

Аллахвердиев Ф.А., Храпов В.И.



***МАЛЕНЬКИЕ секреты
больших ДОСТИЖЕНИЙ***

Санкт-Петербург

2010

СОДЕРЖАНИЕ

<i>Введение</i>	<i>3</i>
<i>1. Глава 1. Кому достаются звёзды.....</i>	<i>6</i>
<i>2. Глава 2. Видим ли мы то, что видим!</i>	<i>17</i>
<i>3. Глава 3. Как мы воспринимаем друг друга</i>	<i>24</i>
<i>4. Глава 4. В «дамки» за четыре хода</i>	<i>32</i>
<i>5. Литература</i>	<i>48</i>
<i>6. Приложение.....</i>	<i>49</i>

Введение

В данной книжке обозначены некоторые принципы поведения людей, которая позволяет им успешно достигать поставленных перед собой целей. Также представлено, как наши заблуждения в восприятии других людей, создают нам определённые сложности в их понимании, в нахождении с ними взаимно устраивающих вариантов решений для достижения наших целей.

Спустя 17 лет после окончания ВУЗа и имея за плечами уже немалый опыт работы в разных сферах деятельности, мне довелось пройти специальные тренинги, которые могли бы стать базовой основой для любой профессиональной деятельности. Если попытаться дать краткое название тому, что происходило на этих тренингах, то можно сказать, что мы открывали для себя простые истины взаимного сотрудничества с окружающими нас людьми для достижения своих целей. Многие из полученных знаний на этих тренингах, на мой взгляд, нужно давать уже в школе учащимся старших классах. А если бы подобные знания мы получили бы хотя бы в ВУЗе - старт каждого из нас в свою профессиональную деятельность и в самостоятельную жизнь был бы совсем иным. Иными были бы и наши достижения...

С грустью тогда подумалось обо всей нашей системе образования, где мы получаем много всяких знаний об окружающем мире, но крайне мало знаний о том, как лучше жить и действовать в этом мире. Немалая часть из этой информации, в дальнейшем, для нашей жизни оказывается бесполезной и попросту забывается. А то, с чем мы реально имеем дело ежедневно, изучается недостаточно, а то и вообще не изучается. Эти знания мы вынуждены добывать самостоятельно, нередко путём проб и ошибок. И хорошо, если не летальных...

Простой пример из школьного образования. На уроках физики мы изучаем квантовую механику, процессы термоядерного синтеза и другие

подобные разделы, которые к практическому, самостоятельному применению нами в своей повседневной жизни не имеют отношения. Знать об этом на уровне общего представления, конечно нужно. И не более того. А вот теперь задайтесь вопросом: многие ли из нас достаточно хорошо знают те разделы физики, которые помогают успешно справляться с возникающими бытовыми проблемами дома, например, связанные с электричеством? Можем ли мы отремонтировать дома неисправную электрическую розетку или простой электрический прибор? Уже не привожу, как пример, умение провести электропроводку с разными фазами напряжения. И ведь все это не так сложно, если бы получаемые нами знания, в первую очередь были прикладными, для их практического использования в нашей повседневной жизни.

Другой пример - школьные уроки литературы. Эти уроки призваны развивать мир ощущений и чувств ребёнка, расширять диапазон его эмоциональной сферы. Изучая образы персонажей различных произведений, ученики расширяют свое мироощущение, учатся понимать мироощущение других людей. А теперь давайте вспомним, как у нас проходили эти уроки литературы, как писали мы сочинения на различные темы? И каково было содержание этих сочинений? Большей частью наши уроки по литературе заполняются морфологией и разбором «на составные части» образов изучаемых персонажей. Вот только кто и где тогда откроет ребёнку мир чувств и переживаний людей? Как он потом сможет понимать и осознавать свой чувственный мир и чувственный мир других людей? Доходить до всего путём личных проб и ошибок, обрастая при этом либо комплексом своей неполноценности, либо «калеча» души окружающих людей?

И ведь такими примерами принизана вся наша образовательная система, от дошкольных учреждений до высшей школы. Подобная оторванность от реальной жизни многих получаемых нами знаний является прямым следствием отсутствия иерархии знаний по каждому изучаемому

предмету. Но при этом нам всем навязывается огромный объем информации, которая в дальнейшем, для многих из нас, оказывается совершенно бесполезной. А ведь эта бесполезная информация требует затрат нашего времени и жизненных ресурсов. И потом мы слышим о большой учебной нагрузке на учащихся в школе и на студентов в ВУЗах!

В то же время, всем нам не хватает знаний и умений, которые нужны для повседневной жизни и профессиональной деятельности. И здесь мы часто слышим, что для этого нет либо времени, либо приводятся иные доводы. Вот и выходим мы из школ и ВУЗов и не знаем, как нам лучше взаимодействовать с окружающим миром и людьми? Как лучше справляться с жизненными трудностями? Как выжить в этом мире, чтобы не потеряться в нем? Как лучше понимать себя самого?

И таких «как?» у каждого из нас возникает достаточно много в начале самостоятельной жизни. Поэтому, мы вынуждены искать какие-то свои способы действий, свою стратегию и тактику выживания в этом мире. И часто открываем для себя то, что уже давно известно. При этом совершается немало ошибок, которых можно было избежать, имея мы несколько иную подготовку. ...

Книга предназначена для учащихся старших классов, студентов и молодых специалистов. Она написана в популярной, несколько ироничной форме. Надеюсь, что и для людей, обладающих определенным опытом жизни, она будет интересной

Глава 1. Кому достаются звёзды...

Я готов всю Землю положить к твоим ногам!

- воскликнул влюбленный юноша.

Зачем? Она и так у меня под ногами.

Купи лучшее мороженое – ответила девушка...

Наверное, немало из нас считают, что он (или она) заслуживают гораздо большего, чем имеют, и недовольны своим нынешним положением. Возможно, и мы принадлежим к их числу. Тогда почему, если мы заслуживаем большего, нам пока не удалось этого достигнуть? Ведь у каждого из нас есть примеры людей, которых мы знаем лично и которые достигли в своей жизни определённых вершин. Они сумели многое сделать и продолжают дальше добиваться своих целей, какими бы трудными для нас они не казались.

И хорошо, если, глядя на этих людей, мы задаёмся вопросами: как им это удаётся? Чем они отличаются от нас? Хуже, если мы просто завидуем и строим разные предположения, такие как: «Им просто везёт...», «Их кто-то поддерживает...», «Им с самого начала было легко...», и так далее. Конечно, все вышеперечисленное имеет место в жизни. Но разве мало вокруг нас людей, чьи успехи являются их личными достижениями.

А что, если действительно есть ТО, о чем мы не знаем, а значит, не используем в своих действиях? В чём же секрет успешности подобных людей? Давайте вместе попробуем разобраться.

Представьте себе, что прямо здесь и сейчас нам поручили сделать оригинальное шоу с участием настоящего живого слона.

Какова будет наша первая реакция на подобное предложение? Думаю, не ошибусь, что скорее она будет проходить по сценарию «это невозможно,

потому что.....». И таких «потому, что...» мы сможем здесь привести достаточно много. Это естественно.

Только давайте задумаемся, а продвинут ли хоть как-то вперед организацию этого шоу наши многочисленные «потому, что...». И главное - почему мы не сможем организовать это шоу, что нам действительно мешает сделать это?

Может то, что невозможно сделать прямо сейчас, становится возможным исполнить при определенных условиях? А решения, которые мы не видим в нашем привычном способе действия, лежат в иной плоскости мышления, в иных подходах к их поиску?

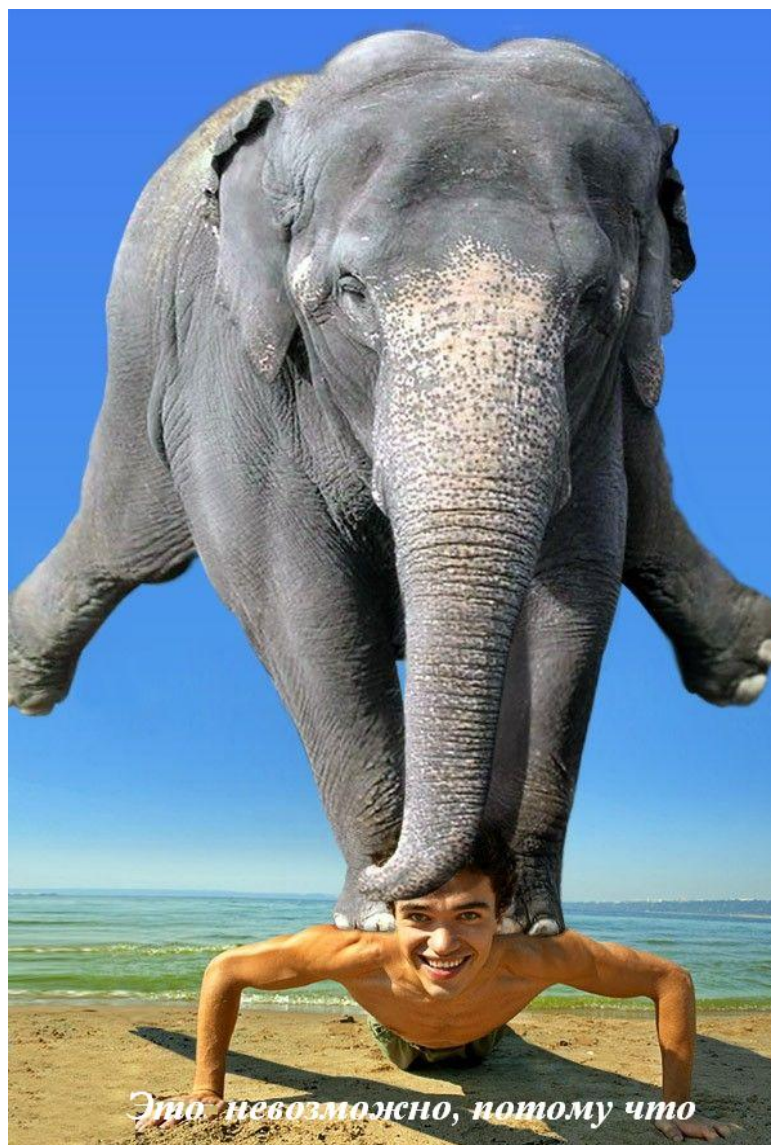
Может, мы своим привычным мышлением придумываем себе такие преграды, которые потом не можем даже «мысленно перепрыгнуть» и оправдываем тем самым свою позицию бездеятельности, ссылаясь на невозможность исполнения?

