

УВОД

Всяка една сфера на бизнеса трябва да изгради собствена система от психологическо информационно знание, очертавайки своите бизнес цели ориентири и нужди, потребности, които се базират и произтичат от същностното психологическо знание. Всеки един, посветил се на икономическата сфера на нашия обществен живот, е необходимо да е психологически образован, което съвсем не значи да бъде професионален психолог. Задачата на учебното пособие е да запознае студентите със съвременните проблеми на психологията, като при това се прави опит за системно представяне на най-съществените направления и становища в науката. Авторът не си е поставял за задача да съставя енциклопедия по психология, а се е стремил да очертае проблемни области, с които студентите биха могли самостоятелно да придобиват знания. Съдържанието на пособието е ориентирано към инициране на диалог, размисли, поставяне на въпроси и търсене на техния отговор. Авторската позиция е представена в съдържанието и структурата на пособието по психология, проличава и в оценката на различни психологически школи и направления. Съдържанието на това пособие представя факти, понятия, теории, които се отнасят към различни клонове на психологическата наука: обща психология, психология на личността, социална, възрастова и др. При структуриране на психологическия материал съзнателно е следвана логиката на проблемните области в бизнес пространството и икономическия живот, като при това съзнателно не е следвана логиката на психологията като наука. Предмет на психологията е субективната реалност и закономерностите на нейното развитие в онтогенеза. В този смисъл предмет на изучаване е вътрешният, субективен свят на човека, а именно човекът в проявата на неговите субектни, личностни, индивидуални и универсални свойства; в системата на неговите взаимовръзки и отношения с другите хора. Задачата на пособието е да покаже на студентите сложността на душевния и духовен живот на човека, да се опита да създаде цялостен образ на човешката психология, да формира интерес към познаването на другия човек и самия себе си и на тази основа да изгради ценностно отношение и уважение към другите и към себе си.

Основните умения, включени в заключенията на Европейския съвет в Лисабон, са развитието на умения за работа с информационни и комуникационни технологии, чуждоезикови умения, технологична култура, предприемчивост и социални умения. Социалните умения като увереност, самоориентиране и способност за поемане на рискове също стават особено важни, защото от хората се очаква да бъдат много по-

самостоятелни. Да се научиш да учиш, да се приспособяваш към промените и да развиеш усет за огромния информационен поток – това са основните умения, които всеки трябва да придобие. Все повече времето и образователната среда изискват от обучаващите способности за саморегулираноучене, за бързо придобиване на нови умения, за лесно приспособяване към нови ситуации и предизвикателства.

Животът и работата в информационното общество изискват не само активни граждани, но и такива специалисти, които са мотивирани да разгръщат собственото си личностно и професионално развитие, а това е особено актуално за бизнес ориентираните специалисти.

Успехът и напредъкът във всяка професионална сфера се предопределят от компетентностите, знанията и уменията, които притежава личността, както и от нейната мотивация за постигане на целите в работата. Успешната реализация на личността се дължи на адекватните решения за избор на професия, за започване на работа и за развитие в кариерата. Те засягат жизнените планове на личността на специалистите и се отразяват върху междуличностните и отношения в бизнес среда, в семейството. Развитието в кариерата се определя от уменията на личността като успехът в професията зависи съществено от социалните и междуличностните или така наречените „меки“ или гъвкави умения на личността.

В пособието авторът се е опитал да насочи вниманието на студентите към един ключов парадигмален аспект на психологическата и на икономическата наука – активността на човека в неговите най-широки психологически реализации и измерения, а именно във взаимоотношенията, осъществяващи се в бизнеса, лично и професионално развитие и самоусъвършенстване, субективно благополучие. Особен акцент е разглеждането на тази активност в контекста на субекта на човешката личност в качеството си на способност да бъде деятел на своя живот и дейност.

В тази връзка от психологическа гледна точка бихме могли да детайлизираме и отделим следните психологически страни, които съдействат за реализирането на активността на човека и развитието на неговите умения, които имат често пъти решаваща роля за професионалното развитие на личността от една страна, а от друга имат съществено значение за осъществяването на качествено образование: емпатия и емоционална интелигентност; мотивация за успех; самооценяване и личностно развитие; комуникативни умения и др.

Приложените психологически тестове в края на всяка рубрика от психологическите текстове, разкриващи различни психологически сфери и феномени,

имат за цел да Ви ориентират в самооценката по отношение на определени психологически особености. Тази оценка не е абсолютна и не се идентифицира изцяло с Вашата личностна специфика, но това може да реализирате с помощта на професионален психолог. Тези тестове имат за цел не само да Ви ориентират донякъде в лабиринта на Вашата личност, но и да Ви убедят в нееднозначността и сложността на професията на психолога.

Авторът очаква критични бележки и препоръки относно съдържанието, структурата, оформянето на пособието.

Предмет и направления в психологията на човека

Определения на предмета на психологията

Съвременната психология е сложно организирана и широко разгърната система от знания, която служи за основа за много хуманитарни практики. Психологията е наука, която изучава човешкото поведение и мисленето. Тя изучава влиянието на опита върху мисленето и действието, ролята на биологичните фактори върху наследствеността, съзнанието и неговите прояви. Психологията проследява пътя на развитието на човека, изучава социалнопсихологическите фактори, които влияят на човека. В този смисъл тя се опитва да обясни защо хората мислят, постъпват и се чувстват така, а не иначе. Почти всички психолози изучават поведението от някаква гледна точка. Така в отделните сфери и направления на психологията за човека се отделят много специализации, като всяка една от тях е фокусирана върху някакъв определен аспект от човешкият опит. Не всички психолози попадат в една специализация или направление. Интересите и работата на много от тях се намират на границата на различни проблемни сфери и специализации.

Исторически първа форма на психологията е учението за душата. Нейното самостоятелно и суверенно обособяване от философията е свързано с разбирането ѝ като наука за психиката, нейното функциониране, установяване и развитие. И така предмет на традиционната психология е психиката. Но психика притежават и хората, и животните. Психологията на човека е особена дисциплина, която изучава неговата психологическа специфика, която е ориентирана към изследването и разбирането на същностните психологически характеристики на човека. Такава важна характеристика е вътрешният живот на човека, неговият субективен свят, който може би ще бъде предмет на психологическата антропология. В този смисъл също така традиционно задачите на психологията се обособяват по следния начин: 1) познаване на психическата реалност; 2) на тази основа тези знания изработват средствата за практическата помощ на хората в различни области.

