Федеральное агентство по образованию

Государственное образовательное учреждение

Высшего профессионального образования

Волгоградский государственный технический университет

Кафедра истории культуры и социологии

Семестровая работа

Качества собеседников

Выполнил: ст.гр.ТМ-428

Соболев Д.С.

Волгоград 2008г.

**Содержание**

Введение

1. Доминантный и недоминантный собеседник

2. Мобильный и ригидный собеседник

3. Экстраверт и интроверт

Заключение

Список литературы

**Введение**

Моя тема является актуальной, так как проблема определения типа собеседника стояла с тех времен как люди стали общаться, для налаживания друг с другом разумных и взаимоприемлемых контактов.

Цель работы заключается в описании общепринятых качеств собеседника. Задача, которая передо мной стояла - это поиск наиболее полного описания таких качеств как:

- доминантность и недоминантность,- мобильность и ригидность,- экстраверсия и интроверсия.

Собеседник представляет собой личность. Это так, что бы мы о нем ни думали. Это так, как бы он ни вел себя.

Слово «личность» мы обычно используем в тех случаях, когда хотим подчеркнуть достоинства человека. О человеке недостойном говорят: «Темная личность». Или: «Разве это личность?» Однако в психологии «личность» не оценочная категория, а понятие, охватывающее определенную реальность. Эта реальность такова: общаясь с человеком, вы имеете перед собой не просто индивида, но личность, нравится она вам или нет.

Общаясь с собакой, можно достичь неплохого (хотя и весьма ограниченного) взаимопонимания. Но ваша собака, пусть ее можно назвать индивидом, все-таки не личность. Ее психика лишена свойств сознания, возможности понимать язык людей, осваивать мир в понятиях. Поэтому вы как-никак «говорите собаке», а не «с собакой».

Человек, чья психика лишена свойств сознания, также не личность, а только индивид. Таковы дети, выкормленные животными или выросшие среди них. По-видимому, столь же неправильно считать личностью и младенца, пока он, по крайней мере, не начал понимать и продуцировать речь.

Личность — говорящий индивид, а из всех известных нам животных только человек усваивает речь и мыслит понятиями («говорящий» попугай воспроизводит звуки, а не высказывает мысли).

Сразу же после рождения человек фактически оказывается членом общества, будущим носителем языка и культуры, будущим участником истории человечества. На реализацию этих возможностей человеческого существа направлено все воспитание ребенка с первых дней его жизни. Причем природа распорядилась так, что эти меры эффективны именно в отношении человеческого детеныша: сенсационные сведения о воспитании «в человеческом духе» дельфина или шимпанзе научной критики не выдержали. Последовательное принятие указанных мер, собственно, и делает из ребенка личность.

Поэтому и характер человека должен описываться, в принципе, не так, как характер животного, хотя у первого и у второго могут быть сходные черты: «пугливость», «игривость», «злопамятство», «неуправляемость» и т. п. Ведь это характер личности, а не просто индивида. Человеческий характер определяют, с одной стороны, особенности темперамента (или «психологической конституции»), а с другой — черты личности данного субъекта, т. е. его система отношений, включая отношения его сознания ко множеству явлений и предметов действительности. Сходный подход к характеру животного абсолютно неправомерен.

Для нас важно разобраться, до какой степени формирование личности с присущим ей характером зависит от общения, выпавшего на долю человека, начиная с младенчества. Это и является содержанием настоящей главы.

1. **«Доминантный» и «недоминантный» собеседник**

Для начала рассмотрим манеру общения при доминантном и при недоминантном характере.

Доминантный собеседник. Когда он испытывает потребность обратиться к вам, его не слишком заботят соображения типа «уместно ли», «не помешаю ли», «поймут ли» и т. п. Если же это вы побудили его к контакту своим обращением, вопросом или просьбой, то он не чувствует себя по-настоящему обязанным отвечать. Ему присуща подсознательная уверенность: отвечать или не отвечать «мое право».

Как бы он ни расценивал вас, положительно или отрицательно, он особенно остро схватывает те приметы вашего облика, из которых можно заключить: поддадитесь или не поддадитесь вы его влиянию. А он настроен непременно повлиять: если он силен физически вызвать у вас робость; если умен оставить впечатление превосходящего ума... Это у него получается непроизвольно, однако такую его настроенность вы, разумеется, отлично чувствуете по его осанке, мимике, взгляду.

Вы видите: он человек жесткий, напористый. Легко перебивает, зато, повышая голос, не дает вам перебить себя. Или напротив, замолкнет, как бы вынуждая вас снова повторять свои высказывания, искать слова, поворачивать свою мысль то так, то эдак. Если он что-либо объясняет вам, то «втолковывает» это и интересуется, верно ли вы его поняли. Если выслушивает ваши объяснения, непременно задаст уточняющие вопросы либо покажет, что уже все понял, так что можно больше не распространяться на обсуждаемую тему.

Если между вами разлад, он язвительно насмешлив, либо резок и груб, либо презрительно замкнут. Ему очень нелегко принять свою неправоту, даже если она очевидна. И он говорит: «Что ж... Это надо как следует обдумать». Или: «Знаешь, времени в обрез, вернемся к теме в другой раз». Случается и так, что он шумно восхитится вашей правотой, но это тоже демонстрация силы (пусть неправ в одном, зато прав во многом другом... Пусть неправ, зато достаточно умен, чтобы признать свою ошибку).

Он решителен. Ему легко свернуть разговор на полуслове. Если надо, он проявит при этом изысканную вежливость, но вы хорошо почувствуете: точка поставлена...

Такой собеседник втайне уважает вас, если вы умеете проявить выдержку и не поддаться его влиянию. Но если вы и сами доминантный человек, то между ним и вами легко вспыхивает вражда, и подчас не на шутку...

Доминантность может быть особенностью психологической конституции человека, закрепившейся за счет соответствующего воспитания. Но иногда, независимо от психологической конституции, эта черта складывается в характере как отголосок исполнявшейся в детстве роли «кумира семьи», или роли «мучителя», или обеих этих ролей попеременно.