Действительно, изучая стратегии действий успешных людей, добившихся высоких результатов в различных сферах жизни, психологи определили, что одним из краеугольных камней их стратегий является ориентация на результат. Эти люди в своих решениях и действиях чётко сориентированы на достижение результата. Поставив себе цель, они, прежде всего, задаются вопросом, как её можно достичь и что для этого необходимо сделать. Меньше всего они размышляют о том, почему это может не получиться. При таком подходе выстраивается стратегия достижения. Когда же изначально думают о том, почему не получится - рождается история поражения.

Давайте вспомним пример из военной области с самонаводящимися ракетами или торпедами. Эти снаряды, выпущенные по движущимся объектам, неуклонно следуют за целью, несмотря на различные помехи и препятствия на своем пути. Люди, достигающие любых поставленных целей, в своих действиях подобны этим самонаводящимся системам. Определив для

себя цель, они чётко и неуклонно следуют к её достижению, преодолевая всевозможные препятствия на пути к ней, и в конечном итоге достигают её.

А теперь вернёмся к нашему шоу со слоном. Нашему мозгу, в принципе, всё равно в каком направлении ему думать. Захотим мы думать, как можно сотворить шоу со слоном - будем находить определённые решения и возможности. Продвигаясь вперёд, мы будем открывать для себя новые решения и новые возможности. И так до тех пор, пока цель с постановкой шоу не будет достигнута. А думая изначально, по знакомому нам варианту «это невозможно, потому, что это невозможно в принципе!», мы также откроем для себя немало разных препятствий, почему у нас это не получится.



Конечно, в подавляющем большинстве простых ситуаций мы достигаем своих целей. Иначе вряд ли сейчас оказались на том уровне жизни, на котором пребываем в данный момент. В подобных простых ситуациях наш подход, по сути, ничем не отличается от действий в выше приводимой стратегии достижения цели. Также как и там, мы действуем и решаем вопросы без тени сомнений, и получаем ожидаемый результат. И лишь, когда уровень цели нам кажется высоким и запредельным – происходит «сбой программы» нашего поведения. Здесь наши действия сопровождаются различного рода сомнениями, и они не дают нам возможности действовать с полной отдачей. Для таких ситуаций, на случай провала у нас и отговорка готова - «но я же, делал!». Вот и появляется история, почему нет результата! И можно согласиться с тем, что в решении любых вопросов существует лишь две альтернативы: или есть результат, или есть история, почему нет результата!

Простая аналогия с движением на автомобиле. Сможем ли мы двигаться на нем с полной скоростью, нажимая одновременно педали газа и тормоза? Думаю, ответ очевиден. Так и наши сомнения тормозят наши достижения. А там где требуется полная самоотдача для достижения цели - на «тормозах сомнения» не проскочишь!

Для успешного достижения своих целей нам также необходимо иметь ясное представление о том, какой результат мы хотим получить. Если мы не знаем, что нам нужно и куда мы должны двигаться, почти невозможно достичь нужного результата.

На экзамене в университете:

- «Прежде, чем мы начнём экзамен, есть у кого-нибудь вопросы?»
- «Да», - раздаётся голос с заднего ряда.
- «А какой мы сегодня сдаём предмет?»

Конечно, не все люди, которые знают, чего хотят, добиваются этого. Но все люди, которые чего-то добиваются, знают, чего они хотят! Чем более

точно мы можем определить, чего мы хотим и чем лучше запрограммируем свой мозг на то, чтобы искать и находить возможности, тем с большей вероятностью мы получим то, чего добиваемся. И первый шаг состоит в том, чтобы выбрать желаемый результат. Если мы этого не сделаем сами, найдётся масса людей, которые захотят сделать это для нас, но по-своему.

Важно также уяснить для себя, что слагаемыми любого достижения являются: желание достижения, вера в то, что поставленная цель является достижимой, действия по достижению цели и ожидание результата. Ключом к достижению служит наша мотивация. Мы должны испытывать сильное желание активизироваться и приложить все возможные усилия к достижению цели. Наша позиция должна быть активной, а результат, который мы хотим достигнуть, должен в разумных пределах находиться под нашим контролем и определяться нашими действиями. Результат, который изначально и во многом зависит от действий других людей, не является для нас правильно сформированным. Ведь люди могут действовать не так, как нам хочется. Но даже в подобных ситуациях нам нужно сосредоточиться на том, что нам необходимо сделать, чтобы люди действовали так, как это нужно нам.

Следует, заметить, что цели достижений могут быть разные, не только по уровню сложности, но и по масштабу. Определяя для себя результат, нужно помнить, что каждый достигаемый результат должен иметь реальные размеры. На достижение неопределённых результатов может не хватить и целой жизни. Результат может быть очень большим и тогда его следует разбить на несколько более мелких, легко достижимых результатов. Здесь можно использовать различные варианты решений, например, разделить цель на возможные составные части и двигаться поэтапно, создавать определённые условия, при которых цель будет достигнута и так далее. Старая индийская притча гласит «Даже одному человеку под силу съесть целого слона, - по кусочкам!»

При достижении результатов необходимо также учитывать их последствия для других людей, возникновение побочных эффектов.

Результаты - это не то, что нам необходимо получить в ущерб другим. Наиболее значительные и удовлетворяющие результаты получаются путём переговоров и сотрудничества. Нужно стараться выбирать такой результат, в котором каждый оказывается в выигрыше.

Разумеется, что высокие достижения – это не путь, усыпанный розами, и не всё получается сразу. Часто на пути к достижению цели люди терпят неудачу и получают отрицательный результат. К подобному итогу можно отнестись по-разному. Для кого-то отрицательный результат может явиться своеобразным тупиком в достижении цели и человек «опускает руки», считая, что он не способен достигнуть поставленной цели. Основная проблема здесь заключается в том, что для достижения своих целей обычный человек, как правило, использует одну - две стратегии не больше. Это объяснимо – зачем ещё что-то, если можно вот так. Но «вот так» работает до поры до времени. А когда не срабатывает – у человека не оказывается в запасе других альтернативных подходов. Он порой даже не предполагает, что можно действовать как по-другому, и считает, что столкнулся с невозможным. Но не зря говорят, что сложное – это то, что можно достичь прямо сейчас, а невозможное – это то, что можно достичь чуть позже и другим способом.

Поэтому, для кого-то отрицательный результат - это лишь информация о том, что применяемый подход к достижению цели не эффективен и требуется другое решение. Для такого человека неудача не является конечным итогом его стремления к достижению, а получаемый отрицательный результат - это сигнал к смене его варианта действий. Чем гибче такой человек в своих решениях и чем шире у него арсенал различных вариантов действий – тем успешнее он справляется с решением различных задач. Гибкость в подходах необходима для того, чтобы изменять свои действия до тех пор, пока не получится желаемый результат. Если то, что мы делаем, не работает, нам необходимо предпринять какие-либо другие действия. Поэтому, важно иметь запас разнообразных вариантов действий.

Обладание только одним вариантом действия – это отсутствие выбора вообще. Иногда этот способ будет работать, иногда – нет, так что всегда найдутся ситуации, в которых с данным способом действия мы не достигнем желаемого результата. Чем шире у нас выбор действий, тем вероятнее успех. В любом нашем взаимодействии, тот человек, у которого больше гибкость поведения (вариантов действия), будет контролировать ситуацию. И этот фактор является ещё одним важным слагаемым в стратегии достижений.

В каком бы затруднительном положении в жизни мы не оказались, следует помнить, что из любой ситуации есть выход - главное, не сдаваться и действовать. Можно вспомнить классический пример с двумя лягушками, упавшими кувшин с молоком. Одна из них, решив, что барахтаться бесполезно, утонула сразу, а другая боролась за свою жизнь, и, барахтаясь в молоке, сгустила его до состояния масла. Так она выбралась наружу. Жизнь полна подобных примеров, просто мы не всегда знаем о них лично.

Иногда решение вопроса лежит в непривычной нам плоскости мышления, и поиск решения лучше вести, выйдя за пределы существующих у нас стереотипов. Вспомним интересный пример оригинального решения побега из тюрьмы замка Иф, описанный в приключенческом романе А.Дюма «Граф Монте-Кристо». Ведь выбраться оттуда жаждали многие, а подход к решению лежал в иной плоскости мышления - «живым отсюда не выйти, а мёртвым тебя вынесут сами». И нужно было превратиться в «мертвяка»!

Или подобный пример, из книги Ч.Абдуллаева «Голубые ангелы», где секретный агент Интерпола совершил побег из индонезийской тюрьмы. Заманив охранника к себе в камеру и оглушив его, агент забрал у него ключи и первоначально запер себя в соседней, пустой камере. А когда охранники, не найдя его в своей камере решили, что ему удалось каким-то образом выскользнуть из тюрьмы и перенесли поиски его за территорию тюрьмы, в город - он «выскользнул». Стремление человека к свободе и добровольное заточение себя в камере - не уложилось у охранников в их стереотипе мышления.

Подобными трюками с нашим мышлением жизнь пестрит, особенно в разделах криминальной хроники. Ведь в основе многих мошеннических действий лежит именно расчёт на наши стереотипы мышления. Хотите попробовать простой психологический трюк, показывающий общую инертность нашего мышления? Пожалуйста.

Давайте, возьмём небольшую, полоску бумаги, сантиметров на 20 длинной и 2-3 см шириной, надорвём её слегка в 2-х местах на равном расстоянии. У нас получится полоска с 3-мя надорванными отрезками. Сможем ли мы одним рывком разорвать полоску на 3 части? Пробуем. Ну и что получилось у нас? Всего два обрывка, а где третий? (чуть позже будет дана разгадка трюка).



По сути, каждый из нас, в процессе своей жизни «программируется» воспринимать реальность определённым образом и это программирование является результатом воздействия на нас окружающего социума, процесса воспитания, образования, нашей последующей специфики деятельности, то есть всего того, что на нас влияет, и на что мы в ответ хоть как-то реагируем.

Да и эти свои реакции на определенные события мы стараемся перевести в ранг привычных ответов, чтобы действовать по шаблону, освобождая сознание для других вопросов. Всё это накладывает определённые рамки на наш поиск решений и, в этой своей системе координат, мы порой не можем найти эффективного решения для той или иной проблемы. Только сумев выйти за привычные рамки мышления, мы находим необходимые решения. Поэтому, в поисках нестандартных решений и мыслить нужно нестандартно. Не зря говорят: «хочешь получить что-то необычное - постарайся сделать что-то необычное!»