Отделяйки се от философията, психологията влиза в своята история в качеството си на естественонаучна дисциплина. Именно от естествознанието психологията заимства експерименталния метод, което има решаваща роля за обособяването ѝ като самостоятелна наука. От този момент от психологията отпадат такива категории и

термини като „душа“, „вътрешен свят на човека“, „субективност“ и др. Обекти на психологията са „психика“, психически явления“, „психически свойства“ и др.

Направления в психологията

Психическата реалност на човека в различните направления и школи е представена и се разглежда под различен ъгъл, отделни страни на неговия психически живот се поставят на първо място и се изучават задълбочено и детайлно, а други или не се изучават, или получават някаква по-частична интерпретация.

Направления в психологията	Предмет на изучаване
Психология на съзнанието	Съзнанието
Бихевиоризъм	Поведението
Фройдизъм	Несъзнателното
Когнитивна психология	Познавателни процеси + процеси на преработка на информацията
Хуманистична психология	Индивидуалността, личността на човека
Психологията в Русия	Психика

Началото на психологията е свързано със създаването на първата лаборатория по психология през 1879г. в Лайпцигския университет от Вилхелм Вунд. Той решава да изучава съдържанието и структурата на съзнанието и то на научна основа. Поставя се началото на структуралистичния подход за изучаване на съзнанието. Съзнанието се разбива на психологически елементи, като основен материал за съзнанието са усещанията, образите и чувствата. Ролята на психологията е да даде колкото може по-детайлно описание на тези елементи. За постигането на тази цел структуралистите прилагат метода експериментална интроспекция, т. е. изследваният разказва, описва какво чувства, когато се намира в една или друга ситуация.

По-късно през 1881г.от Уилям Джеймс и сътрудниците му се обособява идеята, че проблемът е не от какво е построено съзнанието, а да се разбере неговата функция, както и ролята му за съществуването на индивидите. Според тях ролята на съзнанието се състои в това, да се даде възможност на индивида да се приспособи към различни ситуации, които възникват в живота на индивидите или да повтаря вече изработени

форми на поведение. Така се заражда функционалистичният подход, който най-общо се представя от Уилям Джеймс, който изтъква, че „съзнателният живот представлява един непрекъснат поток“.

БИХЕВИОРИСТИЧЕН ПОДХОД

Бихевиоризмът свежда съзнанието към неговите наблюдаеми поведенчески прояви. Основната теза на бихевиоризма (поведенческата психология) е, че поведението е непосредствено следствие от влиянието на средата. Както твърдят Милър и Долард, „в своята най-проста форма тя (поведенческата психология) проучва условията, при които се свързват ответната реакция и съответният стимул“. Според Дж. Уотсън цялото многообразие на поведението на човека може да бъде описано чрез формулата $S \rightarrow R$. Всички прояви на човешкото поведение се обясняват чрез поведението, свеждат се до сума от реакции. След като е завършено ученето, реакцията и стимулт се свързват по такъв начин, че появата на стимула да предизвиква съответната реакция. Резултатите от научаването се свеждат единствено до измененията във външното поведение и се изследват ефектите на външните събития за индивида. Бихевиоризмът отхвърля интроспекцията като метод в психологията. Според бихевиористите поведението трябва да се изследва с методи, които са характерни за естествените науки: наблюдение и експеримент. Тук психологическите прояви на поведението на човека се обясняват чрез поведението, свеждат се до сума от реакции.

При тази теоретична ориентация усилията са насочени към разкриване особеностите и закономерностите на класическото и оперантнокондициониране, както и на социалното научаване.

ФРОЙДИЗЪМ

Направлението носи името на австрийския лекар и психолог З. Фройд. В своето разбиране за психологията на човека З. Фройд се опира на естествените науки и медицината. Именно медицинската му практика му позволява да разработи психологическа концепция за природата на неврозите и тяхното лечение. Това става основа на психоаналитичната теория и метод. Според З. Фройд невротичната болест се развива в резултат на изведени от съзнанието травмни преживявания, които образуват

в сферата на несъзнателното особен център – афективен комплекс. Задачата на психотерапията е в това, да се разкрият травмените преживявания и да освободи от тях личността. З. Фройд разработва редица методи за разкриване на афективните комплекси–усвършенства хипнозата, прави анализ на сънищата, анализ на свободните асоциации, анализ и интерпретация на художествени произведения. Тези методи предполагат активна работа на психолога, тъй като полученият от тях материал е основа за анализ. Оттук този метод и самата концепция се нарича психоанализа. Първоначално създаден за лечението на неврозите, психоанализата като метод се пренася и разпространява от З. Фройд за обяснение на нормалния психически живот на хората. Същност на психоанализата като психологическо направление е учението за несъзнателното. Психологията на човека започва да се тълкува като обусловена от несъзнателни сили –влечения. Основни влечения са сексуалното влечение и влечението към смърт.

Фройдизмът получава широко разпространение по целия свят. Причината е, че в психоанализата на преден план се поставят въпросите, които се отнасят до реалните житейски нужди и проблеми на хората. Развитието на психоанализата превръща фройдизма във философска доктрина, където основните понятия и теоретични конструкти се екстраполират не само на човека, но и върху редица сфери на човешката култура.

КОГНИТИВЕН ПОДХОД В ПСИХОЛОГИЯТА

В последните двадесетина години на XX век когнитивният подход се очертава като едно от най-влиятелните направления в съвременната психология. В днешно време съществува твърде голямо многообразие от теории и изследвания, чиято пресечна точка са вътрешните познавателни процеси, процесите на преработка на информацията. За когнитивните психолози поведението не се свежда само до неговите външни, наблюдаеми свойства, но предполага обяснение на ниво умствени репрезентации, намерения, убеждения и т.н. Когнитивната психология се занимава с това, как и защо хората правят избор и вземат решение, как се структурира и съхранява информацията в паметта, как се оперира с понятия, как се изграждат понятийните схеми и много други. Когнитивната психология прекрасно прилага научните емпирични методи, но често просто привежда съзнанието до неговите обективни аспекти, невронни механизми, биокомпютърни функции.

