоутверждению, их эмоции жизнеутверждающи и оптимистичны, базируются на завышенной самооценке и стремлении к лидированию.

**Когнитивный стиль**

Когнитивный стиль индивида определяется типом мышления. Тип восприятия информации, ее переработки и затем - воспроизведения также определяется ведущими тенденциями.

Меланхолики. Тревожно - интровертные гипостеники предпочитают вербальный (словесный) материал и проявляют способности больше в сфере постижения смысла и обобщения словесной информации.

Флегматики. Личности, формирующиеся в условиях ригидных, тугоподвижных свойств нервной системы отличаются формально-логическим, прагматическим мышлением с преобладанием способностей в области цифр, четких схем, конкретных конструкций и формул.

Холерики. Индивидуально-личностный паттерн эмотивного типа отличается преобладанием наглядно-образного, целостно-чувственного, художественного восприятия.

Сангвиники. Стеничные спонтанные личности отличаются целостным интуитивным мышлением, опережающим опыт и обеспечивающим достаточно высокую прогностическую функцию мышления.

**Коммуникативные свойства**

Коммуникативный стиль также находится в прямой зависимости от типа реагирования, в основе которого лежат все те же ведущие личностные тенденции.

Меланхолики. Тревожные интроверты отличаются потребностью в сохранении теплых отношений с небольшим, но особо значимым окружением, зависимой от лидирующей личности позицией в группе.

Флегматики. Ригидные (интровертно-индивидуалистичные и педантичные) личности проявляются трудно корригируемым субъективизмом, который приводит или к конфликту с окружением, или к уходу от контактов.

Холерики. Эмотивные личности отличаются выраженной вовлеченностью в межличностные отношения при заметном стремлении найти у группы признание, занять значимую социальную позицию.

Сангвиники. Спонтанные (экстравертно-активные) личности стремятся к независимости и лидированию, проявляют высокую предприимчивость в деловых отношения.

Все это в совокупности - мотивация, эмоциональные особенности, тип мышления и стиль межличностного поведения - и составляет индивидуально-типологическую базу, на которой в процессе взаимодействия с окружающей средой и формируется личность.

Четко понимая природу человека и его мотивацию можно говорить о более точной возможности определения когда же человек говорит правду, а когда искажает информацию. Потому что в определении неистинной информации очень важно опираться на весь комплекс своих знаний о человеке и особенно на его мотивацию. Именно мотивация отвечает на вопрос "зачем?". Зачем необходим это искажение информации. Зная когнитивные возможности человека и его эмоциональные проявления, можно сделать вывод о его возможности разыгрывать собеседника. При определении искажения информации необходимо также учитывать структуру характера вашего собеседника. Демонстративная личность может сыграть вам такой спектакль, что вы, поддавшись его очарованию, непременно поверите всему, что он говорит. Особенно если человек, искажающий информацию, применит систему выдающегося русского мима и режиссера К.С.Станиславского и будет переживать те эмоции, о которых он говорит, грань между ложью и истиной размывается. В чем же заключается система К.С.Станиславского? Актер, готовясь сыграть человека двуличного, должен припомнить конкретную ситуацию из своей жизни, когда он поступал двулично. Это ощущение он должен в себе оживить и как бы перенести его на изображаемый персонаж. Чтобы справиться с таким заданием, актеру необходимо как умение сосредотачиваться, так и соответственно расслабляться, чтобы облегчить себе доступ в сферу подсознательного, где запечатлены случаи такого рода. Кстати, большинство актеров относятся именно к демонстративному типу личностного реагирования. Если же человек обманывает сам себя и верит в правдивость собственной лжи, то поймать его вообще очень сложно. Поймать можно только тех, которые, обманывая, знают, что они искажают информацию. В этом случае нужно основной упор делать на логическом анализе речи, фактов, которые были известны раньше. Короче применять метод известного сыщика Шерлока Холмса.

Как считает А.Бирах(2) , всему, что мы способны сделать хорошо, мы обязаны подсознанию. Начинающий может еще задаться вопросом: как же это происходит? Специалист лишь спросит себя: что именно он хочет сделать? А как сделать - это уже сфера подсознания. Это касается и искусства чтения выражений лица, и искусства понимания человека в целом. Интерпретируя язык тела, мы зачастую в течение секунды вынуждены регистрировать такой объем информации, что были бы неспособны справиться с ним, опираясь только на интеллект. Мы можем лишь констатировать - за исключением мелочей - общее впечатление, которое ведет не к сознательному анализу, а к ощущениям, т.е. к тому, что в данный момент может двигать нашим собеседником. Будем помнить: механизм анализа, существование которого подтвердили многократные исследования мозга, работает подсознательно. Мы сможем изобразить чувства другого человека только, если испытали их сами.

В чтении выражений лица, поведения человека необходимо постоянно упражняться. Наблюдая за людьми в кафе, зале ожидания, поезде, по телевидению (выключив звук), попробуйте вчувствоваться в мир их переживаний, настроений, мыслей. Конечно, на первых этапах возможны ошибки. Единственный способ избегнуть ошибок в определении лжет человек или говорит правду - это опираться в своих оценках на изменение поведения собеседника. По возможности следует опираться в суждениях на впечатления от ряда встреч, ибо есть надежда с углублением знакомства упрочить основу для сравнения.

Интерпретация четырех источников утечки - оговорки, эмоциональные тирады, эмблематические обмолвки и микроэкспрессии лица являются наиболее точными признаками обмана. Для их оценки не нужно иметь базы для сравнения, поскольку они сами несут в себе самостоятельное значение и сами по себе значимы. Оговорки - это не паузы, которые можно понять только при изменении их количества. Независимо от частоты проявления эти признаки выдают информацию. Они нарушают умолчание. А знание контекста беседы может помочь оценить весь объем неистинной информации.

**Список литературы**

Берн Э. - Игры, в которые играют люди. Люди, которые играют в игры.- М.: Лист-Нью; Центр общечеловеческих ценностей, 1997.-336 с. -С.160

Бирах А. Психология мимики.-М.: 2000.-172 с.

Гулдинг М., Гулдинг Р. - Психотерапия нового решения. Теория и практика.-М.: независимая фирма "Класс", 1997.-288 с.

Зазыкин В.Г. Психология проницательности. Методические рекомендации для государственных служащих. - М.: - РАГС, 1997

Знаков В.В. Классификацитя психологических признаков истинных и неистинных сообщений в коммуникативных ситуациях.// Психологический журнал - 1999 - т.20 - №2 - С. 54-65

Собчик Л.Н. Введение в психологию индивидуальности. - М.: Институт прикладной психологии, 2000.-512 с.

Стюарт Ян, Джойнс Вэнн - Современный транзактный анализ.- СПб.: Социально-психологический центр, 1996.-330 с.

Коноваленко М.Ю., бизнес-консультант, психолог. **Анализ причин поведения людей в ситуациях искажения информации.**