

АНДРЕЙ КУРПАТОВ

НАЙТИ СЕБЯ

И ПОНЯТЬ

ДРУГИХ ПСИХОЛОГИЯ
ЭФФЕКТИВНОГО
ОБЩЕНИЯ

ИЗДАТЕЛЬСТВО АСТ



МОСКВА

УДК 159.9
ББК 88.3
К93

Ранее книга выходила под названиями:

*«Житейская психология. Как узнать всё о себе и других»
и «7 этажей взаимопонимания. Язык тела и образ мысли»*

Курпатов, Андрей.

К93 Найти себя и понять других. Психология эффективного общения / Андрей Курпатов — Москва : Издательство АСТ, 2019. — 256 с. — (*Матрица психологии*).

ISBN 978-5-17-104025-3.

Нам постоянно приходится общаться с другими людьми, но, к сожалению, это общение далеко не всегда доставляет нам радость. Что нужно сделать, чтобы оно было легким, приятным и продуктивным? Две вещи: хорошо понимать себя и правильно интерпретировать поведение других людей. Обе эти задачи с успехом решает «Психология эффективного общения» Андрея Курпатова. Читайте и получайте удовольствие от общения!

**УДК 159.9
ББК 88.3**

ISBN 978-5-17-104025-3

© Курпатов А.В.
© ООО «Издательство АСТ», 2019

Введение КАК СТАТЬ «ПСИХОЛОГОМ ПО ЖИЗНИ»

Каждый день мы встречаемся с другими людьми. Мы с ними разговариваем, решаем какие-то проблемы, развлекаемся, короче говоря — взаимодействуем. Но что мы знаем о других людях? О том, что они думают, что они чувствуют, чего они хотят и вообще — как они устроены? Иногда кажется, что мы знаем о них даже лишнее, а в других случаях мы испытываем ощущение, что вообще не понимаем, что творится у наших собеседников в головах. В таких обстоятельствах трудно быть успешным человеком, трудно найти с людьми общий язык, трудно сохранить собственное душевное спокойствие.

Впрочем, что уж говорить о других людях, когда мы сами — совершенно аналогичный «клинический случай». Насколько хорошо мы себя понимаем? Насколько адекватно мы себя оцениваем? Насколько, наконец, полно мы используем собственные возможности и психологические особенности? Если ты неадекватно оцениваешь себя и собственное поведение, если ты не используешь «на все 100» свои возможности и не прикрываешь на те же «100» свои тылы, то вряд ли сможешь быть эффективным и благополучным человеком.

**Чтобы жить счастливо,
я должен быть в согласии
с миром. А это ведь и значит
«быть счастливым».**

Людвиг Витгенштейн

Сто лет назад перед человечеством стояла задача обучиться грамоте, теперь ситуация изменилась кардинально: умением читать и писать никого не удивишь, нужно большее. Мы живем в цивилизации, которую называют информационной, а потому самое важное — это научиться собирать информацию. Но для того чтобы собрать информацию, нужно знать, что такое информация, где она находится, как ее собирать и, наконец, что с ней делать. Общение между людьми, взаимодействие с ними — это в чистом виде информационный процесс. И здесь задачи сбора информации, ее анализа и использования — самое важное.

Итак, что такое информация? **Информация — это то, что вы можете узнать, если будете узнавать.** Мы постоянно находимся в гигантском информационном потоке, информация сыплется на нас каждую секунду, со всех сторон и в невообразимом количестве. Однако большинство нормальных людей живет по принципу: в одно ухо влетело, в другое вылетело. Мы просто не замечаем, не отслеживаем, не воспринимаем большую часть информации, с которой нам приходится иметь дело. В результате, окруженные информацией, мы остаемся неинформированными.