Представителите на това направление *разбират ученето като активен умствен процес*, чийто основен компонент е *знанието*. Хората не са пасивни получатели на влияния от средата, а активно преработват информацията за света. Така се получават нови преживявания, натрупва се нов опит, който води към научаване. Ученето води до придобиване на знания, а промените в знанията правят възможни промените в поведението. Важен компонент на процеса е *обратната връзка*, която дава информация за правилността и уместността на изпълненото действие. Обратната връзка намалява неопределеността и така води до разбиране и чувство за съвършенство. Когнитивният подход към ученето не се центрира около една унифицирана теория. Обединяващо звено е понятийният апарат и предметът на изследванията.

ХУМАНИСТИЧНА ПСИХОЛОГИЯ

Хуманистичната психология представлява комплексна междудисциплинарна наука за човека, като обединява редица становища на философи, психолози, социолози. Същностна основа на хуманистичната психология е философското течение на екзистенциализма с неговата ориентираност на проблемите, свързани с личностния избор и отговорност в определяне на смисъла за съществуване. Екзистенциализмът свежда съзнанието към личностните структури и модуси на интенционалността. Водещи представители на хуманистичното направление са Г. Олпорт, Х. Мюрей, К. Роджърс, А. Маслоу и др.

Предмет на изследване на хуманистичната психология е уникалната и неповторима личност, която осъзнава своето място в живота, регулира границите на своята субективна свобода. Хуманистичната психология се опира на положението, че човек притежава потенциал за непрекъснато развитие и реализация на творческите възможности и се приема за личност, можеща да управлява собственото си развитие. Според това направление човекът по своята природа е активно, творческо същество, способно за саморазвитие. Принципно съществено за хуманистичната психология е виждането за цялостната природа на психическия живот на човека. Хуманистичната психология създава нов подход в практиката на консултирането и психотерапията.

ПСИХОЛОГИЯТА В РУСИЯ

Психологията в Русия представлява сложна и разчленена система по научни представи за психичното. Да се обхване в една схема или формула психологията в Русия е трудна задача.

Проблемът за общественно-историческата обусловеност на психиката на човека разработва Л. С. Виготски. Той създава културно-историческата концепция за развитието на човека, въвежда в психологията понятието за висшите психични функции като специфични човешки форми на психиката и формулира закона за тяхното развитие, а именно: „Всяка висша психична функция се проявява в процеса на развитието на поведението два пъти: отначало като функция на колективното поведение, като форма на сътрудничество или взаимодействие, като средство за социално приспособяване, т. е. като категория интерпсихологическа, а след това като начин за индивидуално поведение, като средство за лично приспособяване, като вътрешен процес на поведение, т. е. като категория интрапсихологическа“.

Друг аспект на общественно-историческия подход за изучаване на психиката на човека е проблемът за съзнанието и дейността. Съществен принос за анализа на този проблем има С. Л. Рубинщайн. Според него основен закон за историческото развитие на човека е в това, че човек се развива, трудейки се; променя своята природа и така самият той се променя; по този начин поражда в своята дейност (теоретична и практическа) предметното битие, като заедно с това променя, формира, развива своята собствена психическа природа. Той формулира принципа за единство на съзнание и дейност, който е водещ принцип в психологията в Русия.

Категорията дейност в психологията е разработена от А. Н. Леонтиев. Тази категория той приема за важна и изходна за построяването на цялостна система в психологията и приема, че нейното въвеждане в психологията сменя целия понятиен апарат на психологическото знание. Според него психологическото развитие на човека е процес на развитие на дейността, съзнанието и личността. Той изтъква, че дейността е съдържателен процес, при който субектът осъществява преобразуващи действия с предметния свят. Чрез дейността човекът се включва в системата от обществени връзки и отношения.

Обобщавайки основните положения в различните направления, трябва да подчертаем, че тези отделни теоретични проекции за психологията на човека в качеството на базови категории за обяснителните принципи на природата на психическото са се оформили в отделни научни доктрини. Всяка научна школа на основата на своята категория и представа за природата на психическото е изграждала

собствена представа за човека и на тази основа се създават различни практики и психотехники.

Въпроси за дискусия:

1. Закономерно ли е според Вас съществуването на редица направления в психологията?
2. С какво и как според Вас може да се обясни доминирането на едно или друго психологическо направление или школа в обществото?
3. Можете ли да се съгласите с твърдението, че за целите на ефективния бизнес е необходимо по-доброто, задълбочено познаване и разбиране на проблемите във фирмата, отчитайки анализа на същностни психологически факти и явления?
4. Смятате ли, че само една единствена теория би съдействала за по-доброто познаване на човека и човешките взаимоотношения в бизнес средата? И ако „да“ – то коя от тях е най-ефективна, според Вас?

ЕМОЦИИТЕ И ЧУВСТВОТА В ПСИХОЛОГИЯТА

Същност на емоциите и чувствата

Универсалността на емоциите означава, че емоционална окраска получават всички форми на психичен живот. Емоцията прави личността по-възприемчива към един вид сигнали и по-малко чувствителна към други.

Емоционалната оценка става факт на съзнанието под формата на преживяване, което се получава при съпоставяне на образите и вижданията за външния свят със субективната значимост на отразените предмети и събития. Оценъчната функция на емоциите не се отнася само до обектите от обкръжаващата реалност. Тя се отнася и до поставяне на оценка на собствените преживявания. Функциите на емоциите нямат постоянна йерархичност. Тези функции действат едновременно, но коя от тях ще заеме доминираща роля в определен момент от живота на човека зависи от значимостта на външния или вътрешния фактори за личността. Емоциите сигнализират удовлетворяването на потребностите.

Емоционалните преживявания имат нееднозначен характер. Три са важните източници на трудности при изразяване на чувствата: тенденция към отричане на собствените чувства, както и на чуждите такива; нежелание за непосредствено общуване; ограничено осъзнаване и непризнаване на собствените чувства. Един и същ обект може да предизвика несъгласувани, противоречиви емоционални отношения. Това явление се нарича амбивалентност на чувствата. Обичайно амбивалентността е предизвикана от това, че отделните особености на сложен обект по различен начин влияят на потребностите и ценностите на човека. Амбивалентността може да бъде породена от противоречието между устойчивите чувства към предметите и развиващите се от тях ситуативни емоции.

