

АРКАДИЙ
ПЕТРОВИЧ
ЕГИДЕС

Умный
самоучитель
психологии

ЛАБИРИНТЫ ОБЩЕНИЯ,

ИЛИ

КАК НАУЧИТЬСЯ
ЛАДИТЬ С ЛЮДЬМИ

Новая редакция



Издательство
АСТ
Москва

Оглавление

Краткое введение	10
Длинное введение	14
Деловое и аффилиативное общение	14
Нравственность в сфере общения и в отношениях	17
Общение в разнообразных малых группах	19
Конфликтогенное и синтонное коммуникативное поведение	21
Конфликтоген – это плохо!	24
Психозащитная природа конфликтогенного коммуникативного поведения	26
Как проявляются конфликтогены и синтоны	27
«Холодный» и «теплый» мир	29
Немного о психотипах	30
ЧАСТЬ I.	
КАК РАСПОЛАГАТЬ К СЕБЕ ЛЮДЕЙ...	33
Конфликтогены и синтоны, связанные с позициями «выше», «ниже», «на равных»	34
Обязан, а не сделал... ..	40
Точки над «а»... ..	42
Мелкие пакости и мелкие услуги	45
Этика и этикет	48
Начало и конец цитаты... ..	51
Знакомый знакомого	56

Оценки... самооценка...	58
Отрицательные оценки	60
«Полоса нейтральная»	76
Помоги, но тактично!	79
Положительные оценки	81
Обвинения	85
Результат обвинений	87
Зачем мы обвиняем?	88
Лучше нейтральность!	89
Следуя примеру Христа	90
Виноваты – извиняйтесь!	93
Смеяться, право, не грешно?	94
Как реагируют люди на юмор?	100
Как же быть с юмором?	102
А как быть с юмором в семье?	105
Можно ли эффективно защищаться от насмешек?	109
И снова о юморе в семье	114
Критика	118
Влияние на мысли и оценки людей	120
Категоричность? Категорически нет!	120
Умеренность в уверенности (антикатегоричность)	122
Влияние на поведение людей	127
Способы влияния на людей	129
Что конфликтогенно, а что — синтонно	131
Авторитарный и демократический стили	133
Авторитарный стиль — это «вместо», а не «вместе»	133
Демократический стиль — это «вместе, а не вместо!»	136
Континуум «авторитарность — демократичность»	139
Плюсы и минусы авторитарности	142
Минусы и плюсы демократического стиля влияния	149
Мотивы авторитарности	151
Так как же влиять? Еще несколько замечаний	153
Семья и стили влияния	156

Тренинг антиавторитарности и демократических навыков	158
Манипуляция	159
Советы, синтоны и конфликтогены	161
Приятие — неприятие	161
Улыбаться — это не все	161
Молчание — знак несогласия	163
Называйте человека по имени	166
Увеличение психологической дистанции	167
Если партнер неприятен	168
Улыбка — это уже много	169
Знаки положительного внимания	170
Уменьшение дистанции	173
Превентивные знаки приятия	174
Сопrotивление неприятию	175
Отказ от общения	175
Дарите щедро свое общение	177
Приятие приятия...	178
Общение по делу	181
Быть интересным для партнера	182
Не отнимать у партнера потребное ему внимание	186
Игры в тайны мадридского двора	187
«Имеющий уши да слышит!»	193
Дай себя перебить	199
Вдохновляй на разговор	200
Сопrotивление говоруну	206
Вступление в контакт	208
Благодарность и неблагодарность	209
Черная неблагодарность	209
После того как вы сказали «здрас-сте»...	212
Воровская этика	214
Девальвация	215
Сопrotивление неблагодарному	219
Следуя совету Канта	220
Манипуляция и благодарность	221
«Уравнительная фаза»	222
Защита от девальвации	224