***Безумец жалуется, что люди
не знают его, мудрец жалуется,
что не знает людей.***

Конфуций

Для того чтобы получить информацию, хотя ее и так кругом — пруд пруди, необходимо искать эту информацию, настроить себя на соответствующую волну — и ловить! Иван Петрович

Павлов — великий русский ученый и матерый человечище — говаривал: «Если в голове нет идеи, то не увидишь и фактов!» Так что если мы хотим получить информацию, нам нужно занять в голове идею о том, какую информацию мы собираемся получить, где она находится и как ее оттуда достать.

Лучшими нашими информаторами являются наши органы чувств и наш мыслительный аппарат. Мы видим других людей — и это гигантский источник информации. Здесь важно все: как человек себя ведет, какие действия совершает, как он одет и т. д. Мы слышим других людей — и это тоже целая бездна информации. Что люди говорят, как они говорят, почему, наконец, они говорят — все это подлежит анализу. Для осуществления анализа нужно думать, причем не пространно, а согласуясь с объективными данными.

Всю информацию о других людях (а потому и о нас самих) можно разделить на три группы. Первая часть информации, которую мы воспринимаем (или можем воспринять, если постараемся сделать это), является «сознательно адресованной нам информацией» (сюда относится то, что нам говорят, то, какие жесты нам демонстрируют и т. п.). Вторая часть информации также адресуется

нам, но человек, будучи ее автором, производит данную информацию подсознательно, сам того не замечая (это прежде всего его манера держаться, интонации голоса, одежда). Третья часть доступной нам информации получается чисто аналитически при сопоставлении того, что вам «посылают» осознанно, того, что наш визави «производит» подсознательно, и, наконец, наших знаний о человеческой природе, о психических законах.

Источники информации о самом себе и других людях		
Сознательно адресуемая нам информация	Подсознательно производимая человеком информация	Информация, полученная аналитически и специальными методами
То, что люди нам говорят	То, как люди с нами разговаривают	То, как мы можем интерпретировать сказанное другими людьми
Жесты, которые нам демонстрируют другие	Как люди двигаются, какова их манера держать себя, одеваться и т. п.	Анализ поведения людей с помощью специальных технологий — тестов, систем оценки и т. п.

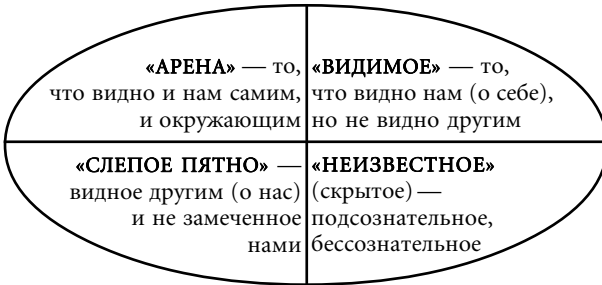
Вот, собственно, всем этим, а точнее — выработкой навыков не хлопать ушами, а ловить ими (и кое-чем еще) всю необходимую нам информацию — мы и займемся в этой книге. Впрочем, это еще не все. Не следует думать, что жизнь и другие люди готовы выдать нам всю информацию о себе «на белом блюде с синей каемочкой». В действительности ни они сами, ни мы сами не имеем достаточно хорошего представления о себе, а тем более желаниия всю свою «подноготную» продемонстрировать.

Бог знает когда, лет, может быть, пятьдесят тому назад, а может, и больше, Джозеф Лафт и Гарри Инграм придумали

мали такую штуку, которую они, используя собственные инициалы, назвали «окном Джогари». В соответствии с этой моделью социального поведения человека каждый из нас делится на четыре части: «арену», «видимое», «слепое пятно» и «неизвестное».

«Арена» — это то пространство нашей личности, которое открыто и для нас самих, и для окружающих нас людей. «Видимое» — это то, что мы (каждый из нас) знаем о себе, а другие не знают (мы редко афишируем свои страхи или какие-то иные недостатки, проступки). «Слепое пятно» — это то, что другие знают о нас, а мы не знаем о себе, пребывая в полнейшем неведении (например, немногие из тех, кто всегда перебивает собеседника, знают, что у них есть такая, не лучшая привычка). Наконец, «неизвестное» — это то, что скрыто и от нас самих, и от окружающих (сюда, понятно, включаются скрытые потенциалы и, можно сказать, антипотенциалы личности человека).