Човешките чувства имат продължителна история на филогенетично ниво, в хода на което те започват да изпълняват редица специфични функции. Чувствата имат много разнообразни прояви. Те притежават различна степен на интензивност и продължителност. Цялото многообразие от чувства може да се раздели (по тяхното субективно преживяване) на две категории:

- чувства с положителна последователност, свързани с неудовлетворение на жизнените потребности на човека и доставящи удоволствие;

- чувства с отрицателна натовареност, свързани с неудовлетворение на жизнените потребности и доставящи неудоволствие.

По съдържание всички чувства могат да се класифицират на прости и сложни в зависимост от това, какво ниво на потребности удовлетворяват у човека. Към най-простите се отнасят гневът, страхът, радостта, мъката, завистта, ревността, към по-сложните – моралните.

Чувствата и емоциите представляват преживявания на човека, на неговото отношение към това, което той познава или прави, към другите хора и към самия себе си. Емоциите на човека говорят за основното съдържание на личността, защото помагат да се разкрива вътрешния свят на хората.

Емоциите и чувствата не съществуват вън от усещанията, възприятията, представите, вън от познанието на човека, вън от неговата професионална дейност. Характерът на емоциите на човека много говори на обкръжаващите за неговата изграждаща се личност. В този смисъл емоциите му представляват своеобразни индикатори, които показват доколко благополучно се е формирала и се развива неговата личност.

Емоциите представляват особен клас психически процеси и състояния, които са свързани с инстинктите, потребностите и мотивите, отразяващи се във формата на непосредствено преживяване (удоволствие, радост, страх и т.н.), както и значимостта на действащите на индивида явления и ситуации за осъществяване на неговата дейност, за съдържанието и характера на неговия живот.

Според редица изследователи, при едно широко трактуване на емоциите, тяхното възникване се свързва „с устойчивите, обикновени условия на съществуване, такива като отразяване на въздействията или на предмета (емоциите изразяват тяхното субективно значение), засилените потребности (емоциите сигнализират за това на субекта)“ и т.н. Докато при тясното разбиране на емоциите, те се обособяват като реакция на по-специфични условия, ситуации, например като невъзможност за адекватно поведение, реакция при неочаквано събитие, конфликтно развитие на ситуация и т.н. Емоциите съпровождат всяка проява на активност от страна на субекта в неговия живот и дейност, конкретно в неговия многостранен живот в работната среда, в семейството, на улицата и т.н. Намаляването, редуцирането на съдържанието и нивото на проява на субектността е свързано с наличието и проявата на афектогенни ситуации.

Голямо значение за уточняване на проблема за емоциите имат формулираните в психологията от Л.С. Виготски и по-късно от Л.И. Божович положения за преживяването като централна емоционална единица на психическото, която по специфичен начин е обогатена от отношението на човека към събитията, към хората, към себе си. Мястото, ролята и функциите на преживяването в структурата на личността се променят в хода на цялостното психическо развитие. Разбирането на характера на преживяванията означава разбиране на това, как даден индивид възприема действителността, хората.

Към особеностите, които непосредствено характеризират преживяването, се отнасят качествени и съдържателни черти на емоциите, които представляват центъра на емоционалните особености.

Интересно е становището на С. Шехтер, основал двуфакторните теории за емоциите, където се различават физиологическите компоненти и когнитивен компонент. За определянето на емоциите е необходима когнитивна интерпретация, свързана с конкретните ситуации на поводите и причините на вътрешното състояние на възбуда. Когнитивният компонент на оценката на ситуацията С. Шехтер определя като съобщение за преживяваната емоция по отношение на съдържание, насоченост, модалност. Нивото на активация се определя от него като обща енергетична функция. Той постулира върху мултипликативната връзка между тези два компонента. Необходимостта от собствено психологическо изследване на въпроса за емоциите намира своето актуално и задълбочено разглеждане в научните разработки на В.К. Вилюнас върху феноменологията на емоциите. Авторът анализира цялостното емоционално явление като особено психологическо образование, което се състои от два момента: „от една страна — някакво отразено съдържание, а от друга — емоционално преживяване, т.е. специфичната окраска, с която даденото съдържание се отразява на субекта, на личността.

Едни от най-важните свойства в структурата на личността на човека представляват емоционалните особености. Емоционалните свойства на човека, т.е. способността му да изпитва емоции, се нарича *емоционалност*. Емоционалността се разглежда като едно от основните свойства, които съставят темперамента. Това положение има особено значение за развитото от А.Е. Олшанникова схващане за качествените характеристики на емоциите, които са основни, водещи в структурата на емоционалността. При това в психологическата литература и в изследванията в

качественото многообразие на различните емоции са заложили и се анализират четири емоции, които са първични и представляват основните единици като съставна част на съдържанието на повечето други емоции. Тези емоции са *радост, гняв, страх и печал*. Типът на съотношението между посочените емоции е важна характеристика на емоционалността, която определя различните емоционални типове хора. Знанието за особеностите на емоционалните типове хора е необходимо особено и за практическите приложения на психологията в различни сфери на обществения живот, респективно за бизнеса.

Необходимостта от разглеждане на проблема за емоциите е обусловена не само от теоретически интерес. Психологическата наука разкрива ролята на емоциите за цялостното развитие на психиката на човека и ги разглежда като мощен инструмент за развитието на неговата личност. Емоциите представляват една от най-важните характеристики на човешката личност. Те се отнасят към главното съдържание на личността, защото спомагат за разкриване на вътрешния свят на хората.

Различия между чувства и емоции и връзката им с потребностите

Между психолозите няма пълно единодушие относно същността и различията на понятията „чувство“ и „емоции“. До неотдавна за термина „емоция“ беше прието да се използва като определяне и обособяването им в качеството на най-прости преживявания, които са свързани с първичните, органически потребности. Понастоящем все по-голям прием получава разбирането, че емоциите са относително кратковременни процеси, които имат подчертано ситуативен характер. При едно такова разбиране на емоциите те не може да се отнасят само към органическите потребности. Емоциите се смятат за група психични процеси и състояния, свързани с потребностите и мотивите на хората. Те отразяват значимостта на явленията върху жизнената дейност на личността и в същото време оказват влияние върху тази дейност. Емоциите възникват винаги при конкретни поводи, т. е. те са конкретни, ситуативни и в резултат на това много разнообразни.