В психологии предложено немало подходов к нахождению нестандартных решений и примеров тому немало. Давайте вспомним хорошо известный пример такого решения, спасший немало человеческих жизней.

Во время второй мировой войны немецкие подводные лодки топили немало английских кораблей, следующих с продовольствием, техникой и вооружением. Эти потери крайне беспокоили морское ведомство Британии, и по этому поводу были собраны лучшие умы военно-морских сил и науки Британии. На этой встрече обсуждались разные варианты, как противостоять торпедным атакам и что можно для этого сделать. Высказывались разные идеи, и ничто не отменялось с порога. В процессе обсуждения, кто-то из присутствующих в шутку высказался, что морякам нужно дуть навстречу движущейся торпедой. За эту идею уцепились, и в дальнейшем она воплотилась в тактику борьбы английских кораблей с торпедными атаками немцев. Своевременно заметив торпедную атаку, моряки на кораблях включали мощные водяные насосы и встречными струями воды отводили торпеду с намеченного курса. Так было спасено немало кораблей и жизней моряков.

А теперь вернёмся к решению загадки с бумажной полоской. Прежде чем рвать полоску, сложим её вдвое. У нас совпадут два места надрыва и теперь можно одним рывком рвать полоску на 3 части. Согласитесь, что

ограничений на предварительные действия с полоской нам никто не ставил, - мы их себе поставили сами!

Жизнь постоянно преподносит нам разные проблемные ситуации, и мы как-то решаем их, при этом иногда задаваясь вопросом «за что мне это?». Наши эмоциональные переживания и внутренние страхи, связанные с необходимостью преодоления возникающих препятствий буквально сжигают нервную энергию, истощая наши жизненные ресурсы. Когда мы воспринимаем подобные проблемные ситуации как «я должен...!», «я обязан это сделать...!», «это необходимо...!» - у нас возникают соответствующие реакции эмоциональной напряжённости, некоторого недовольства от отсутствия других альтернатив, кроме действий в этом направлении и опасений за конечный результат своих действий.

А есть ли другой подход к решению возникающих проблем, другой психологический настрой на них? Есть, и он заключается в том, что возникающие проблемы рассматриваются как возможности, а не необходимости, как возможности личностного развития при решении проблем, раскрытия различных граней своей индивидуальности. Ведь мы как «вещь в себе», сокрыты даже для себя, пока не проявимся в действии. Согласитесь, что при подобном отношении к проблемам, эмоциональный настрой в действиях будет совсем иной – свободный и творческий, а на этой основе и решения наши будут соответствующие. Здесь также необходимо сосредоточиться на имеющихся возможностях, а не на ограничивающих нас обстоятельствах.

И, наконец, имеет смысл упомянуть ещё об одной характерной черте в поведении людей, успешно достигающих своих целей. Известно, что в определённом возрасте у маленьких детей происходит своеобразный «информационный взрыв» в познании окружающего мира, и мы, взрослые, наивно считаем, что дети просто быстро учатся в этом возрасте. Не умаляя достоинств детей к обучению в этом возрасте, давайте вспомним о том, что именно в этот период дети начинают нам задавать столько разных вопросов

обо всём, что мы буквально устаём от них и даже пытаемся как-то пресечь этот шквал вопросов. А дети, они просто пытаются понять суть окружающих их вещей и делают это свободно и непосредственно, задавая вопросы нам, взрослым. Они понимают, что мало знают и поэтому много спрашивают, совершенно не беспокоясь о том, что могут показаться кому-то глупыми, если будут задавать вопросы. Так вот, люди достижений также как дети умеют «докапываться» до сути проблемы, не стесняясь показать свою неосведомлённость в чём-то. Это позволяет им быть более адекватными и точными в своих решениях, не тратя попусту ресурсы и время при движении к цели.

Но почему мы стали такими, какими стали - «счастливыми обладателями» малоэффективных стратегий? Как мы приобретаем убеждения, которые превращают нас в неудачников и неважно, сколько потом у нас будет атрибутов успеха - денег, материальных благ, власти? Почему нас всегда будет преследовать убеждение, что мы недостаточно хороши? И страх потерять всё это?

Давайте пристальней взглянемся в своё прошлое. Наши основные жизненные программы закладываются в достаточно раннем возрасте и потом реализовываются нами всю оставшуюся жизнь. Большое воздействие на нас оказывают родительские установки, поэтому почти все мы в большей или меньшей степени повторяем их судьбу.

Наши родители с гордостью говорят о хорошем воспитании своих детей, понимая нередко под хорошим воспитанием своего ребёнка то, что у них с ним нет проблем. Послушный ребёнок – это удобно, нет лишних хлопот и волнений, ребёнок действует по указке родителей. Но такой подход к воспитанию имеет тенденцию в дальнейшем спровоцировать у детей, либо подростковый бунт, бессмысленный и, порой, крайне жестокий. Сколь много мы слышим о том, как дети из хороших семей являются главными фигурантами различных криминальных происшествий. Либо эти дети так и остаются детьми по жизни! Они не способны принимать собственные

решения, отличаются беспринципностью и склонны к соглашательским позициям. Такие люди оказываются очень зависимыми от мнения других людей, ими проще манипулировать. Собственных решений они принимать не умеют, потому что им всю жизнь говорили, что и как делать. Им хорошо и уютно, когда решения принимаются за них, и они оказываются беспомощными в ситуациях выбора.

Крайне негативный вариант подобного воспитания – это когда из ребёнка вырастает «местечковый» тиран. Такой человек руководствуется принципом «Меня давили и ничего, вон каким человеком стал! Всего сам добиваюсь. А они чем лучше меня? Пусть знают что почём!». Сколько их, подобных «воспитанников», получив в дальнейшем некую власть над другими, пытаются компенсировать свои внутренние комплексы за счёт других. Часто подобное можно встретить в наших государственных структурах, где носят погоны – на военной службе, в органах правопорядка, МЧС и так далее. Там изначально всё предопределено, и есть возможность приобщиться к атрибутам власти.

На приеме у психотерапевта.

- Доктор, я страдаю комплексом неполноценности.

- Вы адекватно оцениваете свои возможности

Конечно, возможно, у родителей были лучшие намерения в подходе к воспитанию своих чад и они не могли представить себе его последствия, но факт остаётся фактом. В своих подходах к воспитанию мы или способствуем формированию личности, создавая условия для раскрытия её индивидуальных способностей, или мы формируем у ребёнка психологию раба, навязывая ему установки типа «делай, что говорят, и не рассуждай!» «родитель (начальник) всегда прав!», «будь как все!», «не высовывайся!» и т.д.

И чем будет руководствоваться в жизни человек с подобными убеждениями, - представить нетрудно. Стратегия его действий к получению

каких-либо результатов будет иметь в основе не преодоление препятствий на пути к цели, а желание избежать неприятностей для себя. Такой человек будет руководствоваться убеждением «если я не сделаю этого или сделаю не так, мне будет плохо!». Конечно, одинаковый результат может быть достигнут используя и подход, направленный на преодоление препятствий, и подход, связанный с желанием избежать неприятностей. Только «вкус» у достигнутого результата будет разный. Приятней исполнять свои желания, чем чужие.

Мы действуем и достигаем своих целей не в вакууме, без каких-либо помех и препятствий. На пути к цели нам приходится вступать в различные взаимоотношения с людьми, которые оказывают нам либо поддержку в наших действиях, либо дело может доходить до прямого противодействия.

То, как люди будут относиться к нам, к нашим желаниям и стремлениям зависит от нашего понимания человеческой психологии и умений налаживать контакты. Поэтому, нам нужно знать, как лучше взаимодействовать с людьми. И почему могут происходить ситуации, в которых мы не достигаем взаимопонимания. А для этого желательно иметь представление не только о других людях и их особенностях, но и о себе, как одной из сторон этого взаимодействия.

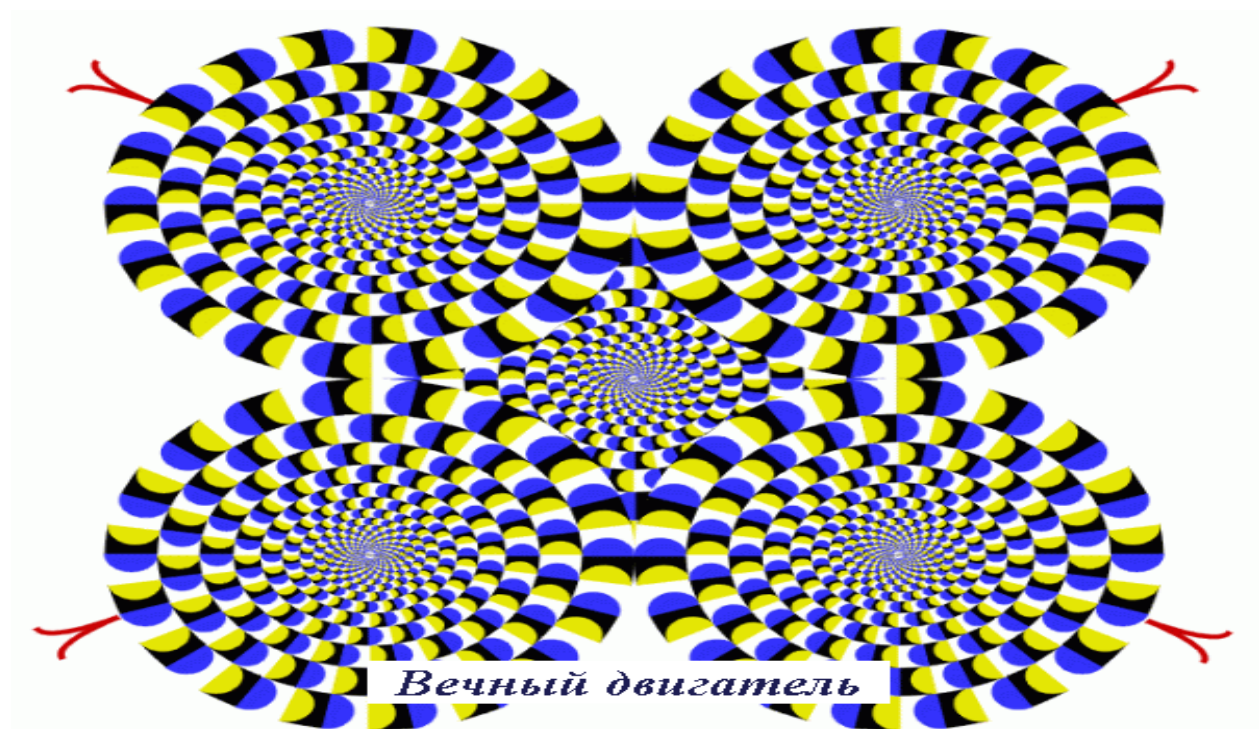
Глава 2. Видим ли мы то, что видим!