Констатация «этот человек доминантен» не должна содержать заведомо отрицательной оценки. Конечно, неумный и самовлюбленный «доминант» подчас невыносим. Но при известных оговорках люди данного склада весьма ценны: они умеют принимать решения и брать на себя ответственность за происходящее. Если же они наделены благородством и великодушием, то становятся любимцами в своей среде.

Как строить общение с доминантным человеком? Ему надо дать возможность выявления своей доминантности. Спокойно держитесь независимой точки зрения, но избегайте пресекать или высмеивать используемые им «силовые приемы». И тогда он постепенно умерит свой непроизвольный натиск. Если же вы активно осаживаете его, беседа переходит в ссору. Порой ее не избежать. Но ведь она излишня, если нет серьезных поводов для препирательства! Недоминантный собеседник полная противоположность только что описанному типу.

Вообразите, например, застенчивую девочку-подростка. При потребности или необходимости обратиться к вам она чувствует себя в какой-то мере просителем, ей представляется, что она обременительна для вас или что ее вопрос окажется неуместным. Когда же вы побуждаете ее к контакту, она считает своим долгом отвечать незамедлительно, чтобы не обидеть, не разозлить вас задержкой своей реакции. Все это вы улавливаете в ее облике еще до начала обмена репликами. Если вы сами недоминантный человек, вам импонирует такая деликатность, предупредительность. Но если вы доминантны, вам это кажется скорее угодливостью и порой вызывает глухое раздражение.

Недоминантный субъект, вообще, очень чуток к внешним признакам вашей силы, в чем бы она ни заключалась. Он уступчив и легко теряется, не позволяет себе перебить вас, но терпеливо сносит, когда вы перебиваете его. Он, возможно, знает больше вас, но из-за своей нерешительности дает сбить себя с толку и приходит к выводу о своей неправоте. (В дальнейшем он этот вывод пересмотрит, но сейчас, в беседе, он от волнения не находит аргументов в пользу своей позиции.) Ссора тяготит его и пугает. Если вы привели его в ярость, он либо скроется с ваших глаз, не доводя дело до стычки, либо перестает владеть собой и бросается «в атаку», не рассчитав силы, не учитывая всех тонкостей ситуации.

Лишь в случае мирного разговора такой субъект постепенно смелеет: решается перебивать, настаивать на своем. Но при этом, заметив, что вам нечем возразить, он непроизвольно ищет аргументы в вашу пользу и этим затушевывает факт своего превосходства в дискуссии.

Недоминантность если только это не конституциональная особенность характера нередко связана с исполнявшимися в детстве ролями «забитого», «козла отпущения», «Золушки». Возможно, правда, и иное происхождение такой черты: притязания быть «кумиром», сложившиеся у человека в детстве (в семье), не подтвердились, при его переходе в новые коллективы (детсад, школа, компания приятелей, производство). Мнивший себя «кумиром» впоследствии открыто и безжалостно отвергался окружением вот так и сложилась у него недоминантность в характере.

Недоминантный собеседник нуждается в известном поощрении, подбадривании с вашей стороны (лучше не словами, а взглядом). В противном случае вы рискуете недооценить важность того, что он хотел бы сказать вам, и тем самым упустите достаточно ценную информацию; На него хорошо действует похвала (если есть за что), но не лицемерная лесть. Он склонен перекладывать ответственное решение на вас; но тут-то и уместно дать ему почувствовать, что он сам в состоянии принять решение. Шаг за шагом особенно если это ребенок, например, девочка-подросток, надо показывать ей, что она все больше может и имеет право верить в себя. Кричать же на нее, унижать ее достоинство значит закреплять в ней недоминантность. Запугивая ребенка такого склада, мы, по существу, совершаем своего рода преступление: делаем человека несамостоятельным и малодушным. Конечно, последующая работа над собой может привести к преодолению этих черт. Но какими трудами!

Нарисованные противоположные типы собеседников — это, конечно, крайние типы. Ваш реальный собеседник обычно располагается между этими «полюсами», впрочем, ближе к одному, чем к другому. Но не следует упускать из вида и то, что иные люди сознательно изображают из себя доминантного (либо недоминантного) собеседника: это их «актерская роль», избираемая с определенной целью, по ситуации, в зависимости от того, с кем они имеют дело со слабым или с сильным...

Следовательно, выводы о том, доминантен ли данный субъект в общении или наоборот, стоит делать лишь после многократных наблюдений за человеком в различных ситуациях. Полезно сделать подобные выводы также относительно самого себя...

**2. «Мобильный» и «ригидный» собеседник**

Рассмотрим теперь манеру общения при мобильном и при ригидном характере.

Мобильный собеседник с легкостью переключается на общение от других своих занятий. Он несколько поверхностно, но весьма живо отображает вас, партнера, в своем сознании, оттесняя на периферию сознания все предыдущие мысли и образы; какой-нибудь миг и он уже целиком в контакте. Правда, в дальнейшем его внимание может столь же легко отвлечься от вас, и вы видите, как на время его глаза делаются «пустыми». Тем не менее «по первому зову» он снова с вами.

Речь его быстра, даже тороплива; одно выражение лица легко сменяется другим. Высказав что-либо, он непроизвольно торопит вас с ответом вы замечаете это по его нетерпеливому взгляду, жесту. Если ваша реплика длинна и чересчур затягивается, он не может скрыть скуки, вставляет слово или хотя бы междометие, а иногда пытается окончить фразу за вас... Стиль его высказываний неряшлив: в стенографической или магнитофонной записи они были бы не совсем вразумительными, поскольку он пропускает отдельные слова и не «закругляет» предложения, рассчитывая на то, что вы и так его поймете. Смысл для него важнее словесного «облачения».

Сколько-нибудь продолжительная беседа на одну и ту же тему для него почти невыносима. Он отвлечется на побочные соображения или ассоциации, на звучащий кстати анекдот или житейский случай лишь бы внести разнообразие в беседу. Только после этого он готов продолжать начатое обсуждение. Если вы решаете вместе с ним некую проблему, ему приходят в голову десятки версий, которые он, впрочем, сам без сожаления отвергает, заменяя их новыми.

Проститься с ним так же легко, как и разговориться: он невзыскателен в отношении форм и ритуалов свертывания общения и с полной готовностью переходит к очередным занятиям.