Окно Джогари Схема 1



Таким образом, если вы задались вопросом: «Who is who?» — а по-нашему: «Кто есть кто?» — то вам придется осуществить крайне, надо признать, интересное путешествие из зоны «арены» в зону «видимого», если речь

идет об исследовании другого человека, или зону «слепого пятна», если речь идет о нас самих, а также в обоих случаях — в зону «неизвестного». При достаточной сноровке у нас все должно получиться, ведь, по большому счету, ничего хитрого здесь нет, нужно просто знать и уметь, а для этого нужно изучать «предмет исследования» и тренировать собственные навыки.

У каждого человека три характера: тот, который ему приписывают; тот, который он сам себе приписывает; и, наконец, тот, который есть в действительности.

Виктор Гюго

Остается еще одно, последнее, вводное замечание. Вышим классом сбора информации является умение провоцировать человека на контакт, умение понуждать другого человека к тому, чтобы он дал нам информацию о себе, о нас, о том, о чем нам хотелось бы знать. Представьте себе, что вы просматриваете пленку, где вас снимали на «скрытую камеру», когда вы находились в полном одиночестве. Теперь представьте себе, что вас снимали на ту же «камеру», но в присутствии других лиц: в одном случае — друзей и знакомых, в другом случае — родителей и наставников (преподавателей, работодателей и т. п.). А теперь представьте себе, что вы даете интервью в программе «Человек недели»... Как вам кажется, информация, которую вы сможете таким образом получить, будет одинаковой во всех случаях или разной? По всей видимости, разной, а ее различие будет продиктовано тем, в ка-

ких условиях с вас «снимали» эту информацию. Так вот, умение «снимать» информацию с другого человека — это умение заставить его быть разным, а в совокупности — таким, каковым он является на самом деле. Но все это, как уже было сказано, высший класс, а сейчас мы идем первый раз в первый класс.

**Как стать
«психологом
по жизни»**

ЧАСТЬ ПЕРВАЯ

**ЧЕЛОВЕК —
ЭТО «ОТКРЫТАЯ
КНИГА»**

Начнем изучение «человеческого материала» с «наглядной агитации», с того, что представляется прежде всего нашему взгляду (через него, вообще говоря, мы получаем примерно 80% всей информации об окружающем нас мире), а также слуху и, в меньшей степени, физическим ощущениям. Мы, конечно, можем проигнорировать предлагаемую нам таким образом информацию, но это крайне неразумно. Куда целесообразней считывать всю информацию, которую нам предлагают считать...

Азы невербального общения

Язык, произносимые нами слова или вербальный язык, — это то, что мы пытаемся (по большей части осознанно) сообщить другому человеку. Но, как выясняется благодаря работам Альберта Меграбяна, только 7% информации от другого человека передается нам смыслом произносимых им слов, 38% — тем, как эти слова произносятся (т. е. интонациями, тоном голоса, его громкостью, быстротой, ритмом и т. п.), остальные 55% информации,

которые мы получаем, относятся на счет выражения лица и других поведенческих актов. В предметной беседе соотношение этих констант несколько изменяется, но «коренного перелома» не происходит: менее 35% информации относится на счет содержания словесного сообщения, а более 65% — передается невербальным языком.

Таким образом, невербальный язык — это наш основной язык. **Выражение лица** сильнее всего подчеркивают уголки губ, нахмуривание или поднимание бровей, сморщивание лба. Эти элементы мимики позволяют выразить всю гамму эмоций и чувств — от приятного удивления до разочарования. Образованным людям следует знать, что одно из наиболее важных исследований Чарльза Дарвина было посвящено сопоставлению мимики животных (обезьян) и человека. Великий англичанин пришел к выводу, что различия здесь невелики, а бровями в ряде случаев можно выразиться куда убедительнее, нежели словами.