Чувствата за разлика от емоциите се характеризират с устойчивост и са свързани с отношението към определен обект, човек, клас, училище, произведение на изкуството. Неотменен, постоянен признак на чувствата освен устойчивостта и свързаността им с определен обект е и тяхната полярност или амбивалентност. Това

свойство се изразява в това, че едни и същи обекти могат да предизвикват противоположни по съдържание чувства.

Емоциите представляват важен фактор за регулацията на познавателните процеси. Емоционалната обогатеност е едно от условията, което определя непреднамереното внимание и запомняне, като този фактор е в състояние съществено да облекчи или затрудни протичането на тези процеси. При определен стимулен материал или при изразена интензивност на емоциите могат да се променят и процесите на възприятието. От емоциите зависят цяла поредица от характеристики на речта, натрупват се данни за тяхното регулиращо влияние върху мисловните процеси. Всичко това подчертава още веднъж положението за единство на двете страни от развитието на личността: мотивационно-потребностна и познавателна. В хода на развитието на психиката на човека поведението му става все по-преднамерено, т.е. той овладява способността да подчинява своите постъпки на целите, които съзнателно поставя пред себе си.

При разглеждането на *връзката между потребностите и емоциите* необходимо е да подчертаем, че преживяването на нужда от нещо е задължителен компонент на потребностите. Потребностите на хората се развиват и усъвършенстват във връзка с промените на социалната ситуация на развитието на личността, с което се задълбочава, обогатява и усъвършенства целият арсенал от емоционални техни преживявания. Потребностите обуславят характера, динамиката на емоциите и чувствата и по този начин индиректно оказват влияние върху поведението на човека.

Фактически емоциите представляват субективна форма на съществуването на потребностите. Въпросът за съотношението на емоциите и мотивацията в най-концентриран вид е представен във формулировката, в която се потвърждава, че емоциите са субективна форма на съществуването на потребностите (мотивацията). Това означава, че мотивацията се разкрива пред субекта във вид на емоционални явления, които му сигнализират за потребностното значение на обектите и подбуждат насочеността на дейността. Подчертава се, че емоциите и мотивацията не се отъждествяват, а по-скоро емоционалните преживявания представляват резултативна и подбуждаща форма на съществуването на мотивацията.

Необходимо е да се подчертае *ролята на емоциите и за общуването*, където те се проявяват като специфичен вид човешка активност. Тук емоциите играят ролята на регулатори на човешкото общуване. По външните изразителни движения, които съпровождат емоционалното преживяване (мимика, жест, поза), а също и чрез речевата

интонация ние съдим за вътрешните състояния, преживяванията на обкръжаващите. Външните изразителни движения представляват експресивната функция на емоциите като осигуряват невербалното комуникиране при общуването. Основен източник, както за възникването, така и за развитието на емоциите и чувствата при човека е общуването с околните.

Способността на личността за владеене на своите чувства се развива и усъвършенства от година на година. По своята психологическа природа те представляват психическо отражение във формата на непосредствено пристрастно преживяване на жизнения смисъл на явленията и ситуациите. Главна емоционална единица, която по специфичен начин е обагрена от отношението на човека е преживяването.

При всеки човек емоциите преминават сложен път на развитие. Това развитие се осъществява в постепенната диференциация на емоциите, която води до обогатяване качеството на проявяванията. Едновременно с това се променя съдържанието на емоциите.

Съществува още една група от *динамични емоционални признаци*, които характеризират протичането на емоционалните преживявания (дълбочина, продължителност, честота на възникването) и особености на външния израз на емоциите в поведението — емоционална експресия (мимика, жестове, интонация). Динамическите признаци представляват само форма на съществуване на емоциите като се проявяват в качеството си на индикатор на преживяванията и облекчават взаимоотношенията, контактите между хората.

Съдържателните особености на емоциите се формират под въздействието на социалната среда. Динамичните и качествени черти на емоционалността не определят това дали дадена личност ще бъде емоционално отзивчива. Но все пак е по-лесно да се сформира способност към съпреживяване при тези лица, които в арсенала на своите емоции гневът не е доминираща емоция. Така също и емоционалната впечатлителност като динамично свойство е по-благоприятна почва за формирането на отзивчивост, доброжелателност. Затова при развитието, изграждането на емоциите е необходимо умело да се съчетава стратегията за отчитане на емоционалните особености със стратегията за тяхното активно формиране.

Основният източник за развитието на положителните и на отрицателните преживявания при хората е свързан с характера и съдържанието на жизнения път на човека, с резултатите от неговата професионална дейност, със семейството и

качеството на контактите с околните, със смисъла и съдържанието на неговата ценностна система.

Характерният за всеки човек качествен емоционален настрой и неговото съдържание са най-съществените черти на емоционалността. В цялата си съвкупност те говорят за отношението на индивида към обкръжаващата действителност. Едни хора са доброжелателни, могат да съпреживяват, други са равнодушни към чуждите радости и мъки, трети могат да злорадстват. Тези черти са свързани с нравствените особености на личността на човека и се отнасят до съдържателните емоционални свойства.

Изграждане на чувствата и емоционалните качества

Съдържанието на чувствата определя една от най-важните характеристики на личността. Особена група представляват чувствата, които отразяват цялото многообразие от емоционални отношения на човека към социалната действителност.

Формирането на чувствата е свързано много тясно с развитието на личността. Формирането и развитието на чувствата е свързано с изграждането на отзивчивост към преживяванията на другите, в проявата на съпреживяване и съчувствие, което най-общо се нарича в емпатия. В емоционалния отклик на преживяванията към другия се различават емпатийни реакции с различна модалност. Това е сърадост, състрадание, съчувствие, жалост. Емпатийните преживявания или са идентични на наблюдаваните (страдание, страх, тъга), или са противоположни (радост в отговор на тъга, тъга в отговор на радост), т.е. егоцентрични. Проявата на емпатия е умение да се разпознават чувствата на другите и да им се отговаря адекватно. Това означава:

- ✓ Навлизане в личния свят на другите, без да даваш оценка или да „произнасяш присъди“^{“„”;}
- ✓ Не само да чуеш и разбереш това, което другият казва, но и да му покажеш, че го разбираш;
- ✓ Внимателно да изслушаш другия, като му покажеш, че го приемаш такъв, какъвто е.