Иное дело ригидный собеседник. Ему требуется некоторое время, чтобы включиться в беседу с вами, даже если он вполне решительный, уверенный в себе человек. Дело в том, что он основателен, и если непосредственно перед контактом думал о чем-то, то должен как бы поставить отметину, где остановился в своих размышлениях. А если выполнял какую-то трудовую операцию, то должен сперва аккуратно свернуть ее (например, выключить из сети электропаяльник; дописать фразу и поставить точку; уложить шитье так, чтобы сразу видно было, с какого места продолжать работу). Но и после этого он не сразу погружается в стихию собеседования: глядит на вас изучающее и, подобно тяжелому маховику, «раскручивается» постепенно. Зато, «раскрутившись», основателен в общении, как и во всем, что делает.

Слушает внимательно. Говорит неспешно, вдумчиво, мысль излагает подробно (вам часто кажется, что это излишние подробности, но он-то другого мнения); фразы строит как можно более понятно, стремясь, чтобы слово поточнее передавало смысл. В поисках таких слов порой становится «тягучим», топчется на месте. Найдя удачное, на его взгляд, выражение, непременно повторит его в беседе еще раз-другой... Не любит, чтобы его перебивали, и находит это несправедливым: он ведь не перебивал вас!

Если вы слишком спешите с развитием мысли, отвлекаетесь на побочные темы, выдвигаете и тут же сами отменяете приблизительные версии, он морщится: вы кажетесь ему «балаболкой», несерьезным человеком (а то и невоспитанным, нахальным говоруном). Когда, по-вашему, главное уже обсуждено и совместные выводы сделаны, он продолжает вдаваться в детали и порой в этом есть свой смысл! Одна негодная деталь, обнаруженная им, сводит на нет уже принятое совместное решение, так что приходится начинать тему сызнова...

В случае ссоры он умеет не выходить из себя довольно долго, и ваша горячность поначалу смешит его. Но если вы довели его, что называется, до белого каления,— берегитесь! Тут уж вам его не переспорить, в два счета не одолеть...

Общение с ним в какой-то мере изматывает вас, если вы нетерпеливый человек. Распроститься с ним сразу невозможно. Так же как он не спеша выключал паяльник из сети, ставил точку в рукописи и т. п., он постарается в конце диалога расставить все точки над «i», зафиксировать сходство и различие в ваших позициях, подвести итоги, сформулировать вытекающие из разговора свои и ваши обязательства. Вдобавок ему не нравится, кажется недостойной манера торопливо, небрежно прощаться. После того как вы удалились, он еще раз «провертывает» в уме состоявшийся диалог...

Мобильность или ригидность могут быть обусловлены психологической конституцией человека. В то же время мобильность как черта характера закрепляется исполняемыми в детстве разновидностями роли «ужасного ребенка», а ригидность — ролями «паиньки» или «Золушки».

Перед нами вновь очень разные типы, но оценочный подход («кто лучше») здесь недопустим. Это особенно отчетливо проявляется в научной деятельности. Без мобильных людей, «фонтанирующих» идеями, она не двигалась бы с места. Не было бы ни паровоза, ни спутника. Но без ригидных она выродилась бы в пустые фантазии. Поезда сходили бы с рельсов, а спутники — со своих орбит... Следует ценить достоинства каждого из этих крайних типов и прощать им недостатки, которые, вообще, по выражению мудрого человека, являются продолжением наших достоинств.

Когда ваш собеседник сверх меры мобилен, лучше всего действовать следующим образом. Сначала подстройтесь под его темп — пусть это даже на первых порах снижает содержательность контакта. Далее постепенно замедляйте скорость и частоту собственных реплик. Так вы «приведете» и партнера к большей собранности в общении. Теперь можно вернуться к началу разговора и уточнить то, что оставалось малопонятным. Если вы не проявите такой инициативы, взаимопонимание может не состояться, и вы расстанетесь, унося каждый необоснованное суждение об умственных способностях партнера...

Если собеседник ригиден, надо считаться с этим и поставить перед собой задачу долготерпения. Торопить его, раздражаться — значит усугублять взаиморасхождения. Так недолго и ошибиться в оценке ума собеседника. Например, ученик ригидного склада выполняет контрольную работу дольше всех. Но если педагог не подгоняет его, качество работы может оказаться высоким.

Ригидность [от лат. rigidus — жесткий, твердый] — неспособность и неготовность индивида к перестройке запланированной схемы активности в обстоятельствах, когда ранее намеченная программа требует существенных изменений. При этом понятно, что степень, мера или уровень демонстрируемой личностью ригидности напрямую связаны не только с индивидуально-психологическими характеристиками конкретного индивида, но и со спецификой сложившейся ситуации, в рамках которой реализуется деятельность (степень экстремальности и опасности условий, уровень сложности задачи и мотивированности субъекта в ее решении, монотонность или аритмичность стимуляции и т. д.). Традиционно в общей психологии и психологии личности выделяют когнитивную, аффективную и мотивационную ригидность. "Когнитивная ригидность обнаруживается в трудностях перестройки восприятия и представлений в изменившейся ситуации. Аффективная ригидность выражается в косности аффективных (эмоциональных) откликов на изменяющиеся объекты эмоций. Мотивационная ригидность проявляется в тугоподвижной перестройке системы мотивов в обстоятельствах, требующих от субъекта гибкости и изменения характера поведения" (А.У. Хараш). В обыденном сознании проявления ригидности, как правило, рассматриваются и оцениваются негативно, касается это личностных особенностей конкретного индивида или ситуативных проявлений им активности. В то же время в целом ряде случаев термином "ригидность" обозначается способность личности длительное время выполнять однотипную, монотонную работу, что является необходимым условием успеха в рамках некоторых профессиональных деятельностей (рабочие на конвейере, диспетчеры на железной дороге и аэрофлоте, исключая неординарные ситуации, корректоры в редакциях и т. п.). Помимо этого, в социальной психологии и конкретно в психологии групп в качестве ригидных обозначаются, например, групповые границы таких сообществ, которые могут быть отнесены к в той или иной степени закрытым группировкам. В этом смысле термин "ригидные границы" является синонимом терминам "консервативные границы", "жесткие границы", "труднопреодолимые границы" и т. п.