Еще несколько замечаний	227
В глаза или за глаза... ..	227
Ориентировка в коммуникативной ситуации	236
Синтоны, конфликтогены и психотип	237
Тренинг — это можно и самостоятельно	240
Вам дан конфликтоген...	248
Неоптимальные формы реагирования на конфликтоген	249
Неуправляемый конфликт	249
Холодная напряженность	251
Пристройка снизу	251
Избегание	252
Требования к реагированию на конфликтоген	253
Почему же люди практикуют неоптимальные формы?	269
Другие возможности	270
Оптимальные формы реагирования на конфликтоген	271
Мягкая конфронтация	271
Жесткая конфронтация	281
Управляемый конфликт	290
Повышение давления в линии «мягкая конфронтация — жесткая конфронтация — управляемый конфликт»	296
Еще замечания по мягкой и жесткой конфронтации	300
Тренинг реагирования на конфликтогены	322
Ролевой тренинг	322
Полевой тренинг	326
Там и тогда	327
Плюсы и минусы разных видов тренинга	328
ЧАСТЬ II.	
ПСИХОТЕХНИКА ЗНАКОМСТВА	333
«А нравственно ли это?»	336
Но почему это так трудно... ..	337
Взлом	339

Основной алгоритм знакомства	340
«Дозволенные и оправданные» темы	340
Продемонстрировать ненавязчивость	347
Повторный контакт	350
Нейтральные темы	351
Темы, представляющие взаимный интерес	352
Темы общего дела	352

Еще несколько соображений по психотехнике знакомства	355
---	-----

Затягивай разговор	355
Надо избавиться от свидетелей	358
Обеспечить достойный отход	363
Руби сук по плечу	366
Не руби сук, на котором еще не сидишь	367
Умей проигрывать	368
Только для мужчин?	369
Надо повесить свою привлекательность	370

Плюсы умения знакомиться	372
---------------------------------------	-----

Тренинг психотехники знакомства	374
--	-----

ЧАСТЬ III.

ВЛАСТЬ ЛИ ВЛАСТЬ?..

ОТНОШЕНИЯ МЕЖДУ МУЖЕМ И ЖЕНОЙ	379
--	-----

Рычаги власти. Первые годы супружества	381
---	-----

Кто в молодом возрасте привлекательнее?	381
У кого лучше психотехника общения?	382
Любовь и деньги	383
До и после двадцати четырех	384
Для кого разрыв будет больнее?	386
Рычаг власти — ребенок	387
Имущественный крах	388

Развод — драма для молодого мужа	389
Жена умело нащупывает рычаги принуждения	390
Общественное мнение	392
Он не сведущ в домоведении	393
Ребенок как субъект — рычаг власти	394
Она его «переговорит»	395
Помойное ведро не вынес — полового акта не будет	396
Жалкое превосходство	397
Главное средство власти — манипуляция	398
«Дай рвущемуся к власти навластвовать всласть»	400
А что же муж?	401
Это только модель	404

Рычаги власти.

Конец супружеского двадцатилетия	405
Кто привлекательнее?	405
Доходы	406
Психотехника общения	408
Возможности замены у него увеличились	408
Психологическое состояние в связи с разрывом	410
Повзрослевшие дети	411
Общественное мнение	412
Домоведение	413
Психотехника общения	414
Не пришла пуговицу — полового акта не будет	414
Ультиматумы вместо манипуляции	415
Скрепя сердце и скрипя зубами	415
Процесс пошел	418
Эпилог	420

Но возможен ли оптимальный брак?	421
---	------------

ЧАСТЬ IV.

ВОСПИТАНИЕ ГРАЖДАНИНА РОССИИ

И ПСИХОЛОГИЯ	423
Недосмотр психологов и педагогов	424
Медико-психологическая сфера	426
Дедовщина в школе	427

Как ладить со значимыми старшими?	428
Одиночество	429
Школьная любовь	429
Измена	430
Сексуальные и околосексуальные проблемы	430
Профессиональная судьба	437
Супружество и собственная семья в будущем	441
Материальное мракобесие	441
Катастрофическое обнищание	443
От проблемных детей к проблемам детей!	444
Психологическая помощь – средство воспитания	445
Не соревнование, а взаимопомощь!	446
Греки приплыли в Троию... ..	448
Методы должны быть жизненными!	450
«Лего» и Барби	451
Эстетика и воспитание	453
Внутришкольный клуб	461
Как работает клуб	463
Свободное общение	467
Вечера интенсивного общения	468
Что может клуб?	470
Психология – большая	475