Возможно, кто-то не сразу согласится с тем, что в своём восприятии окружающего мира мы всегда имеем дело не с самой реальностью, а лишь с нашим представлением о ней. А ведь мы воспринимаем окружающий мир через свои органы чувств и хорошо известно, что наши органы чувств далеки от совершенства.

Наш мозг, например, не воспринимает звуковые вибрации в инфра- и ультра-диапазонах, не воспринимает свет в инфракрасном и ультрафиолетовом спектрах. И это названы только те спектры частот, о которых нам известно, а

сколько их на самом деле - для нас пока «тайна за семью печатями». Наше восприятие реальности крайне ограничено и, по сути, мы воспринимаем лишь малую толику того, что существует одновременно вокруг нас. Поэтому отражаемая нами реальность не есть объективная реальность. Для каждого из нас она всегда субъективна!

Только благодаря техническим приборам мы можем улавливать некоторые диапазоны частот (вибраций), не воспринимаемые нашими органами чувств. А ведь до появления этих возможностей считалось, что существует только то, что нами ощущается, и нет ничего за пределами наших ощущений. Земля считалась плоской, и Солнце оборачивалось вокруг неё, но ведь от подобных заблуждений Земля не меняла свою форму шара, не переставала вращаться вокруг Солнца, и окружающий мир оставался таким,



каким он есть. Сами приборы, позволяющие воспринимать неосознаваемые нами диапазоны вибраций, соответствуют лишь достигнутому к настоящему времени уровню технического прогресса. Можно лишь предполагать, какие открытия нам ещё предстоят в недалёком будущем с появлением новых, более совершенных приборов.

Уже в древних учениях Востока упоминалось о том, что человек, на данной ступени своего развития, воспринимает лишь 1/8 часть реально существующих вокруг него вибраций (частот). И сегодня известно немало официально зарегистрированных случаев об уникальных возможностях мозга отдельных людей в восприятии различных спектров частот, недоступных обычному человеку. А если, согласно данным физиологии, человек в среднем использует от 5 до 15% возможностей своего мозга, - то можно представить, какие ещё возможности могут дать нам оставшиеся 85%?

Это говорит нам о том, что наша картинка реального мира пока далека от самой реальности. Мы никогда нее сможем достичь объективной оценки реальности, поскольку всегда только интерпретируем её. И мы можем судить об этой реальности лишь в определённом приближении. Не зря из глубин веков до нас дошла поговорка: «знающий – молчит, говорящий - не знает».

Нечто подобное происходит и с нашим восприятием других людей, хотя здесь всё гораздо сложнее. Порой, нам кажется, что другие люди воспринимают и осознают окружающий нас мир точно также как и мы, что у них возникают такие же, похожие на наши, реакции на те, или иные события, происходящие с нами. Такое предположение является одним из общих заблуждений, которое часто приводит к разочарованиям при ожидании соответствующих реакций от других людей. Мы упускаем из виду, что другие люди – это действительно другие люди, со своим мироощущением, сложившегося у них в силу их индивидуальных психофизиологических особенностей, социальной жизненной «начинки», сферы деятельности, личного опыта переживаний и многих других факторов. Даже одни и те же слова мы понимаем по-разному, закладывая в них свой, присущий каждому из нас смысл.

Приходит к врачу пациент и жалуется на боль в животе. Врач осматривает его, берет листок бумаги, проводит на нём горизонтальную

линию, деля листок пополам, и заполняет рецепт в верхней и нижней части листка. Затем протягивает листок больному и говорит, чтобы тот проглотил верхнюю часть и сделал клизму из нижней части.

Дома больной разорвал листок по линии и проглотил верхнюю часть, а из нижней - сделал себе клизму.

К жалобам на боль в животе добавилась жалоба на врача.

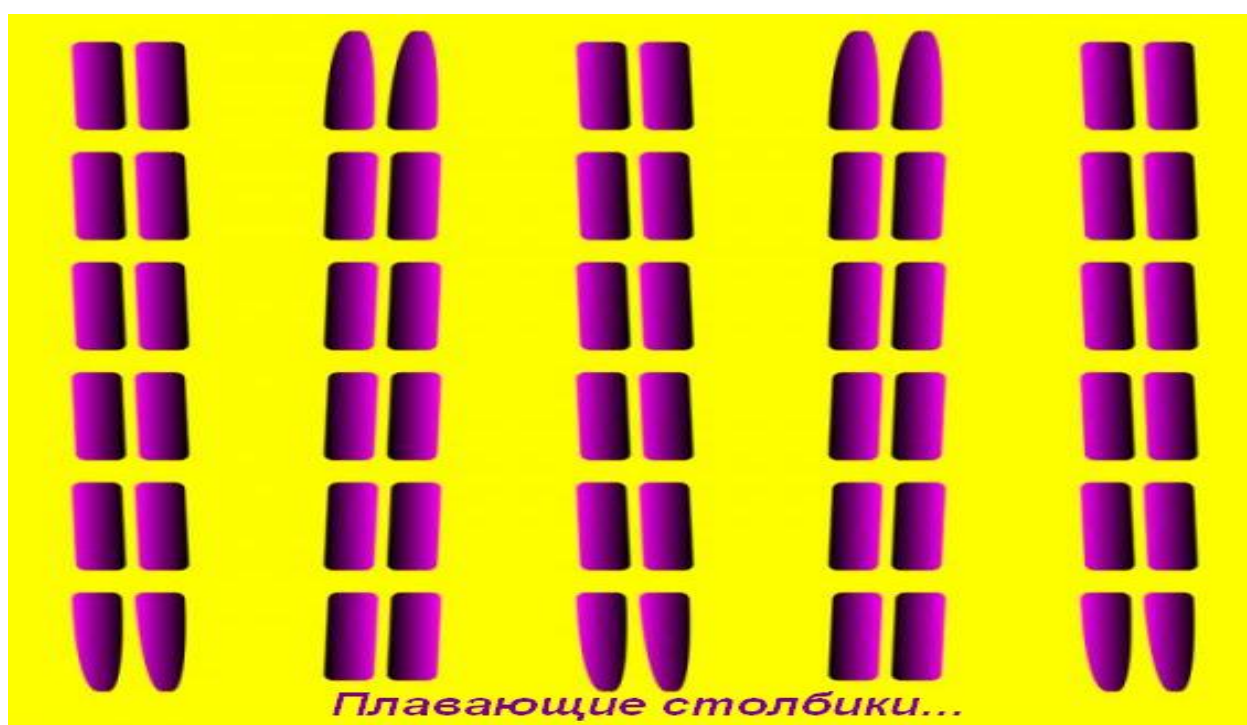
Понятно, что, уже начиная от момента приёма информации от своих анализаторов, и заканчивая процессом переработки этой информации, у каждого человека складывается своя картинка окружающей реальности.

Известна старая индийская притча о четырёх слепых мудрецах, которых впервые подвели к слону, но с разных сторон: первого мудреца к хоботу, второго - к ноге, третьего - к хвосту, а четвертого - к туловищу. Их спросили, как они себе представляют слона? Мудрецы ответили: первый мудрец сказал, что слон - это канат; второй сказал, что слон - это колонна, третий - что, это верёвка, четвёртый - слон, это гора. Разность в восприятии одного и того явления отражается в суждениях о нём. Вряд ли, например, у людей, страдающих дальтонизмом цветовые ощущения такие же, как у здоровых людей. Мы же, по отношению к японцам в их различении до двухсот оттенков черного цвета, также можем считать себя «дальтониками». Есть и более разительные примеры: охотники-эскимосы различают более шестидесяти оттенков снега и, в то же время, цветовая палитра в жизни индейцев племени сиу ограничивается лишь тремя цветами - красным, зелёными и синим. И подобное характерно для всех наших анализаторов.

Пусть попробует спортсмен объяснить обычному человеку, какие у него дифференцированные мышечные ощущения, характерные для его вида спорта. А такие тонкие ощущения как «чувство снаряда», «чувство воды» и так далее, будут находиться вообще за гранью понимания. Пока сам лично не прочувствуешь - вряд ли поймёшь, о чём идёт речь!

А процесс переработки получаемой информации? Ведь здесь ситуация более многофакторная. Не будем касаться психофизиологических характеристик этого процесса (объёма, скорости и т.д.) - отметим лишь то, что называют фильтрами восприятия, через которые мы пропускаем в себя информацию. Эти наши личные фильтры сформировались у нас под воздействием окружавшего нас социума, воспитания, образования, наших различных сфер деятельности, личного опыта переживаний и так далее. Понятно, что каждому свойственны свои личные фильтры, и восприятие одного и того же явления будет иметь индивидуальные особенности для каждого человека.

Поэтому, с полным основанием, можно говорить о том, что человек, воспринимая окружающий его мир, создаёт свою индивидуальную реальность этого мира и живёт в ней. И, наверное, стоит иметь в виду, что в своих суждениях о чём-то, каждый из нас по-своему прав, ибо восприятия окружающего мира у нас не тождественны.



Нас всех учили, как-то однозначно, подходить к понятию «истина», по принципу, либо она есть - либо её нет. Это обычно порождает немало споров

и неприятий точек зрения других людей, недопонимания их действий, образа жизни. В конечном итоге нам всем известны печальные последствия подобных отрицаний – войны. Но однозначность в своём понимании истины, не означает подобной однозначности в реальности её проявления. Она также многогранна, как и наши суждения о ней, ибо включает она «правоту» каждого из нас. В силу своих особенностей, мы можем выразить лишь определённую часть её, а отсюда следует понимать, что спор людей рождает не истину, а скорее, некий компромисс. При этом следует помнить, что попытка убедить кого-либо против его воли, вызывает у человека негативную реакцию, ибо он идентифицирует себя со своим мнением. Не зря существует поговорка «в споре свою неправоту быстрее признает тот, кто умней»...