Надо сказать, что именно ригидность в широком смысле слова обусловливает реальную проблемность как индивидуального, так и группового поведения. Любой поведенческий акт, сам по себе, если только он не носит откровенно антисоциальный и агрессивный характер, как правило, не является серьезной личностной проблемой по той простой причине, что даже если он оказывается неэффективным или приводит к отрицательным последствиям, в большинстве случаев это может быть компенсировано за счет изменения формы активности, используемых технологий, целей деятельности.

Реальная проблема, как для индивида, так и для его социального окружения возникает, когда та или иная поведенческая модель приобретает отчетливо выраженный ригидный характер. В этом случае даже те виды личностной активности, которые традиционно рассматриваются как просоциальные и альтруистичные (например, готовность оказывать помощь или проявлять заботу о младших), приобретают признаки компульсивной навязчивости и нередко вызывают у окружающих раздражение и отвержение. Индивиды же, в высокой степени ригидные, в такой ситуации, стремясь добиться одобрения, вместо изменения поведения с удвоенной энергией, снова и снова продолжают реализовывать вызывающую отвержение поведенческую модель.

Особенно отчетливо данная схема просматривается в таком достаточно универсальном и актуальном для практического социального психолога явлении, как проблемный или, как это достаточно часто обозначается на "профессиональном жаргоне", "мешающий" участник группы. Заметим, что под проблемностью в данном контексте понимается, прежде всего, деструктивное, с точки зрения групповой динамики, влияние подобного индивида на интрагрупповые процессы. Существует множество классификаций проблемных типов поведения в группе, однако все они так или иначе сводятся к шести основным категориям обозначенным Д. Ли как "говорун-террорист", "великий ворчун", "Фома неверующий", "цветочек", "шут", "конспиратор".

Вполне понятно, что "говорун-террорист" говорит без умолку, стремясь монополизировать внимание и время группы: "В своей наиболее утомительной форме это крикун, который занимает доминирующее положение в группе и является лидером любой дискуссии. В своем более мирном, но не менее опасном виде это болтун, который, о чем бы ни шла речь, всегда утверждает, что нечто подобное с ним уже случалось"[3]. Сама по себе высокая общительность индивида, равно как и стремление играть "первую скрипку" в процессе общения, обычно совершенно справедливо расценивается скорее в качестве позитивной как с точки зрения реализации личностных потребностей, в частности, потребности "быть личностью", так и с точки зрения социальной желательности. Эти качества становятся проблемными и начинают вызывать отторжение со стороны окружающих, если в силу ригидности индивида потребность в доминировании превращается для него в единственный мотив, а бесконечная болтовня в единственный способ социального взаимодействия.

"Великий ворчун" и близкий к нему тип "Фома неверующий" характеризуются на "профессиональном жаргоне" социальных психологов, специализирующихся в групповых тренингах как "негативисты", или "негативщики". Тем самым, достаточно точно обозначается тенденция тотального обесценивания всего происходящего в группе, являющаяся "стержнем" этих поведенческих моделей. Аналогично предыдущему типу, такие установки индивида существенно осложняют групповой процесс, если в силу ригидности они приобретают тотальный характер. Как отмечает Д. Ли, "некоторое количество конструктивной критики часто является движущей силой тренинга. Но такой любитель критики, как Великий Ворчун, создает для группы значительные трудности, так как он рассматривает каждую дискуссию как возможность обнародовать жалобы о своей компании, о людях, с которыми он работает, о тех условиях, в которых ему приходится трудиться.., на самом деле это может быть недовольство чем угодно. Если дать такому человеку шанс поговорить о наболевшем, его негативизм может полностью подавить энтузиазм остальной части группы. ... Фома неверующий — вариант Великого Ворчуна. Главное отличие состоит в том, что у Ворчуна обычно только одна или две проблемы, Фома же настолько циничен, что его скептицизм распространяется на все. Как и в случае с Ворчуном, если позволить проявиться его негативной установке, она может оказаться заразительной и повергнуть в мрачное и унылое состояние целую группу"[4].

По словам Д. Ли, "цветочек назван так потому, что, отделенный от группы и похожий на декоративное растение, он вносит очень маленький вклад в общую работу, разве что придает ей некоторый колорит"[5]. Если рассмотренные выше типы проблемного поведения в групповом контексте деструктивны, прежде всего, в плане интерперсонального взаимодействия, то данный поведенческий паттерн, опять-таки при том непременном условии, что в силу ригидности он носит тотальный характер, представляет реальную угрозу, прежде всего, личностному благополучию, а в ряде случаев и психическому здоровью индивида. При этом такая, по сути дела, самоизоляция кого-то из членов группы деструктивна и с точки зрения групповой динамики, поскольку повышает интрагрупповое напряжение, притягивает внимание, провоцирует чувство иррациональной тревоги и вины.

Феномен "шута" в группе, пожалуй, наиболее наглядно демонстрирует, каким образом ригидность приводит к тому, что вроде бы безусловно ценное качество личности превращается в свою противоположность. Хорошее чувство юмора представляет собой не только полезное, но и необходимое для эффективной групповой деятельности качество. Поэтому наличие в сообществе человека, способного в любой, в том числе объективно сложной ситуации, увидеть нечто смешное, представить серьезную проблему в ироничном и комическом виде, крайне желательно. Проблема, как и в предыдущих случаях, возникает тогда, когда по причине личностной ригидности чувство юмора превращается в доминирующую потребность высмеивать всех и вся. В этом случае подлинный юмор часто подменяется циничными издевками и пошлыми "плоскими" шутками. По образному сравнению Д. Ли, "...когда шутки затягиваются или часто повторяются, они могут действовать подобно большому количеству шоколада. Когда пропадает эффект новизны, все, что остается, — это привкус тошноты и отвращения. Члены группы постоянно боятся сказать что-то, что может дать повод для шутки, прозвучать двусмысленно или превратиться в намек"[6].