Емпатийното развитие предполага разгръщане на способността на човека да се отзовава на широк кръг събития от окръжаващия свят. Емпатичната способност се развива и обогатява с разширяването и разгръщането на жизнения опит. Според Д. Голман способността за емпатично преживяване на

чувствата и емоциите на другия е пряко свързано със способността за преживяване на собствените чувства и възможностите за тяхното идентифициране. В този смисъл тя е свързана с личния опит и самопознанието. Степента на проява на емпатията е строго индивидуална. Емпатията насърчава личната отговорност и управлението на собствената личност. Тя изпитва загриженост за чувствата и потребностите на другите. Истинската емпатия произтича от дълбокото осъзнаване на собствената личност. Тя е базисен фундамент на градивното общуване. На ниво личност ползите от развитието и тренинга на емпатията се изразява преди всичко в следното:

- ◆ взаимоотношенията стават по-стабилни;
- ◆ комуникацията става по-ефективна;
- ◆ по-малко вероятно е човек да се ядоса на другите, като е подготвен за тяхното поведение и реакции;
- ◆ подобрява се доверието и сътрудничеството.

Емпатичната способност се изразява в отношенията на личността към обкръжаващите и атрибутира т.нар. *алтруистично поведение*, което е същностна част от просоциалното поведение. Това поведение означава обхващането на широк кръг от явления, които са свързани с емоционалната отзивчивост, съпреживяването, които от своя страна намират отражение в алтруистичните актове, постъпките. Според редица концепции в основата на алтруистичното поведение лежи предразположеността към съпреживяване емоционалното състояние на другия човек.

Много изследователи са разкрили, че съществено се засилва алтруизмът с възрастта на човека. Експериментално е показано, че от 4 до 8–9 години нагоре се повишава интереса на децата към чуждото емоционално състояние, увеличава се желанието да се помогне на другите. Изследванията единодушно също така показват, че взаимоотношенията между приятели връстници се характеризират в голяма степен с алтруизъм. Интересен е подходът, предложен от хуманистичното направление, според който хуманните отношения възникват при разбиране и приемане преживяванията на другия.

Кои са по-важните емоционални качества, които се формират в хода на онтогенетичното развитие на човека и които е желателно да притежава зрялата личност? Качества, които ще оптимизират и ще направят по-резултативна

професионалната изява и дейност при конкретното реализиране на бизнес отношенията.

1. Емоционална впечатлителност— изразява се в способността на индивида за навременно реагиране по отношение на емоционално значими обекти и ситуации в действителността и живота.

2. Способност за емпатия— способност на индивида емоционално да се отзовава на преживяванията на други хора.

3. Емоционална отзивчивост— изразява се в проявата на действено емоционално отношение към другите.

4. Емоционална саморегулация— проявява се в емоционалното регулиране на индивида, на съдържателните и динамическите качества на своите емоции.

5. Култура на чувствата— качество, което се определя както от диапазона на чувствата, така и от характера и формата на тяхната проява.

6. Богатство на чувствата— съставна единица е на културата на чувствата, като разкрива разнообразието от чувства на индивида.

7. Дълбочина на чувствата— съставна единица на културата на чувствата, която се изразява в силата на преживяване на дадено чувство.

8. Емоционална устойчивост— при една по-широка трактовка тя се разглежда като качество на личността и като психическо състояние, което осигурява целесъобразно поведение в екстремни ситуации. Устойчивото преобладаване на положителните емоции е една от главните детерминанти на емоционалната устойчивост.

Основна задача, която трябва да се реализира в емоционалното развитие, е преди всичко изграждането на емоционална култура. Тя обхваща емоционалната отзивчивост на личността на човека към изкуството в неговите разнообразни прояви, като тук се отнася и способността на индивида да разбира, цени чувствата на другите хора, способността за съпреживяване с другите и художествените образи, а така също умението за споделяне на своите преживявания, чувства.

Емоционалното развитие на мотивите за учене се определя и формира от степента на развитие и проява на любознателността и развитието на интересите, от резултатите на цялостната дейност и живот на човека. Особено голям е делът на изкуството като средство и условие за формиране на чувствата, респ. за цялостното развитие на емоционалната сфера на личността.

Важно психологическо условие за формирането на емоционалния свят на хората е умението да се тълкуват и анализират емоционалните състояния на обкръжаващите ги човешки същества.

Необходимо е емоционалното развитие на човека да протича без психологически емоционален дискомфорт, без травми. Такива травми могат да бъдат предизвикани от страх, преживяна обида, несправедливост, страх от неуспехи в работата и живота. Те предизвикват у индивидите състояние на повишена тревожност и се отразяват на тяхното поведение.

Въпроси за дискусия:

1. В какво се проявява спецификата на чувствата и емоциите в рамките на работната среда?
2. Кой са основните психологически условия и изисквания за формиране на емоционалността в развитието на човека?
3. Смятате ли, че проявата на емпатия на работното място в контекста на професионалните взаимоотношения има своето конструктивно влияние за повишаване ефективността на дейността на фирмата, в която работите?

Тест за самооценяване на способността за емпатия

За разкриването на нивото на емпатията е необходимо да отговорите на 36 твърдения. Моля, отговорете на всички твърдения колкото -може по-искрено.

Не зная	Не, никога	Понякога	Често	Почти винаги	Да, винаги
1	2	3	4	5	6

ТВЪРДЕНИЯ						
1. <u>1.</u> Харесват ми повече книги за пътешествия, отколкото книги от серията „Животът на забележителните хора“.						
2. <u>2.</u> Големите деца се дразнят от грижата						

на родителите.						
3. <u>3.</u> Харесва ми да размишлявам и да анализирам причините за успехи и неуспехи на другите хора.						
4. <u>4.</u> От всички музикални направления, предпочитам музиката в съвременни ритми.						
5. <u>5.</u> Прекомерната раздразнителност и несправедливите упреци от страна на болния трябва да се търпят даже ако продължават с години.						
6. <u>6.</u> На болния човек може да се помогне даже с думи.						
7. <u>7.</u> Странични хора не е редно да се намесват в конфликт между двама.						
8. <u>8.</u> Старите хора по правило са обидчиви без причина.						
9. <u>9.</u> Когато в детството съм слушал/а/ тъжна история, очите ми се пълнеха със сълзи.						
10. <u>10.</u> Раздразнителното състояние на моите родители влияе на настроението ми.						
11. <u>11.</u> Равнодушен/а/ съм към критиката по мой адрес.						
12. <u>12.</u> Повече ми харесва да разглеждам портрети, отколкото картини с пейзажи.						
13. <u>13.</u> Винаги съм прощавал/а/ на родителите си, дори когато те не са били прави.						
14. <u>14.</u> Ако конят слабо дърпа, трябва да се удря с камшик.						
15. <u>15.</u> Когато чета за драматични събития в живота на хората, имам чувството, че това се случва с мене.						
16. <u>16.</u> Родителите се отнасят към						