КРАТКОЕ ВВЕДЕНИЕ,

которое советую прочитать, хотя сам я предпочитаю знакомиться с книгой с середины, — а потом, если понравится и захватит, возвращаюсь к началу. Вдруг время только зря потратишь? Ведь есть же умная, ставшая бестселлером книга Дейла Карнеги «Как завоевывать друзей и оказывать влияние на людей». Чего же еще?

Ну что ж, Карнеги — это действительно мило. Но мало. К тому же его знаменитая книга написана полвека назад!* Да, до него подобных работ не было. Да, парадоксальные находки автора, касающиеся бытового общения, вполне убедительны. Но сам Карнеги признавался, что все его советы могут уместиться на одной почтовой карточке; остальной объем книги занимают подробные обоснования его нестандартных коммуникативных теорем... А по существу все содержание сводится к нехитрым рекомендациям: запоминайте имена, не спорьте, не обвиняйте, умеете слушать... Кроме того, у психологов возникли и возражения (есть даже книга «Анти-Карнеги»), Но сами они часто разрабатывают в основном лишь понятийный аппарат и теоретические концепции, причем иногда с досадой отмечаешь, что все это так, лишь... **предисловие к введению, общие подходы к частным подходам, глубина пустоты...** А психотерапевты и психологи-практики должны помогать людям действительно и конкретно. Поэтому двадцать лет назад я начал

* Почти девяносто лет назад: в 1936 г. (Здесь и далее — прим. ред.)

заниматься с обычными людьми, у которых вроде бы не было проблем с общением — но, как оказалось, не было только *видимых* проблем.

В центре Москвы, на улице Чехова, дом 9, есть уютный подвальчик, восемнадцать ступенек вниз (семь комнат, туалет, кухня), — много раз показанный по телевидению, сфотографированный и расхваленный корреспондентами журналов и газет. Это клуб психологической культуры общения «Маленький принц». Здесь и происходила обкатка программ тренинга и теоретического материала, которые легли в основу моих книг и публикаций. Здесь в живых дискуссиях с обучающимися оттачивались жизненные позиции и разрабатывались приемы тренинга новых, более успешных форм поведения. В 1991 году мы организовали филиал «Маленького принца» в школе № 1041 г. Москвы. И сам клуб, и его филиал в школе — это моя мастерская, лаборатория, полигон для занятий со студентами...

Почти пятнадцать лет я работал доцентом на факультете педагогики и психологии Московского государственного педагогического университета (МГПУ). Стараниями декана профессора И. П. Клемантович факультет превратился в серьезный центр подготовки психологов и социальных педагогов. Некоторое время я заведовал кафедрой прикладной психологии на этом факультете. И первое издание книги «Лабиринты общения» предназначалось не только широкому кругу образованных читателей, но и студентам. Ректорат МГПУ посчитал, что эта книга является учебником, и наградил меня дипломом первой степени за ее подготовку и издание. Но — «время, вперед!». Теперь я доцент кафедры связей с общественностью в Государственном

университете управления (ГУУ) — в том, корпусе которого высятся рядом со станцией метро «Выхино» в Москве.* Я продолжаю сотрудничать и с МГПУ. Но основные усилия сосредоточил на том, чтобы вместе с директором Института социологии и управления персоналом ГУУ профессором Альбертом Владимировичем Филипповым и, понятно, под его руководством обучать и воспитывать будущих специалистов по **честным** пиар-технологиям и **честной** рекламе.