Что касается "конспираторов", то, по мнению Д. Ли, "несмотря на название, в их действиях редко есть что-то негативное. Этот тип назван так из-за того, как выглядят Конспираторы в момент, когда они объединены в своей собственной частной дискуссии, не обращая никакого внимания на тех, кто находится вокруг них"[7]. На наш взгляд, трудно согласиться с утверждением, что в действиях конспираторов "редко есть что-то негативное". Даже если в содержательном плане "междусобойчики", инициированные "конспираторами", не направлены против других членов сообщества, такая форма активности всегда объективно способствует образованию изолированных подгрупп, повышению интрагруппового напряжения и несет реальную угрозу целостности группы. Более того, если данная поведенческая модель приобретает отчетливо ригидный характер, ее следует рассматривать как наиболее деструктивную с точки зрения группового развития среди всех перечисленных.

Как уже отмечалось выше, ригидность является основной причиной деструктивности не только индивидуального, но и группового поведения. Это справедливо в отношении не только малых, но и больших групп. Так, например, социальные стереотипы, связанные с межнациональными, межконфессиональными и другими подобными противоречиями, становятся действительно опасными в смысле провоцирования агрессивного поведения тогда, когда они приобретают и носят крайне устойчивый и, главное, глобальный характер, обусловленный ригидностью массового сознания.

Еще одним важным с практической точки зрения аспектом проблемы ригидности является ригидность ментальных моделей организации. В процессе организационного развития ментальные модели прочно закрепляются не только в сознании руководителей, но и в корпоративной культуре, превращаясь в своего рода "священную корову" компании. Между тем, "для достижения успеха корпорации обязаны менять свои ментальные модели в соответствии с темпом изменений рынка"[8]. Именно ригидность ментальных моделей, по мнению Р. Фостера и С. Каплан, привела в конце 70-х гг. прошлого века компанию IBM на край банкротства: "Причина коллапса компании кроется, скорее всего, в "коллективном сбое" ментальных процессов или в несостоятельности "сознания" корпорации. Эта несостоятельность IBM заключалась в неспособности понять происходящее и разглядеть картину богатых возможностей, открывающихся в будущем. Эта неспособность была проявлением спеси — убеждением, что компания сильнее всех сил рынка, взятых вместе. Так, в процессах принятия решения проявилась неспособность компании к пониманию контекста. Топ-менеджмент строил планы и принимал решения с полной уверенностью в том, что IBM и одна только IBM задает темпы изменений в производстве вычислительной техники. Они не могли осознать, что их представления ... стали заблуждением"[9].

Социальный психолог, специализирующийся в сфере организационного консультирования, должен уделять первостепенное внимание оценке как содержания, так и степени ригидности ментальных моделей, которыми руководствуется менеджмент и организация в целом, и при необходимости разрабатывать и реализовывать программы мероприятий, направленных на повышение их гибкости.

В более широком предметном контексте практический социальный психолог, планируя свою работу с конкретной группой или организацией и со столь же конкретными членами этих общностей, должен учитывать склонность каждой из личностей к ригидным проявлениям (существует целый ряд методических приемов диагностики личностной ригидности, в том числе широко известная методика "корректурной пробы") с тем, чтобы по возможности выстраивать условия решения задач органично для того или иного исполнителя.

**3. «Экстраверт» и «интроверт»**

Манера общения при экстравертивном и интровертивном характере разнится особенно наглядно.

Экстраверт весьма расположен к общению как таковому, как к форме деятельности; это, можно сказать, его стихия. Там, где нет людей, нет возможности поговорить, он по-настоящему скучает, томится. Направленность на партнерство у него почти постоянная; легко ли, тяжело ли на душе. Легко — значит тянет с кем-нибудь пообщаться; тяжело — значит надо кому-нибудь излить свои горести. Подчеркнем: ему нужен скорее кто-нибудь, чем кто-то конкретный, хотя, разумеется, он, как и все, одних собеседников предпочитает другим. И все же, если нет рядом предпочтительного, он может обратиться и к совершенно незнакомому человеку.

Дело в том, что в его представлении собственное «Я» и «Я» другого человека довольно сходны. Он не считает, что кто-либо может его не понять (тут он скорее подумает: «Может, но не хочет»). Сам он также искренне уверен в своей способности понять любого. А когда тот не соответствует его умозаключениям и прогнозам, экстраверту кажется, что партнер что-то «напускает на себя», «темнит», «интересничает». Ему непонятно, например, как это другой человек не желает общения... Он однозначно толкует подобную позицию партнера как враждебную или обиженную и... бросается за объяснениями: что случилось? Что не так? Кто обидел?

Он отображает вас при контакте, прежде всего, с точки зрения вашей коммуникабельности (или некоммуникабельности), делая из этого все прочие выводы о вас и о том, как вы к нему относитесь. Все, что ему понятно в вас, он умеет воспринять сочувственно; поэтому он импонирует вам непосредственной теплотой, готовностью помочь. Однако его дружелюбие поверхностно и не слишком стойко. Одни и те же лица его, по правде говоря, тяготят ему требуется разнообразие. О человеке, с которым, казалось бы, его связывают приятельские узы, он за его спиной способен иногда сказать нелестное — так, к разговору, ради красного словца.

Он любопытен, и в первую очередь — к людям: к их достоинствам и порокам, к явным и тайным сторонам их жизни. Ему доставляет удовольствие немного посплетничать. Но из этого не следует, что он откажется помочь человеку, о котором вчера говорил дурно или с насмешкой.

Полный внимания к окружающим, к их речам и одежде, поступкам и помыслам, он подсознательно и сознательно жаждет такого же внимания к себе. Чтобы привлечь внимание, он подчас становится эксцентричным в высказываниях, подхватывает новинки моды, готов даже на неблаговидную выходку — лишь бы заставить людей говорить о себе. Но это не значит, что он по-настоящему противопоставляет себя окружению. В конечном счете, имеет место обратное: он, в сущности, стремится быть, «как все», «не хуже других», и только этим объясняется его эксцентричность. Внимания к себе он ищет на путях, уже проложенных другими. Наглядный пример: когда становится модным носить остроносую обувь, он может найти себе туфли подчеркнуто остроносые, но уж никак не с тупыми носами!