Нужно заметить, что, наверное, у каждого человека существует убеждение в том, что его личное мировоззрение, отношение и поведение в окружающем социуме является наиболее адекватным и правильным. У каждого есть свои индивидуальные понятия о том, что такое «хорошо» и что такое «плохо». Самое забавное заключается в том, что зная о наличие подобного в себе, мы почему-то упускаем из виду возможность наличия подобного у окружающих нас людей и пытаемся оценивать других людей своими шаблонами адекватности и правильности. Если люди не сильно выделяются от наших «установочных рамок» – мы считаем их нормальными и приемлемыми. В противном случае они нам кажутся странными, с определёнными, недостатками. То же происходит и при восприятии нас другими людьми. Возможно, и мы для некоторых из них можем казаться странноватыми. Тут уж ничего не поделаешь, так мы устроены – и недостатки свои нам кажутся добродетелями! Найдётся не так много людей, готовых признать, что их «внутренняя начинка» требует коррекции и, следовательно, окружающие их люди обладают большей адекватностью в своих взаимоотношениях с реальностью.

По статистике Всемирной организации здравоохранения, каждый четвертый человек на Земле страдает психическим расстройством.

Если Вы находитесь в компании из четырех человек и трое других Вам кажутся нормальными – сделайте вывод!

В то же время, свои сложившиеся убеждения о чём-то, мы стараемся подкреплять избирательностью восприятия окружающей реальности и соответствующим реагированием на неё. Так, если кто-то из нас убеждён, что мир вокруг нас враждебен и опасен, а каждый встречный человек может внезапно на него наброситься - он будет жить в состоянии постоянного напряжения и ожидания агрессии против себя. Такой человек старается смотреть на мир сквозь амбразуру и ищет подтверждения его враждебности, невольно притягивает к себе различные неприятные ситуации, по известному принципу «подобие притягивает подобное». И попадая вновь и вновь в неприятные ситуации, человек двигается, как по замкнутому кругу, в своей враждебной реальности.

Наоборот, человек, доброжелательный и альтруистичный по натуре будет видеть окружающий мир в других красках и по-другому его ощущать, мало обращая внимания на различные его изъяны.

Здесь можно привести следующий пример. Представим себе два листа бумаги – один лист белый с маленьким черным кружочком в центре, другой лист черный с маленьким белым кружочком в центре. Кто-то из нас смотрит на жизнь вперившись взглядом в чёрный кружок на белом листе, не обращая внимание на то, что размеры чёрного кружка в сравнении с остальной белой частью ничтожны. И не живёт такой человек, а мучается от жизни своей. Таких людей мы большей частью относим к пессимистам, с разным уровнем выраженности их пессимизма.

А кому-то из нас достаточно небольшого просвета на темном фоне небосклона жизни, чтобы чувствовать от неё удовлетворение. Такие люди стараются концентрироваться на позитиве, на белом кружочке черного

листка, и они принадлежат к людям, которых принято называть оптимистами. Конечно, редко встречаются представители той или иной группы в «чистом» виде и, в некоторых ситуациях, мы можем проявить себя больше как оптимисты или как пессимисты.

Беседуют оптимист и пессимист.

Оптимист – Инфляция развивается такими быстрыми темпами, что скоро все мы станем нищими, и пойдём попрошайничать.

Пессимист – Вот только у кого?

Глава 3. Как мы воспринимаем друг друга

Представьте себе ситуацию, что мы вступаем в контакт с незнакомым нам человеком. Это может произойти где угодно. Как вы думаете, что произведёт на собеседника большее впечатление? Одежда? Наши слова? Или что-то другое помимо нас самих?

А скажите, бывало ли так, что к вам на улице подходит незнакомый человек с какой-то целью, и он не успел ещё ничего сказать, а вас уже сформировалась некая реакция, которая запускает определённый шаблон вашего поведения по типу либо «отстань...», либо «да, конечно...». На что же всё-таки мы реагируем в первую очередь, глядя на незнакомого человека, и что формирует у нас первое впечатление о нём?

Проведённые исследования в этой области (Бодалев А.А., 1982) показали, что на первое впечатление о человеке существенное влияние оказывают мимика и выражение его лица, его движения, осанка и походка. О том, какое у человека состояние и настроение, кем он является и чего от нас хочет, мы часто понимаем с одного взгляда. Его поза, осанка, движение, мимика лучше слов говорят о его истинных намерениях. Эта форма общения более древняя, чем языковая и более значимая для нас.

Отметим, что другие люди точно также оценивают нас, увидев впервые. Выводы они делают такие же однозначные и реагируют своими шаблонами поведения. Иногда они реагируют не так, как нам хотелось бы. Возможно, и мы производим не то впечатление, которое хотели бы. А люди делают на основании этого пристрелочного взгляда окончательные выводы о нас. Конечно, их мнение о нас когда-то может существенно поменяться, но это будет потом, - если будет!

В начале 70-х годов прошлого века в США проводились масштабные исследования на предмет определения силы воздействия первого впечатления. Исследования показали, что в подавляющем большинстве случаев (85%) первоначально сформировавшееся мнение о человеке остаётся неизменным. Срабатывает один из самых простых и непреложных законов мозга - первоначально сформировав у себя ту или иную установку, мы начинаем активно искать для неё подтверждения. Мы избирательно видим и слышим то, что соответствует сформировавшейся установке.

Можно приводить различные аргументы правильности или ошибочности этого первого взгляда, но лучше принять его как факт. Хотя, конечно, всем нам свойственно ошибаться в восприятии других людей и психологи объясняют это несколькими причинами.

Первая из них заключается в том, что психологические качества приписываются человеку в зависимости от эстетической привлекательности его внешности. Формирование отношения к человеку на основе его привлекательности является нашей типичной ошибкой. Если человек сразу понравился нам внешне, то мы непроизвольно облагораживаем его в своих глазах, гораздо охотнее приписывая ему положительные качества, нежели отрицательные. И наоборот, неприятное впечатление от внешности человека распространяется и на восприятие его внутренних качеств. Данное явление в психологии получило название "эффекта ореола".

В одном из детских садов психологами было проведено исследование, в котором обнаружилось, что воспитатели более снисходительно относились

к проступкам детей внешне привлекательным, чем к их сверстникам менее привлекательным внешне. За одни и те же проступки гораздо чаще наказывались дети внешне менее привлекательные, чем дети внешне привлекательные.

Вторая причина - довольно часто элементы внешности связываются с конкретной чертой характера человека. В человеческом сознании давно укоренились не совсем верные представления о связи некоторых черт внешности с чертами характера человека. Например, высокий лоб у человека обычно воспринимается как признак ума, узкие, плотно сжатые губы интерпретируются как признак жестокости, выдающийся вперед и четко очерченный подбородок говорит якобы о волевых качествах и т. д.

Третья причина - человеку невольно приписываются качества другого человека, внешне на него похожего. Довольно часто человек переносит достоинства своих друзей или недостатки недругов на людей, внешне на них похожих. Мы, наверное, замечали за собой, как трудно бывает преодолеть неприязнь к малознакомому человеку, если он внешне похож на нашего недруга, и наоборот, нас тянет к тем, кто хотя бы внешне напоминает дорогих нам людей

Четвертая причина - человеку могут приписываться качества того социального типа, к которому он отнесен на основе его внешних данных. Искажённое представление о человеке бывает в случае отнесения его к какой-то конкретной социальной или профессиональной группе на основе внешних данных. По внешности человек невольно пытается определить род занятий другого человека, его положение в обществе, круг общения. В сознании людей укоренилось представление о том, что если человек принадлежит к определенному социальному слою или профессиональной группе, то он, якобы, обладает и определенным набором личностных черт, характерным для данного социального слоя или профессиональной группы.

Например, отнесение человека к слою интеллигенции нередко сопровождается автоматическим приписыванием ему таких качеств, как

воспитанность, сдержанность, благородство и так далее, хотя это и не всегда бывает оправданно. Существуют и национальные стереотипы "южанина", "северянина", в соответствии с которыми от южанина обычно ждут экспрессивного и энергичного поведения, а от северянина - спокойного, сдержанного.

Нередко человек переносит на других свои собственные качества. Люди корыстные, мелочные и злые, как правило, считают, что их окружают такие же злые люди, которые пекутся только о личных интересах. Люди альтруистичные, добродушные и открытые видят мир в другом свете. Все им кажется такими же милыми и добрыми. Такие явления отличают молодых людей. Накапливая жизненный опыт, человек учится более точно распознавать сущность людей, правильнее определять причины их поступков.

Причина неверного впечатления о человеке может заключаться не только в нас самих, но и исходить от окружающих. Если, например, кто-то нам что-то говорил про неизвестного человека, то при возможной встрече с



этим неизвестным, мы будем невольно искать подтверждение предварительной информации о нём.

Маленький племянник спрашивает у своего пожилого дяди

- А Вы что – в лесу родились?

- Почему ты так думаешь?

- Да папа сказал: «Опять к нам припёрся этот старый пень...»

Для иллюстрации приведем один психологический эксперимент, поставленный психологом А. А. Бодалевым (1982). Двум группам людей, сидящим в разных комнатах, была показана одна и та же фотография мужчины, с просьбой описать его характер, поведение, интересы. При этом экспериментатор поставил разные задачи: первой группе он сообщил, что они сейчас увидят фотографию преступника, а второй группе мужчину, изображенного на фотографии, он представил как ученого. В результате на один и тот же внешний портрет были получены совершенно разные психологические суждения. Внешние характеристики интерпретировались по-разному. Выдвигающийся вперед подбородок мужчины свидетельствовал в первой группе о жестокости и неумолимости данного человека, а во второй группе - о волевых качествах его обладателя. Сдвинутые надбровные дуги в первой группе воспринимались как проявление коварных замыслов преступника, а во второй - как напряжение от долгой мыслительной работы ученого. Таким образом, информация, полученная о человеке до знакомства с ним, может оказать существенное влияние в дальнейшем на характер оценки его внешних и внутренних качеств.

Ещё одной важной особенностью человеческого восприятия - его избирательность. Когда один человек смотрит на другого, он замечает в первую очередь, то, что может дать интересующую его информацию, а другие признаки он, как бы, не замечает. В зависимости от целей, с которыми мы подходим к человеку, мы можем выделять одни признаки в его внешности и не замечать другие. А отсюда можно сделать вывод, что нас

больше всего интересуется в человеке то, что соответствует нашим целям и намерениям.