Человек — это «открытая книга»

***Пути привычек обычно слабы,
чтобы их ощутить, пока они не
станут слишком крепки, чтобы
их разорвать.***

Самюэль Джонсон

Взгляд является ключевым составляющим невербальной коммуникации. Именно взглядом мы сообщаем о том, насколько заинтересованы в контакте. Если нам интересно или приятно — то мы смотрим на собеседника, если мы увлечены и возбуждены, так прямо «стреляем глазами». Если мы смотрим в сторону или «бегаем глазами», то нам скучно или же мы приготовились к тому,

чтобы взять слово. Впрочем, аналогичным образом наш взгляд ведет себя в ситуации страха или переживаемого нами чувства вины (стыда). Наконец, пристальный взгляд, особенно если он адресован малознакомому человеку, воспринимается как проявление агрессии (обезьяны могут за такой взгляд даже решето из вас сделать). Девушка может так «метнуть взглядом», что молодой человек сразу поймет, что ему, мягко говоря, здесь не очень-то рады.

Следующий пункт невербального языка — это **жесты**. Указующий палец — это вещь куда более агрессивная, нежели открытая ладонь. Покачивание (кивание) головой или наклон ее чуть вперед и вбок — являются признаками заинтересованности. Движение головы из стороны в сторону обозначает отказ. Если человек пожимает плечами или разводит руки, это свидетельствует: он не знает того, о чем его спрашивают. Если вам показывают большой палец, то, верно, хотят таким образом объявить свое согласие, удовольствие или даже восхищение.

***Предательство — это удар,
которого не ждешь. Если бу-
дешь знать свое сердце, ему тебя
предать не удастся. Ибо ты
узнаешь все его мечтания, все
желания и сумеешь справиться
с ними. А убежать от своего
сердца никому еще не удавалось.
Так что лучше уж слушать его.
И тогда не будет неожиданного
удара.***

Пауло Коэльо

Впрочем, всегда нужно помнить, что невербальный язык, так же как и вербальный (словесный), может быть иностранным. Если иностранец машет вам рукой, то это, скорее всего, означает, что с вами здороваются или прощаются. Однако ситуация меняется кардинально, если речь идет о таком жесте, как сомкнутые в кольцо большой и указательный пальцы. Американец таким образом говорит вам: «О'кей!», т. е. выражает согласие, француз (и иной россиянин) говорит вам: «Ноль!», «Ничего!»; а, например, японец намекает на деньги. Если же этот жест принадлежит какому-нибудь греку или россиянину, который делает этот жест, повернув к вам тыльную сторону ладони, то, возможно, речь идет о сигнале сексуального или даже гомосексуального содержания.

Англичанин сэр Уинстон Черчилль любил демонстрировать публике букву «V», сложенную из указательного и среднего пальца. Однако если вы хотите, чтобы англичанин подумал о том, что вы сообщаете ему о победе, руку с такой конфигурацией пальцев нужно развернуть к нему тыльной стороной, если же вы повернете к нему ладонь, он вполне может решить, что вы затыкаете ему рот. В России для этих целей в последнее время используют «козу» — большой палец руки отведен, указательный и мизинец торчат вперед, а рука повернута к адресату тылом: «Ша!» Так что помните: в невербальном языке не все однозначно. Впрочем, большинство жестов представителей нашей культуры нам понятны.

Кроме отдельных жестов, надо помнить и обо всем «остальном» теле — т. е. о **позе**. Если человек заинтересован и открыт контакту, то это, как правило, проявляется соответствующей «открытой» позой — он к вам развернут, его руки распахнуты, голова не упала на грудь и не торчит вверх или на сторону. Если человек «зажат», то, вполне возможно, на его заинтересованность и контактность вам

Человек — это «открытая книга»