Если он не слишком доминантен и достаточно мобилен, вступать с ним в беседу, вести ее, свертывать — все это дается вам легко. Ему нравится выказывать симпатию партнеру; он хочет и сам ее вызывать, а поэтому, если беседа носит благоприятный характер, он непроизвольно строит и на ходу перестраивает диалог таким образом, чтобы вы расстались на ноте теплоты и взаимопонимания. В случае ссоры он не держит камней за пазухой. Впрочем, завтра он по-свойски обнимется с тем, с кем повздорил сегодня...

В совершенно иной человеческий мир мы попадем, обращаясь к интроверту. Для него непрост сам переход от внутреннего диалога, т. е. от скрытой работы сознания, к реальному диалогу, к внешней коммуникации. Но здесь необходимо небольшое отступление в психологию сознания.

Процесс «осознания» чего-либо может быть представлен как особая форма общения: диалог «в уме», внутренняя коммуникация. Такой внутренний диалог у каждого из нас бывает специфическим образом свернут. Мы понимаем, о чем думаем, без того, чтобы точно подбирать слова и правильно строить фразы. Какие-нибудь два-три грамматически не согласованных слова (а порой даже одно) способны «в уме» заменить для нас сложное высказывание, которое для изложения вслух или на бумаге потребовало бы весьма пространного текста. Эти приблизительные, «условные» слова, обозначающие тем не менее как раз то, о чем мы думаем, вдобавок переплетены в самоуглубленном сознании с весьма субъективными побочными ассоциациями, с чувственными образами, порой вообще невыразимыми в слове. Это — интуитивный уровень деятельности сознания. Надо сказать, работа сознания почти всегда «поднимает» синкретические пласты психики субъекта, а не только вовлекает в дело нашу понятийно-логическую сеть.

Когда у нас появляется потребность или необходимость реального контакта (иначе, установка на внешнюю коммуникацию), мы непроизвольно и заученно проделываем следующее: во-первых, настраиваемся на более или менее точный подбор слов, способных выразить мысль, и обращаемся к своему опыту за правилами грамматической и стилистической увязки этих слов. Во-вторых, стараемся отсечь побочные, глубоко субъективные ассоциации, которые высоко значимы для нас, но едва ли могут что-нибудь значить для партнера. Предпринимается все это с единственной, но кардинальной целью: быть понятным (т. е. быть понятым слушателем). Таким способом работа нашего сознания переходит из режима скрытого внутреннего диалога во внешнекоммуникативный режим. В этом последнем у сознания появляется наблюдающая, контролирующая инстанция — некий «ревизор», своего рода внутренний посредник между «Я» и возможным слушателем. Деятельность этой инстанции психологи называют рефлексией. Итак, «интуитивный» и «рефлексивный» уровни деятельности сознания — качественно разные явления.

Вернемся к интроверту. Ведущая его особенность — несклонность к внешней коммуникации, непрочность внешнекоммуникативной установки. Это связано подчас с конституциональной (врожденной) спецификой его характера, но подкреплено также и опытом жизни, который гласит: «Им все равно меня не понять». И правда: «им» нелегко понять интроверта. Ведь переход работы его сознания во внешнекоммуникативный режим заметно затруднен. Поэтому слушатель то и дело вынужден вникать в причудливый и сложный ассоциативный мир интроверта и, недоумевая, пожимать плечами. Интроверт видит это и пытается помочь делу рефлексией. Он так усердствует в ней, страдая от своей коммуникативной «несостоятельности», что усиленная рефлексия вообще лишает его какой-либо свободы самовыражения!

И образуется порочный круг. Невозможно высказать то, что действительно думаешь, так как «не поймут». А при повышенном контроле высказывания получается так, что, вроде бы, и высказывать нечего либо высказываешься «не о том»... «Мысль изреченная есть ложь» — так определил этот феномен гениальный поэт-интроверт Ф. И. Тютчев.

Интроверту не остается ничего другого как оставаться «в себе». При творческой одаренности это сулит удивительные находки: нетривиальную поэтическую речь, «безумные» (опережающие время) научные идеи, новации в живописи, музыке, пантомиме... Если творческой одаренности нет, человек все равно необычен; и поэтому многим — особенно экстравертам — кажется, что он «со странностями».

«Не странно ли?» Он тяготится контактами и предпочитает им свои книги, инструменты, коллекции, философские занятия. Он не делится радостями и горестями с другими, а переживает их «внутри себя». Для общения он выбирает всего двух-трех собеседников (обычно похожих на него самого), если только ему повезет найти их в своем окружении. Он молчун, а если высказывается, то слишком «темно» или вразрез с общим мнением. Для него проблема — обратиться с элементарным вопросом к прохожему. Легче изучить план города, чем спросить дорогу...

Он вполне обоснованно ощущает свое «Я» не таким, как «Я» любого другого человека. Другой для него в какой-то мере загадочен, поскольку непохож на его «Я». Неспособность разом, без напряжения, постичь другого как личность порождает у него подозрительность и тенденцию пристрастно толковать чужие поступки. Ваша теплота к нему воспринимается им настороженно, поскольку сам он еще очень не скоро ощутит в себе ответную теплоту. Поверхностный обмен знаками симпатии его попросту раздражает, и для него невыносимы «щебечущие кумушки» обоего пола.

Зато, если он поверил вам, привязался к вам, это надолго. Долго, впрочем, он будет сторониться и тех, кто обидел или высмеял его. Дело здесь не в ригидности, ее может и не быть, а в сугубой уязвимости интроверта.

В любом случае, связывает вас дружба или нет, он не любитель ежедневных встреч и разговоров на личные темы (темы творческого, философского или делового порядка его привлекают больше, но и этим не следует злоупотреблять). Вступать с ним в диалог, вести его, свертывать — все это вам нелегко, даже если ваш партнер-интроверт не отличается повышенной доминантностью или ригидностью. А если он впридачу ригидный «доминант», тогда и того хуже: это, по общему суждению, человек тяжелый и несимпатичный...