Едут в одном купе мужчина и женщина. Смотрят друг на друга.

Женщина спрашивает

- Гражданин, о чём вы сейчас думаете?

- О том же, о чём и вы.

- Какой нахал!

Когда мы оцениваем другого человека, то мы преимущественно выделяем, или, по крайней мере, пытаемся выделить в нем качества, которые ценим в себе и в людях вообще. Умный человек всегда пытается оценить ум своего собеседника, красивая женщина всегда оценивает красоту партнерши, человек, ценящий аккуратность, чистоплотность, непременно оценит аккуратность одежды, чистоту рук; хитрый человек стремится оценить степень наивности другого человека и т.д. Таким образом, мы опять приходим к выводу о том, что восприятие во многом зависит от того, кто воспринимает. И не только от черт его характера, но и от его эмоционального состояния.

Психологами был проведен следующий эксперимент. Первая группа студентов встречалась с личностью «А» непосредственно перед экзаменом, а с личностью «В» - после экзамена. Второй группе те же самые личности были представлены в обратном порядке. После каждой из встреч студенты дали характеристики представленным им лицам. Оказалось, что характеристики, которые были даны студентами в состоянии эмоционального напряжения или возбуждения (перед экзаменом), имели определенную тенденцию, которая выражалась в более низкой оценке привлекательности представленного человека. Характеристики, данные после экзаменов, в более спокойном состоянии, были более доброжелательными.

Ещё одной особенностью нашего восприятия является то, что мы всё время стремимся оперировать уже знакомыми нам образами и понятиями.

Наш мозг испытывает определённое беспокойство, если ему приходится сталкиваться с чем-то новым, или малознакомым, оперировать неизвестными ему образами и понятиями. В эти моменты он находится в определённом смятении, и не знает, как ему реагировать на ситуацию. Поэтому он старается всему придавать знакомые ему понятия, образы, символы. Достаточно вспомнить, что нам порой мерещится в сумеречном лесу или как мы пытаемся увидеть знакомые очертания в расплывающихся в тумане объектах. На нечто знакомое мозгу проще реагировать готовыми шаблонами действий. Порой это приводит к тому, что оценивая поведение других людей, и придавая этому поведению свой смысл, мы не можем понять истинные намерения людей.

Сидит мужик на урне, курит.

Подходит милиционер:

- Гражданин, это место для мусора.

- Ой, извините, садитесь, пожалуйста...

Таковы некоторые особенности нашего восприятия других людей, и соответственно восприятие другими людьми нас. Это необходимо иметь в виду, чтобы, во-первых, самим не допускать большого субъективизма в оценке внешности и поведения других людей, во-вторых, с большим пониманием отнестись к различным реакциям на нас других людей и, в-третьих - предотвращать, по возможности, их негативные реакции на нас. Поэтому, если мы заинтересованы, чтобы восприятие нас другими людьми было положительным - нам необходимо оставлять у них о себе благоприятное впечатление.

И не стоит думать, что у кого-то это может получаться, а у меня нет, потому, что я другой. Важно помнить, что каждый из нас может выглядеть в жизни по-разному, весёлым, или грустным, доброжелательным или недобрым, уверенным или неуверенным, сильным или слабым. Можно сравнить сознание человека с водой, не имеющей формы и принимающей

лишь форму того сосуда, в который её наливают. И мы сами выбираем форму своего проявления. Вспомним знакомое нам - «Хочешь быть счастливым – будь!». А те, кто думает о себе, что они обладают лишь определённой формой своего проявления и не могут иначе, просто не открыли в себе других форм. Уж если психику одного человека можно запрограммировать так, что в ней одновременно могут сосуществовать несколько разных личностей, и эти личности даже не будут подозревать о наличии друг друга, что уж говорить о возможностях проявления нашей одной личности в нужном нам варианте.

И в этом, хорошем подспорьем для нашего обучения могут являться тренинги личностного роста. Так, в уже упомянутых во введении тренингах, сутью одного из упражнений было совершенствование своих умений проявляться перед другими людьми таким образом, чтобы люди были готовы, во-первых, вступить с нами контакт и, во-вторых, позволить нам общаться с ними на доверительном, близком уровне. Мы учились в считанные секунды на улице устанавливать положительные контакты с незнакомыми нам людьми, и могли бы использовать, при необходимости, их помощь и поддержку. Так же, небольшими группками в 3-4 человека, мы импровизировали небольшие забавные сценки на улицах города, обретая социальную смелость в общении и избавляясь от своих, приобретённых



внутренних комплексов. Чем быстрее нам удавалось нивелировать свой внутренний эгоцентризм и «самость», тем большей пластичностью и гибкостью отличались наши подходы в общении. Так мы развивали в себе умения подстраивать своё общение под разных людей и создавать благоприятную среду своего обитания.

Глава 4. В «дамки» за четыре хода

Основой любого успешного общения, будь разговор с кассиром в магазине, деловой разговор с клиентом или переговоры на правительственном уровне, является умение расположить к себе своих собеседников. От того, насколько нам хорошо удастся это сделать, зависит результативность и уровень благожелательности нашего общения не только в текущем моменте, но и в возможных будущих контактах с нашими собеседниками.

Само общение между собеседниками можно представить как процесс взаимной передачи друг другу свои мыслей, своих желаний. Мы что-то говорим собеседнику, тем самым пытаемся передать ему свою информацию. Он поступает также по отношению к нам. Но всегда ли ответная реакция нашего партнёра по общению оправдывает наши ожидания? Почему иногда происходит не то, на что мы рассчитываем или происходит не так, как нам хотелось бы? Например, мы обращаемся к кому-то с вопросом или просьбой и видим или чувствуем, что нас почему-то, в лучшем случае, выслушивают, а в отдельных случаях мы получаем отказ почти сразу. И замечаем порой, что там, где мы получаем отказ, другому человеку как-то удалось решить подобный вопрос. Не будем касаться стимулирования подобных решений материальным выражением (от сувениров до денежных взяток) – это прерогатива Уголовного кодекса. Мы рассмотрим те приёмы влияния на человека, которые помогают оставлять о себе хорошее впечатление.

Очень хорошо эти приёмы расписаны в замечательной книге Дейла Карнеги «Как приобретать друзей и оказывать влияние на людей». Как бы скептически не относились к этой книге отдельные специалисты коммуникаций, отмечу, что мы не сильно продвинулись вперёд от основных её положений в области теории общения. В то же время, для практики ежедневного общения, из предлагаемых в этой книге множества различных приёмов, достаточно четырёх. Они просты и доступны каждому. Их можно использовать в виде определенного алгоритма своего поведения в контакте – от начала контакта до его завершения.

Четыре приёма алгоритма общения

- Улыбайтесь
- Называйте человека по имени (отчеству)
- Повышайте значимость собеседника
- Ведите разговор в кругу интересов собеседника, будьте хорошим слушателем.

Улыбайтесь.

Известно, что наши коммуникации с кем-либо начинаются ещё до того, как мы «открываем рот и начинаем издавать какие-либо звуки». Сознательно или подсознательно мы считываем определённую информацию о текущем состоянии человека, используя сигналы его тела, и у нас возникает предварительный фон, который, так, или иначе, влияет на качество нашего общения. То же происходит и у нашего собеседника по отношению к нам. Мы уже упоминали, что мимика нашего лица формирует первое впечатление о нас, о нашем внутреннем состоянии, эмоциональном фоне, настроении и других признаках. Теперь мы рассмотрим этот вопрос несколько глубже.

Как, по-вашему, какое выражение лица делает человека более привлекательным? Хмурое, подавленное, грустное, замкнутое, безразличное, сосредоточенное или радостное, улыбающееся. Думаю, для всех ответ очевиден. Нам приятней видеть улыбающиеся лица, нежели лица,

выражающие безразличие или негативные эмоции. Важно для себя уяснить, что каждый из нас ежесекундно посылает в окружающий мир информацию о себе вне зависимости, хотим мы этого или нет. Мы излучаем электромагнитные волны и, в зависимости от нашего состояния, они могут иметь разную амплитуду колебания.

Наш мозг улавливает эти излучения, и они могут оказывать на нас как положительное, так и отрицательное воздействие. Мы подсознательно заражаемся эмоциональным фоном и состоянием наблюдаемого человека, и мало кому из нас интересно перенимать себе его отрицательный фон. Поэтому, естественно, люди стараются избегать контактов с «носителями» отрицательных состояний. И, наоборот, вокруг веселых, доброжелательных людей народу всегда хватает.

О том, какую огромную роль играет мимика даже у животных, говорит следующий эксперимент. В клетку, где жила обезьяна, прямо над ее кормушкой поместили фотографию другой разъяренной обезьяны. Увидев фотографию, обитательница клетки тоже пришла в состояние ярости: стала метаться, визжать, не решалась подойти к кормушке и на протяжении нескольких дней ничего не ела. Этот пример учит тому, что злобное или гневное выражение мимики способно по механизму "заражения" переходить от одного лица к другому, и, как бумеранг, возвращаться к тому, кто был его



Сладкая улыбка

первопричиной. Выражение нашего лица можно также сравнить со своеобразной презентацией себя - чем лучше мы себя презентуем, тем более благоприятное впечатление о себе мы оставляем у окружающих. Красота нашего лица является своеобразной визиткой нашего образа и насколько этот образ будет благожелателен, настолько посредством одной только мимики лица можно расположить партнера к общению или оттолкнуть его. Особенно это важно при первоначальном знакомстве. В этом случае внешность человека влияет на оценку его поведения в конкретном случае. К человеку с красивой внешностью мы более расположены. Срабатывает стереотип – красивый значит хороший. Мы с большей вероятностью готовы оказать поддержку и помощь внешне привлекательному человеку, нежели малопривлекательному.

Психологи к настоящему времени различают порядка двадцати различных оттенков улыбки, от доброжелательной, до злорадной. И каждому человеку, к его индивидуальным особенностям лица больше идёт «своя» улыбка и можно рекомендовать посмотреть у зеркала, а что идёт лично Вам? Запомните эти ощущения и пользуйтесь улыбкой.

У девушки был непропорционально большой рот, и она стеснялась лишний раз улыбнуться.

Однажды, когда ей пришлось фотографироваться, она попросила фотографа снять её так, чтобы на снимке рот не казался большим. Фотограф посоветовал ей в момент съёмки произнести слово «изюм».

В момент съёмки девушка, забыв то слово, произнесла - «кишмиш»...