децата си справедливо.						
17. <u>17.</u> Когато виждам каращи се тийнейджъри или възрастни, аз се намесвам (вземам отношение).						
18. <u>18.</u> Не обръщам внимание на родителите си.						
19. <u>19.</u> Дълго наблюдавам поведението на животните, като отлагам други неща.						
20. <u>20.</u> Филмите и книгите могат да предизвикат сълзи само у несериозните хора.						
21. <u>21.</u> Харесва ми да наблюдавам изражението на лицето и поведението на непознати.						
22. <u>22.</u> В детството носех у дома бездомни кучета и котки.						
23. <u>23.</u> Всички хора са неоснователно озлобени.						
24. <u>24.</u> Гледайки непознат, искам да разбера какъв е неговият живот.						
25. <u>25.</u> В детството малките ходеха по петите ми.						
26. <u>26.</u> Когато видя ранено животно, се старая да му помогна.						
27. <u>27.</u> На човек ще му стане по-добре, ако внимателно се вслушате в оплакванията му.						
28. <u>28.</u> Когато виждам улично произшествие, старая се да не попадам в числото на свидетелите.						
29. <u>29.</u> На по-младите им харесва, когато им предлагам своя идея, развлечение и нещо подобно.						

30. <u>30.</u> Хората преувеличават способността на животните да чувстват настроението на своя стопанин.						
31. <u>31.</u> От трудна конфликтна ситуация човек трябва да излиза сам.						
32. <u>32.</u> Ако детето плаче, то затова си има причина.						
33. <u>33.</u> Младежите трябва да удовлетворяват винаги различните молби и чудачества (прищевки) на старите.						
34. <u>34.</u> Иска ми се да разбера защо някои мои съученици понякога бяха замислени.						
35. <u>35.</u> Безпризорните домашни животни трябва да бъдат хващани и унищожавани.						
36. <u>36.</u> Ако моите приятели започнат да обсъждат с мене своите лични проблеми, аз се старая да пренеса разговора на друга тема.						

Преди да започнете да изчислявате получените резултати, проверете степента на откровеност, с която Вие отговаряте. Установете дали не сте ли отговорили с „не знам“ на твърдения № 3, 9, 11, 13, 28, 36, а така също не сте ли дали отговор „да, винаги“ на твърдения №11, 13, 15, 27? Ако това е така, то Вие не сте пожелали да бъдете откровен пред себе си, а в някои случаи сте се стремили да изглеждате в по-добра светлина. Резултатите от тестирането може да са достоверни, ако по всички посочени твърдения Вие сте дали не повече от три неискрени отговора, при четири вече може да се съмнявате в достоверността, а при пет – може да смятате, че напразно сте си губили времето да отговаряте на теста.

Изчислявате за всеки отговор следните точки, ако сте отговорили съответно с :

1 — не знам — 0 т.;

2 — не, никога — 1 т.;

- 3 — понякога – 2 т.;
 4 — често – 3 т.;
 5 — почти винаги — 4 т.;
 6 — да, винаги – 5 т.

Сега изчислете всички точки, дадени на айтеми № 2, 5, 8, 9, 10, 12, 13, 15, 16 19, 21, 22, 24, 25, 26, 27, 29, 32. Съотнесете резултатите със скалата за развитост на тенденциите за проява на емпатия.

Ако сте събрали **от 82 до 90 точки** — това е много висока степен на емпатийност. Имате болезнено развито чувство за съпреживяване. Като барометър тънко реагирате на настроението на събеседника, който не е успял да каже още дума. Трудно Ви е от това, че обкръжаващите Ви използват в качеството на гръмоотвод, стоварвайки Ви своето емоционално състояние. Неуютно се чувствате в присъствието на „трудни, тежки хора“. Възрастните и децата охотно Ви доверяват своите тайни и идват за съвет. Често изпитвате комплекс за вина, като се страхувате, че ще причините на хората грижи. Тревогите за роднини и близки не Ви напускат. В същото време Вие сте много раними. Страдате при вида на ранено животно или не си намирате място от случайното хладно приветствие на Вашия шеф. Вашата впечатлителност не Ви дава да заспите. Бидейки разстроени, Вие се нуждаете от емоционална поддръжка. При такова отношение към живота, Вие сте близко до невротични сривове. Погрижете се за своето психическо здраве.

От 63 до 81 точки — висока емпатийност. Вие сте чувствителни към нуждите и проблемите на окръжаващите, великодушни сте и сте склонни да прощавате много неща. С искрен интерес се отнасяте към хората. Харесва Ви да „четете“ по лицата им и да гледате в тях тяхното бъдеще. Вие сте емоционално отзивчив, общителен, бързо установявате контакт и намирате общ език. Окръжаващите ценят Вашата душевност. Вие се стараете да не допускате конфликти и намирате компромисни решения. Добре понасяте критиката по свой адрес. При оценка на събитията повече се доверявате на своите чувства и интуиция, отколкото на аналитичните изводи. Предпочитате да работите с хора, отколкото сами. Постоянно се нуждаете от социално одобрение на своите действия. При всички изброени

качества, Вие не винаги сте акуратни в точната, изискваща прецизност работа. Не е трудно да Ви изкарат от равновесие.

От 37 до 62 точки — нормално ниво на емпатия, присъщо за повечето хора. Обкръжаващите не могат да Ви нарекат „дебелокож“, но в същото време Вие не се числите към особено чувствителните хора. В междуличностните отношения сте по-склонни да съдите за другите по техните постъпки, отколкото да доверявате личните си впечатления. На Вас не са Ви чужди емоционалните прояви, но в повечето случаи те са под самоконтрол. В общуването сте внимателни, стараете се да разберете повече, отколкото е казано с думи, но губите търпение при излишни излияния от страна на събеседника. Предпочитате деликатно да не изказвате своята гледна точка, тъй като не сте уверени, че тя ще бъде приета. При четене на художествени произведения и гледане на филми по-често следите действията, отколкото преживяванията на героите. Затруднявате се да прогнозируете развитието на отношенията между хората, затова се случва техните постъпки се оказват за Вас неочаквани. Нямайте емоционална откритост и това Ви пречи пълноценно да възприемате хората.