Конечно, встретить «законченного» интроверта можно не чаще чем «крайнего» экстраверта. Ваш реальный собеседник обычно находится между этими полюсами: ближе к одному, чем к другому. Есть, впрочем, множество людей, периодически отклоняющихся от условной срединной точки то в сторону экстраверсии, то в сторону интроверсии. Отклонение может быть ситуационным (когда хорошо, «тянет» в экстраверсию; когда плохо — наоборот), а бывает и сезонным (например, осенью субъект «интровертируется», а к концу весны— наоборот).

Предпочтительная склонность к экстраверсии либо интроверсии нередко обусловлена психологической конституцией человека. Однако многие специалисты находят, что экстраверсия закрепляется постоянно исполняемыми в детстве ролями типа «кумир семьи», «паинька», «чье-то сокровище», а интроверсия — ролями типа «путающийся под ногами», «мучитель» или «болезненный ребенок».

Вопрос «кто лучше» опять-таки неуместен. Без экстравертов общественная жизнь и взаимосвязь людей не могли бы сложиться и наладиться. Но без интровертов мы не узнали бы цену интенсивной внутренней жизни и всепоглощающего творчества.

При контакте с экстравертом желательно не разрушать столь естественную для него атмосферу взаимной симпатии. Его «перехлесты» (жажда внимания, излишнее любопытство, поверхностность) лучше всего умеривать беззлобной иронией. Он высоко чувствителен к ироничному тону, поскольку боится выглядеть смешным. Кроме того, он, в порядке непроизвольного подражания, сам перехватывает сходный тон и хотя бы за счет этого становится несколько иным в беседе: стремится лучше контролировать собственное мышление, делает свои высказывания строже, глубже по мысли и сдержанней по форме.

Имея дело с интровертом, лучше, напротив, избегать панибратства и всякой личной тематики. Держитесь учтиво, но суховато, обсуждайте вопросы профессиональные или абстрактные, старайтесь побольше молчать и будьте готовы к затяжным паузам в беседе.

Идеальная ситуация с интровертом — разговор с глазу на глаз: здесь он может «потеплеть» и «раскрыться», присутствие других «давит» на него, а подчас и лишает дара речи. Например, школьник-интроверт, вызванный к доске, плохо отвечает на глазах у класса, хотя может отлично знать урок. Он страдает, делаясь предметом всеобщего обсуждения на собрании. Его не следует силой привлекать на вечера и в походы, на трибуны и в общественные комиссии. Во всякую деятельность, сопряженную с активным общением, его надо втягивать постепенно и деликатно, формируя в нем шаг за шагом вкус к такой деятельности. И он будет признателен вам за проявленное понимание.

**Заключение**

За пониманием специфики личности собеседника во всех случаях должно следовать уважение к этой личности и признание достоинств этой специфики. Только в таком случае мы получаем шанс наладить с партнером разумный и взаимоприемлемый контакт. Обычно это требует от нас сдержанности, терпения и искреннего желания «стать на место другого». Но...

Мы, к сожалению, не только слабо разбираемся в людях (человекознание как наука делает пока первые свои шаги). Мы зачастую невдумчивы. Нетерпеливы. Эгоцентричны. Слышим себя, а не собеседника. Думаем о собственных интересах, иногда забывая, что и другой человек — личность со своими интересами... Может быть, из-за этого поверх неизбежных межличностных конфликтов у каждого из нас наращиваются целые горы конфликтов, которых можно было бы (и следовало бы) избежать во имя душевного здоровья других, да и своего душевного здоровья тоже!

Обобщим наши знания и рассмотрим оптимальную манеру общения в реальном диалоге для каждого типа собеседников.

Достаточно сгруппировать возможные черты характера партнера в три дихотомии (Дихотомия - разделение на две части.):- доминантность / недоминантность- мобильность/ригидность- экстраверсия/интроверсия.

Доминантный собеседник. Главная его задача, которую он может решать и непроизвольно - повлиять на вас: если он силен физически - вызвать у вас робость; если он умен - оставить впечатление превосходящего ума и т.д.

Доминантность может быть особенностью психологической конституции человека, закрепленной за счет соответствующего воспитания; иногда эта черта складывается независимо от исходной конституции как отголосок исполнявшейся в детстве роли “кумира семьи”, “мучителя семьи” или обеих ролей вместе.

Определение “этот человек доминантен” не является заведомо отрицательным. Конечно, неумный и самовлюбленный доминант невыносим. Но, в то же время, люди такого склада весьма ценны - они умеют принимать решение и брать на себя ответственность за ситуацию. Если же они благородны и великодушны, то становятся любимцами в своей среде.

Как общаться с доминантным собеседником? Ему надо дать возможность выявить свою доминантность. Спокойно держитесь своей точки зрения, но избегайте пресекать или высмеивать используемые им “силовые приемы”. Тогда он постепенно умерит свой непроизвольный натиск. Если же вы активно осаживаете его, беседа переходит в ссору, чего надо, без особых на то поводов, стараться избегать.

Недоминантный собеседник. Предельный случай - застенчивая девочка-подросток. Такой человек не может обратиться, попросить, теряется в сложной ситуации и т.д. Если вы сами – недоминантный человек, вам импонирует такая деликатность, предупредительность; если же вы доминантны, вы интерпретируете такое поведение как угодливость, что вызывает ваше раздражение.

Недоминантный субъект чуток к внешним проявлениям вашей силы (в любых ее проявлениях); не позволяет себе перебить вас, но терпеливо сносит, когда вы перебиваете его. Ссора его пугает. В пределе, если вы привели его в ярость, либо уходит, либо, перестав владеть собой, бросается в атаку, не учитывая всех тонкостей ситуации. В дискуссии чаще ищет (внутренне) аргументы в вашу пользу.

Недоминантность, если только это не конституциональная особенность характера, связана с детской ролью “забитого”, “козла отпущения”, “Золушки”; еще вариант - роль кумира в семье, не подтвердившаяся в школе.

Как с ним общаться? Недоминантный собеседник нуждается в поощрении с вашей стороны, но не словом, а лучше взглядом (иначе вы упустите информацию от него, которая может оказаться ценной). На него хорошо действует похвала (только объективная), но не лесть. Он склонен перелагать ответственность на вас - нужно постоянно давать ему почувствовать, что он сам в состоянии принимать решение. Не кричать, не запугивать, поддерживать достоинство.