Огромное значение пребывания человека «в состоянии улыбки» придаёт М.С. Норбеков, известный созданием своей интегрированной оздоровительной системы. На своих занятиях он требует от слушателей улыбаться на протяжении всего занятия и приводит интересный пример из собственной жизни. Возможно, это байка, но она показательна.

В своё время, он сам имел серьёзный недуг, и ему грозила операция, с последующей пожизненной инвалидностью. Жил он в Узбекистане и однажды, знакомый человек, которому удалось излечиться от подобного недуга рассказал ему, что высоко в горах есть храм огнепоклонников. Люди, с серьёзными заболеваниями, попав туда, возвращаются через некоторое время уже без недугов. Это был шанс и Норбеков использовал его. Несколько дней в составе небольшой группы, он добирался до этого места. Когда они добрались до храма, то увидели на его территории несколько служителей храма и разных людей, которые занимались хозяйственными работами. Ощущение какой-то внутренней радости было у них и на лицах у всех были улыбки. Ничего другого необычного на территории храма не было заметно.

Поговорив с каждым из вновь прибывшей группы, настоятель храма объявил, что все те, кто пришёл, могут остаться, но каждый должен пройти испытание. Для полива грядок с овощами на территории храма нужна была вода, а родник находился примерно в 2-х километрах от храма, внизу. Мужчинам из группы было предложено принести воду в 20-ти литровых бурдюках, женщинам – в 10-ти литровых. Но главным условием при выполнении этой работы было - необходимо всё время «держат» на лице улыбку! Естественно, вначале всех это немного позабавило, но только до момента, когда они стали возвращаться с наполненными бурдюками обратно. Путь обратно был тяжелым, но люди старались сохранять улыбку. Естественно, не всем это удавалось, в том числе и Норбекову. И вот они вернулись в храм с водой и слили принесённую воду в указанную ёмкость. К ним вновь подошёл настоятель храма и, указав на Норбекова и ещё двоих, сказал, что им не удалось выполнить задание. Он также добавил, что если они всё же хотят остаться в храме, им придётся ещё раз спуститься за водой и выполнить задание ещё раз. Делать было нечего, и троица, недоумевая, как удалось увидеть, что они шли без улыбок, вновь спустились с бурдюками вниз, за водой. Теперь уже они несли воду в храм «улыбаясь». После их

возвращения в храм было объявлено, что испытание пройдено и всем им разрешено остаться.

Не удержавшись, Норбеков обратился к настоятелю с вопросом - как, откуда он смог узнать, что они в первый раз несли воду нарушив правило «улыбки», ведь рядом никого из служителей храма не было, кто мог бы видеть их лица. Настоятель рассмеялся и подвёл всех к высокой постройке на территории храма. Поднявшись наверх, они увидели установленную подзорную трубу, через которую хорошо была видна тропа, по которой они шли вниз за водой и обратно. А рядом с этой постройкой им показали большой колодец, из которого брали ежедневно воду для всех хозяйственных нужд храма. Переноска воды была лишь испытанием, открывшим им самим, что улыбаться можно независимо от того, насколько тебе трудно это сделать!

Вся технология «лечения» в храме состояла в обыденной хозяйственной работе (физические движения на положительном эмоциональном фоне), простом питании и беседах (работа с убеждениями). В среднем, от двух до трёх месяцев люди проводили там, а потом возвращались домой, с другим эмоциональным и ментальным жизненным настроем.

Как видите, наша улыбка не только дарит настроение другим, но и воздействует целебно на нас самих. У американцев даже существует поговорка: - «я улыбаюсь, потому что мне хорошо и мне хорошо, потому, что я улыбаюсь». Как видим, она состоит из двух частей: от хорошего состояния - к улыбке и от улыбки - к хорошему состоянию. Давайте попробуем сохранить на лице естественную улыбку в течение трёх-пяти минут, и мы почувствуем, как гармонизируется наше внутреннее состояние. Наше тело и внутреннее состояние – единая система. Все наши эмоциональные состояния сопровождаются определёнными мышечными сокращениями. Но здесь существует и обратная зависимость - от управления мышечными сокращениями к изменению внутреннего состояния. Испокон веков этот подход используется в различных восточных практиках и психорегуляции состояний.

Более того, известно, что наше тело запоминает ощущения, и мышцы имеют память. Наши эмоциональные состояния оставляют в мышцах своеобразный след. У тех людей, кто часто позволяет себе пребывать в состоянии стресса и других негативных состояниях, в мышцах нередко возникают так называемые мышечные блоки, которые вызывают ухудшение кровоснабжения в различные органы и системы организма. Отсюда прямой путь к различным нарушениям и заболеваниям в организме.

Понятно, что наша улыбка должна быть уместной. Улыбка на лице в ситуациях скорбных или требующих серьёзного выражения лица, конечно же вызовет недоумение или агрессию. В различных ситуациях люди хотят разного, и учитывать это необходимо. В ситуации деловой они предпочитают деловое общение. И здесь самым привлекательным для них окажется серьезный деловой человек. В ситуациях скорбных ожидания у людей - сочувственные проявления от других. И притягательным для них окажется человек, проявляющий участие и сочувствие к их беде.



Называйте человека по имени (отчеству).

Человек всегда хочет, чтобы его воспринимали как индивидуальность, а не как одного из многих. С детского возраста мы начинаем отождествлять себя со своим именем, и наше «Я» прочно увязывается с нашим именем. Таким образом, наше имя выделяет нас из многих других людей. Мы даже испытываем некоторый дискомфорт, если рядом с нами оказывается человек с таким же именем как у нас. Нечто похожее мы испытываем, если на ком-то мы видим такую же одежду или украшения как у нас. Как будто нас лишают определённой части личной идентификации.

Мы также часто видим различные примеры, как выражается наше стремление выделиться и проявиться в глазах окружающих через своё имя. Надписи типа «здесь был Петя...» на стенах, деревьях, бытовой мебели, говорят сами за себя. Нечто подобное происходит, когда свои имена люди присваивают чему-то. Поэтому, называя человека по имени, мы показываем ему, что выделяем его из общности. Это человеку приятно и он легче идёт на контакт.

Разговаривают два ларёчника, один спрашивает другого.

- Слушай, как зовут того пожарника, которому ты платишь?

- Его не зовут, он сам приходит...

Повышайте значимость собеседника.

Что понимается под этим, не совсем адаптированным к нашей лексике, термину? В чём-то это понятие схоже со словом «значение», а по смыслу очень близко к термину «самооценка». Принято считать, что наша самооценка состоит из того, что мы сами думаем о себе и того, что, мы предполагаем, думают о нас другие. Все мы в большей или меньшей мере зависим от оценки нас окружающими, от их мнения о нас. То, что говорят о нас окружающие, нам не безразлично. Наша самооценка при этом может

либо существенно повышаться, либо существенно снижаться. И мы испытываем от этого либо положительные чувства, либо отрицательные.

Каждый из нас идентифицирует себя как некий симбиоз определенных составляющих (психофизиологических, социальных, материальных и так далее), который выделяет нас из окружающих людей и лежит в основе нашего индивидуальности. Это наши жизненные накопления, которые могут со временем либо возрасть, либо утрачиваться. Наш социум формирует в каждом из нас желание выделиться из коллективного сообщества людей и желание быть признанным этим сообществом. Это выражается в нашем стремлении выделиться внешне (привлекательной внешностью, одеждой, различными муляжами и так далее), с помощью материальных выражений своего благополучия (квартир, дач, машин, яхт, самолётов и другое). Такое же признание мы ищем в социальной иерархии (должности, звания, категории, степени и так далее).

Любой человек в чем-то ощущает своё превосходство над другими. По этому поводу выдающийся французский поэт и философ 16-го века М.Монтень говорил, что у любого человека найдётся хотя бы одна черта, которою он превосходит нас.

Даже, если кто-то водит космические корабли, а кто-то хорошо вяжет хозяйственные корзинки – последний ощущает своё превосходство над первым в умении вязать корзинки. В этом, пусть даже банальном превосходстве, человек ощущает свою значимость. И, самый верный путь к его сердцу – дать ему в тонкой форме понять, что мы признаём это превосходство и признаём это искренне. Искреннее признание превосходства отличает его от банальной лести. Ведь лесть имеет место тогда, когда человеку приписывают достоинства, которых у него нет. Поэтому, лучше, чтобы отмечались те положительные качества и стороны человека, которые действительно ему присущи. Даже спустя годы человек будет помнить наши слова и при встрече с нами испытывать положительные чувства.

Человеку приятно доброе слово в свой адрес, комплимент, похвала и так далее. Уровень его значимости при этом повышается, и человек невольно испытывает положительные чувства к тому, кто сделал это. Можно использовать два подхода к повышению значимости собеседника - возвышая его достоинства или умаляя свои достоинства в сравнении с ним. Например, сказав собеседнику, что стиль его одежды подчеркивает его тонкий вкус, - мы повысим его значимость. А добавив, что нам бы не удалось так гармонично подобрать себе одежду - мы ещё больше увеличим уровень его значимости.

Преподаватель на экзамене:

- Почему вы всё время повышаете меня в звании? Я не профессор, а доцент.

Студент:

- Я надеюсь, вы ответите мне взаимностью, оценивая мои знания.