Что такое честная реклама? Роюсь на полках университетского магазина. Одно из названий привлекло внимание: «Манипуляции в общении». Полистал, вчитался... Материал изложен предельно ясно, книга явно полезная. Интересно, глубоко. Купил, начал читать, положил в стопку для непосредственной работы. Но все, что я откладываю для изучения, перехватывает и прочитывает моя жена, Лена (экономист и в душе психолог). И вдруг она мне показывает рубрику «Литература». В ней автор В. Н. Панкратов выделяет книги, которые **нельзя не читать**. В их число он включил и «Лабиринты общения». Вот это и есть честная реклама — потому что лично мы друг с другом не были знакомы. Спасибо вам, Вячеслав Николаевич!

*Как-то общаться умеет каждый,
но всегда можно научиться делать
это успешнее.*

* Позже автор работал на кафедре конфликтологии Московской финансово-промышленной академии (МФПА).

Можно улучшить, как говорят в психологии, психотехнику общения. Наше среднестатистическое общение насыщено ошибками, которые легче заметить у других, чем у себя. Можно осознать, преодолеть, улучшить хорошее... Хотите — пожалуйста. Не хотите? Считаете, что вы прелесть?.. Попробуйте прочитать эту книжку; увы, я гарантирую некоторое разочарование в себе. И уж потом захотите, может быть, прочитать еще раз (или не раз) более тщательно.

Предупреждаю: хотя это публицистическое издание, но легким чтение не будет. И поэтому мы предлагаем вам...

ДЛИННОЕ ВВЕДЕНИЕ,

которое можно было бы и пропустить, но тогда при чтении книги придется все время обращаться нему — как к справочнику. Так что начнем преодоление и заставим себя запомнить несколько психологических позиций, а уж потом можно будет читать главы в любой последовательности: начать с середины, или с последней, или вообще знакомиться с ними в шахматном порядке — как захотите...

Деловое и аффилиативное общение

Договоримся сразу, что не будем пугаться терминологии. Если в ней разобраться, то она все же помогает, а не запутывает. Кроме того, это будет интересно. Вот уже в арсенале нашем появился термин «психотехника общения». А эти два новых термина (деловое и аффилиативное общение) объясним прямо сейчас.

Сначала было дело, потом было слово — такое мнение высказывали многие мудрецы уже давно, если они не были теоретиками от религии. Это означает, другими словами, что **общение людей возникает именно в процессе совместной деятельности**. Можно даже доработать этот тезис и сказать, что общение — это часть совместной деятельности людей, и трудно понять, что первично: действие, которое совершается вместе, или знаки, которыми обмениваются люди в ходе этого совместного действия. Интересно заметить: даже если человек занят делом

в одиночку, он «про себя», а иногда и вслух разговаривает сам с собой, то есть фактически ведет диалог с воображаемым другим. Это мы разобрались с «деловым общением».

Впрочем, хотя речевое общение не возникает вне совместной деятельности, оно может тем не менее как бы отрываться от нее и приобретать самоценность. Нет-нет, в конце концов оно все равно часто включает разговор о деле и продолжается в деле, но может осуществляться и как бы само по себе: мы ведь часто собираемся для того, чтобы поболтать, потому что тянет друг к другу. Такому тяготению соответствует греческий корень «фил», и общение ради общения, общение как самоцель называется аффилиацией. Это «неделовое общение».

И деловое, и аффилиативное (неделовое) общение играют большую роль в межличностных и коллективных отношениях людей. Работа, друзья, знакомые, продавцы, слесарь-сантехник, врач. И семейные отношения представляются здесь как нельзя более типичными...

Деловое общение служит кооперированию в решении бытовых вопросов, взаимодействию по профессионально-трудовым и учебным проблемам членов группы, по организации досуга. Аффилиативное общение играет роль эмоциональную — общаются близкие люди, понимающие друг друга и желающие понять друг друга еще больше. Они сочувствуют и сопереживают (эмпатия), готовы при эмоциональном дискомфорте оказать поддержку. Психологи А. В. Петровский и В. А. Петровский называют это действенной групповой эмоциональной идентификацией (ДГЭИ). Важно аффилиативное общение