Еще один важный момент: некоторые люди сознательно изображают из себя доминантного/недоминантного собеседника - в зависимости от того, с кем они имеют дело (со слабым или сильным партнером). Поэтому вывод об истинной характеристике партнера можно делать только после многократного с ним общения.

Мобильный /ригидный собеседник. Мобильный человек с легкостью переключается на общение от всех своих других занятий. Способен, хотя и поверхностно, но живо отобразить собеседника - вас - в своем сознании. Может общаться одновременно с несколькими партнерами, речь быстрая, неряшливо строит фразы. С ним легко проститься: он невзыскателен в отношении форм и ритуалов свертывания общения и с полной готовностью переходит к очередным занятиям.Ригидному человеку, напротив, требуется время, чтобы войти в беседу и выйти из нее; в течение этого времени он (внутренне или внешне) заканчивает предыдущее занятие - дописать фразу и поставить точку, аккуратно свернуть шитье и т.д. Слушает внимательно, говорит неспешно, мысль излагает подробно. Не любит, когда его перебивают, при этом может вообще выйти из общения. Общение с ним достаточно изматывает, особенно если вы нетерпеливы. Проститься с ним сразу невозможно (хочет в конце диалога расставить все точки над i).

Мобильность может быть конституциональной чертой характера, а может развиваться как исход роли “ужасного ребенка”; в свою очередь, ригидность бывает результатом детской роли “паиньки” или “Золушки”.

Возникает вопрос - кто лучше? Нужно сказать, что даже сама постановка вопроса неверна, в особенности применительно к научной работе. Без мобильных людей, фонтанирующих идеями, наука не двигалась бы с места; но без ригидных - профессиональных оппонентов и критиков - она выродилась бы в пустые фантазии.

Когда ваш собеседник сверх меры мобилен: сначала подстройтесь под его темп, пусть даже на первых порах это снижает содержательность контакта, а затем постепенно замедляйте скорость и частоту собственных реплик. Так вы приведете партнера к большей собранности в общении. Теперь можно вернуться к началу разговора и уточнить то, что осталось непонятым. Если же вы не проявите такой инициативы, то взаимопонимание может вообще не состояться, и вы расстанетесь, унеся не лучшее мнение друг о друге. Когда ваш собеседник ригиден: только поставить перед собой задачу долготерпения. Особенно это важно для педагогов, так как ригидность не коррелирует с интеллектуальными способностями учеников. Он может выполнять контрольную работу дольше всех, но с высоким качеством.

Экстраверт/интроверт. Экстраверт любит общение как таковое, это его стихия. Направлен на партнера независимо от своего эмоционального состояния (легко или тяжело у него на душе). Важно, что ему нужен скорее кто-нибудь, чем кто-то конкретный, то есть не обольщайтесь относительно его предпочтений. Если другой не хочет общения, экстраверт однозначно толкует его позицию как враждебную или обиженную. Отображает вас при контакте прежде всего с точки зрения вашей коммуникабельности, делая по ней выводы о вас в целом и о том, как вы к нему относитесь. В то же время непроизвольно строит и на ходу перестраивает диалог таким образом, чтоб вы расстались на ноте теплоты и взаимопонимания. Если он не слишком доминантен и достаточно мобилен, то коммуникация с ним (вход, ход, выход) достаточно легка.

Экстраверты могут возникать из детских ролей “кумир семьи”, “паинька”, ”чье-то сокровище”.

Интроверт имеет трудности при переходе от внутреннего диалога к реальному диалогу. Это связано с конституциональной особенностью его характера, но подкрепляется и опытом его жизни по принципу “Им все равно меня не понять”. В результате слушатель вынужден вникать в причудливый и сложный ассоциативный мир интроверта. Интроверт это видит и пытается помочь делу рефлексией (обдумыванием своих недостатков), а усиленная рефлексия вообще лишает его какой-либо свободы самовыражения. Образуется порочный круг. Невозможно высказать то, что действительно думаешь, так как “не поймут”, В то же время при повышенном контроле высказываний получается так, что, вроде бы, и высказывать нечего, либо говоришь не о том... Тютчев, гениальный поэт-интроверт, определил этот феномен известной фразой “Мысль изреченная есть ложь”. При творческой одаренности такое вынужденное “нахождение в себе” дает удивительные результаты; если даже творческой одаренности нет, все равно человек необычен и многим, особенно экстравертам, кажется “человеком со странностями”. Весьма уязвим. Имеет двух-трех друзей, как правило, таких же, как и он, но привязывается к ним надолго. Все фазы контакта с ним затруднены. А если он к тому же ригидный доминант, то это, по общему мнению, человек тяжелый и несимпатичный. Интроверты возникают из детских ролей “Путающийся под ногами”, ”мучитель”, ”болезненный ребенок”.

Описаны крайние типы, обычно, как мы помним из практических занятий, реальный собеседник находится между этими полюсами. Возможны периодические отклонения в ту или иную сторону (экстраверт, когда хорошо, и интроверт, когда плохо; осенью интроверт, а весной экстраверт).

Как общаться с экстравертом? Основная проблема здесь - его “перехлесты” (жажда внимания, излишнее любопытство, поверхностность). Это лучше всего умерять беззлобной иронией (он высоко чувствителен к ироничному тону, потому что боится выглядеть смешным); кроме того, он способен к непроизвольному подражанию, и поэтому хорошо перехватывает предлагаемый вами тон. Как общаться с интровертом? Избегать панибратства и всякой личной тематики. Держитесь учтиво, но суховато, обсуждайте вопросы профессиональные или абстрактные, будьте готовы к длительным паузам в беседе. Идеальная ситуация для такого общения - разговор с глазу на глаз, присутствие других давит на него, а подчас и лишает дара речи. В частности, школьника-интроверта лучше опрашивать не у доски, а индивидуально или письменно.

**Список литературы**

1. Добрович А.Б. Воспитателю о психологии и психогигиене общения М., 1987. С. 26.

2. Ли Д. Практика группового тренинга. СПб., 2001. С. 103—104.

3. Фостер Р., Каплан С. Созидательное разрушение. М., 2005. С. 98.