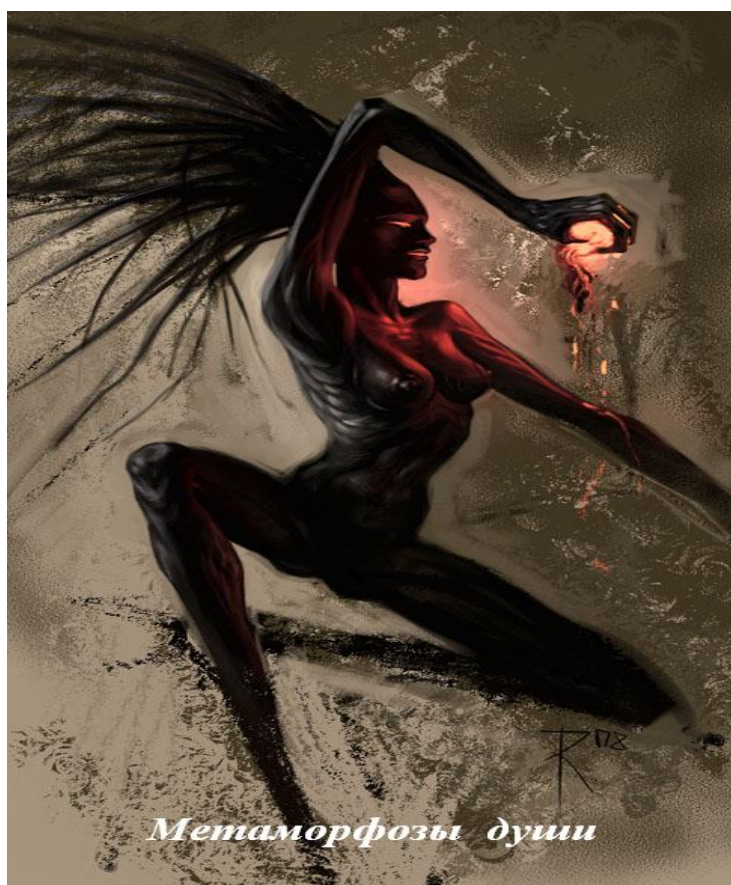
Увы, как часто люди действуют наоборот, пытаясь добиться самоутверждения и самопризнания через отрицание и непризнание значимости других людей. Мы пытаемся делать вид, что не замечаем то, что у другого человека лучше, чем у нас, игнорируем или пытаемся снизить уровень его достижения, как - будто сами способны на большее?!

Важно помнить и то, что для того, чтобы унижить другого, достаточно продемонстрировать ему своё превосходство в чём бы то ни было. Поэтому, при подобной демонстрации необходимо проявлять максимум корректности и уважения к окружающим.

Можно предположить, что формирование у человека потребности в своей значимости, нужно искать в детском возрасте. Ребёнок, практически с пелёнок начинает осознавать, что забота о нём, тепло и ласка от взрослых зависит от того, насколько он сможет быть хорошим и значимым для них. Он замечает, что его улыбка и хороший эмоциональный настрой вызывает положительный отклик у окружающих и наоборот, плач и хныканье

вызывают озабоченность и раздражение. Основные инстинкты выживания ребёнка постепенно увязываются с направленностью быть хорошим и значимым для своих родителей, для окружающих людей. И здесь можно отметить интересный парадокс. Стремление ребёнка к получению любви родителей и окружающих людей через проявление себя с лучшей стороны, в дальнейшем переходит в стремление человека к признанию себя любой ценой. Проявление внутренней сущности человека для её признания окружающими людьми замещается внешними атрибутами выражения своей индивидуальности (внешность, материальные возможности, социальная иерархия и прочее).

Подобный подход напоминает притчу о почерневшем человеке, который, будучи ребёнком, со светлой душой, страстно желал любви от окружающих людей. Ему хотелось, чтобы его чаще замечали, чаще говорили о нём. Слушая разговоры взрослых, он сделал вывод, что больше любят тех, кто богат, у кого больше всяких материальных возможностей. О таких людях



чаще говорили, их приводили в пример, как надо уметь жить. И человек стал копить и преумножать своё богатство, расплачиваясь за это частицами своей светлой души. Сохраняя накопленное богатство, он перестал помогать людям, всё больше отдаляясь от них. Ожесточилась и почернела его душа. И сам он почернел, как смола. И хотя люди говорили о нём, но вместо любви, он получил лишь зависть к своему богатству и тихую ненависть за то, что у него богатства было больше, чем у них.

Так и происходит метаморфоза наших духовных ценностей и размен их на различные материальные блага. Думаю, из этой притчи всем нам можно сделать для себя определённые выводы.

Ведите разговор в кругу интересов собеседника и будьте хорошим слушателем.

Существует общее правило, которое состоит в следующем: симпатию и расположение завоевывает человек, удовлетворяющий желания и потребности других людей. А каждый человек в общении всегда стремится удовлетворить, по крайней мере, три потребности: в самовыражении; в достижении взаимопонимания и эмоциональной поддержке; в признании его личностью. Поэтому, удовлетворяя вышеперечисленные потребности собеседника, мы завоёвываем его симпатию и расположение.

Мы можем доставить собеседнику такое удовлетворение, разговаривая с ним о том, что его заботит, о его интересах и стремлениях. Ибо то, что представляет для человека определённый интерес, он старается изучить лучше, и знает об этом больше. Ведя общение в рамках интересов собеседника, мы тем самым предоставляем ему возможность показать своё превосходство в данном вопросе и, таким образом, повысить свою значимость. Будьте уверены, собеседник постарается использовать предоставленную ему возможность, и останется благодарен нам за это. Он будет готов и далее продолжить общение именно с нами, ведь все мы предпочитаем общаться с теми, для кого являемся значимыми.

Зная интересы собеседника или узнав их предварительно, мы можем использовать данный приём общения для установления хорошего контакта. А наводящими или уточняющими вопросами можно поддерживать беседу в заданном русле.

Так же мы знаем, что практически каждому человеку присуще желание просто выговориться. Нам хочется поведать кому-то что-то из своей жизни, поведать то, что нас заботит, хочется, чтобы наши личные проблемы заинтересовали кого-то, поделиться с кем-то своими переживаниями или сомнениями, обсудить какую-то ситуацию или варианты действий, и так далее. «Всякий хочет говорить о себе или о том, что его занимает...» Л.Н.Толстой.

Два приятеля решили выпить, но не хватило денег. Нашли ещё одного страждущего, купили бутылку, распили и разошлись. Но, куда бы ни направились приятели, - третий идёт за ними. Они в недоумении остановились и спросили:

- «Мужик, тебе чего ещё?»

- «А поговорить?!».

Потребность в эмоциональной поддержке важна для нас. Мы всегда стремимся к обретению того эмоционального состояния, которое нам необходимо для того, чтобы заряжаться положительными эмоциями, обрести спокойствие и уверенность в себе. И человек, способствующий этому, становится притягательным для нас.

Вообще, потребность в положительных эмоциях, эмоциональной поддержке, имеет большое значение для нас не только в психологическом, но и в биологическом плане. В подтверждение этому приведем один эксперимент, который поставили зоопсихологи над животными. Были взяты две совершенно одинаковые группы молодых крыс и помещены в одинаковые условия обитания. Уход и питание в обеих группах были одинаковыми, разница заключалась лишь в том, что одну группу крыс

гладили по спинке (что доставляло им большое удовольствие), а другую - нет. Когда группы крыс выросли, они заметно отличались друг от друга. Те крысы, которые росли в ласке, в "поглаживании", оказались более крупными, сильными и менее подверженными заболеваниям крови.

Термин "поглаживание" иногда применяют в психологии и к людям, когда имеют в виду действия, приятные для человека. Мы тоже нуждаемся, в своего рода, "поглаживаниях". Это выражается в желании получить похвалу, одобрение, комплименты. И нам не следует игнорировать использование этой возможности для того, чтобы стать ближе к тем, к кому мы хотим стать ближе.

Естественно, обратной стороной медали в общении являются ситуации, когда собеседнику не дают возможности выговориться, перебивают, не слушают и так далее. В этих случаях, мы должны понимать, какие чувства может испытывать человек, которого лишают возможности повысить свою значимость. Поэтому умение слушать является неотъемлемой частью общения с собеседником. Ниже приведены некоторые приемы хорошего слушания, которые помогут нам быть хорошими собеседниками.

Приемы хорошего слушания

Безмолвное слушание – выжидающая, наклоненная к собеседнику поза, поддерживающее выражение лица, кивание головой в знак готовности слушать дальше.

Уточнение – обращение с просьбой к собеседнику, разъяснить что-то из того, что он говорил, для того, чтобы лучше понять его

Пересказ – изложение своими словами того, что сказал собеседник. В начале беседы более полно, далее – выделяя и сохраняя то, что показалось слушающему главным.

Дальнейшее развитие мыслей собеседника – проговаривание подтекста высказываний собеседника.

Правила хорошего слушания

- Полностью сконцентрировать своё внимание на собеседнике.
- Обращать внимание не только на слова, но и на позу, мимику, жестикуляцию собеседника
- Не давать советов
- Не давать оценок

Стоит отметить, что среди нашего окружения встречаются люди, которых «хлебом не корми - дай поговорить». И наша корректность и воспитанность вынуждают нас слушать малозначимую для нас информацию, думая с сожалением о времени, которое могли бы использовать с большей пользой. Или случается так, что мы куда-то спешим и не располагаем временем для беседы с кем-то, а человек пытается нам что-то рассказать о своём, наболевшем.

В подобных случаях для того, чтобы не обидеть человека игнорированием его желания выговориться или поговорить с нами, нам может помочь фраза типа - «то, что Вы говорите очень интересно. К сожалению, в данный момент я вынужден идти туда-то... Мы с Вами об этом ещё обязательно поговорим». Тем самым мы показываем человеку, что в данный момент мы просто «заложники» ситуации, а за ним ещё сохраняется возможность выговориться (поднять свою значимость).



Приёмы слушания

- Доктор, почему вы велели мне высунуть язык, а сами на него даже не посмотрели?

- Просто я хотел в тишине написать рецепт...

Ну, что ж, мы подошли к завершению нашего краткого совместного пути по страницам этой работы. Она, как компас, лишь обозначила направление, в котором заинтересованному читателю можно двигаться дальше самому и мне остаётся поблагодарить за то, что уделили ей внимание. Надеюсь, что она принесла если не пользу, то хотя бы удовольствие.

Литература

1. Аксёнов Д.В. Слово из трёх букв или НЛП по-русски. М.: Профит Стайл, 2007 г. - 284 с.
2. Бодалёв А.А. Восприятие и понимание человека человеком. М.: МГУ, 1982 г., -199 с.
3. Гримак Л.П. Резервы человеческой психики. Введение в психологию активности. – М.: Политиздат, 1987 г. , - 281 с.
4. Карнеги Д. Как приобретать друзей и оказывать влияние на людей: (пер. с англ.). Вильнюс: Изд-во «Кредо», 1991 г., - 263 с.
5. Порожняков А.Е. Анекдоты. - М.: ООО «Аркадия», 1997 г., -528 с.
6. Сеймор Д., О*Коннор Д. Введение в НЛП: (пер. с англ.). - Челябинск: Изд-во «Версия», 1997 г., - 285 с.
7. Степанов С.С. Что Вы знаете о себе и других. Психологические наблюдения и тесты. - г.Дубна: Изд-во «Феникс», 1996 г.,- 400 с.
8. Стульгинский С.В. Космические легенды Востока. - Ростов- на- Дону: Изд-во «Орфей», 1992 г. -320 с.