12—36 точки — ниско ниво на емпатийност. Вие изпитвате затруднения при установяването на контакти с хората, неуютно се чувствате в шумна компания. Емоционалните прояви в постъпките на окръжаващите Ви се струват непонятни и лишени от смисъл. Давате предпочитания на уединени занимания и дейности, а не на работа с хора. Вие сте привърженик на точните формулировки и рационални решения. Вероятно имате малко приятели, а тези, които имате, цените повече за деловите им качества и ясният ум, отколкото за вниманието и отзивчивостта. Хората Ви се отплащат със същото: има моменти, когато Вие чувствате своята отчужденост, а обкръжаващите не Ви обръщат нужното внимание. Но това е поправимо, ако Вие станете по-открити, започнете внимателно да се вглеждате в поведението на своите близки и да приемате техните потребности като свои.

11 точки и по-малко — много ниско ниво. Емпатийните тенденции на личността са слабо развити или почти не са развити. Затруднявате се първи да започнете разговор, държите се особено с колегите си. Особено трудни са контактите с децата и лицата, по-големи от Вас. В междуличностните отношения се оказвате

често в неловко положение. В много отношения не намирате взаимно разбиране с обкръжаващите. Обичате силните усещания, спортните състезания, предпочитате изкуството. В работата си сте силно центрирани към себе си. Вие можете да бъдете много продуктивни при индивидуална работа, но при взаимодействие с другите не винаги показвате себе си в най-добра светлина. С ирония се отнасяте към сантименталните прояви. Болезнено понасяте критиката по свой адрес, макар че можете и да не реагирате бурно на нея. Необходими са Ви упражнения за чувствата.

ЕМОЦИОНАЛНАТА ИНТЕЛИГЕНТНОСТ В ПСИХОЛОГИЯТА

Същност и специфични особености на емоционалната интелигентност

Емоционалната интелигентност, която има своето комплексно съдържание, детерминира качеството и ефективността на комуникативността и е същностна страна на човека като индивидуално качество и личностна опитност. В този дух бихме могли да разгледаме емоционалната интелигентност като съществена съставна част, елемент и предпоставка за професионализъм и професионално развитие на личността.

Доколкото емоционалната интелигентност представлява комплексно образование с организирана структура, която носи не аналитичен, а синтетичен характер, необходимо е цялостно изследване на емоционалната интелигентност, което предполага анализ на взаимодействието на нейните компоненти. Емоционалната интелигентност се разглежда в рамките на концепцията на множествената интелигентност и се трактува като част от социалната интелигентност.

Хауърд Гарднър формулира идеята за множествената интелигентност, която според него включва междуличностна интелигентност (способност да се разбират намеренията, мотивациите, и желанията на другите хора) и вътреличностна (интраличностната) интелигентност (способност на човека да разбира себе си, своите чувства, страхове и мотивации). Според Х. Гарднър традиционните типове интелигентност, например IQ, не успяват да дадат пълно обяснение на когнитивната способност.

Концепциите на Майер и Саловей дефинират емоционалната интелигентност като способност да се възприемат емоциите, чувствата, с цел улесняване на интегрирането на мисълта и емоциите и тяхното регулиране, за да се насърчава личностното израстване. Майер и Саловей разработват първия и най-известен в психологията модел на емоционалната интелигентност, който се състои от три подструктури: 1) идентификация и изразяване на емоциите; 2) регулация на емоциите; 3) използване на емоционалната информация в мисленето и дейността.

След няколко години Майер и Саловей доработват теорията в съавторство с Карузо. Този вариант на модела поставя акцент върху това, че емоциите съдържат информация за връзката на човека с другите хора, при това емоциите информират човека за характера на тези връзки. Този модел включва четири вида способности:

1. 1. Възприемане на емоциите, оценяване и изразяване — основен аспект на емоционалната интелигентност;
2. 2. Способност да се изживяват, да се предизвикат емоциите;
3. 3. Разбиране на емоциите, идентифицирането им — способност да се разбират емоциите, както и сложните взаимоотношения между тях;
4. 4. Управление на емоциите — способност за регулиране на емоциите.

Моделът на Бар-он включва пет сфери на компетентности, които могат да бъдат отъждествени с пет компонента на емоционалната интелигентност: познаване на себе си; навици за междуличностно общуване; способност към адаптация; управление на стресовите ситуации и преобладаващото настроение.

Основна съдържателна характеристика на емоционалната интелигентност, която обединява и генерализира различните теории е, че тя е съвкупност от способности за разбиране и управление на собствените емоции, разбираня и управление на емоциите на другите. В този смисъл можем да кажем, че тези процеси и способности, разгледани в психологически и още по-конкретно в личностнопсихологически план, вървят ръка за ръка и включват разбирането на личната ни емоционална същност, да бъдем „в час“ с нуждите на другите хора и да използваме това знание, за да ги мотивираме, не само за да работят ефективно, но и за да развият своя потенциал. Да разберете как се държат хората (особено лидерите, за които емоционалната интелигентност е централен проблем в психологията) е важно, но още по-важно е да се установи как и защо се развива лидерският потенциал.

XXI век би следвало да даде възможност да се развие самоусъвършенстващата се и учещата се личност, която поема отговорност за собственото си развитие. Успешното управление и лидерство трябва да бъде израз на същностното ни желание за самоосъзнатост и себепознаване. Емоционалната интелигентност е способността да разбираме нашите емоции и как те работят за нас, за да увеличим нивото на нашата мотивация. Това разбиране може да затвърди и нашите взаимоотношения с другите хора, като ни позволи да участваме в тях по положителен начин.

В теорията на емоционалната интелигентност са взаимосвързани четири съществени компонента:

1. 1. Синхронът между емоции и чувства и разбирането как те влияят на поведението на човека;
2. 2. Използване на емоционалното себепознание за успешно управление на поведението и поддържане нивата на мотивация;
3. 3. Разбиране нуждите на другите и използване на това знание, за да им се помогне да осъзнаят собствените си нужди за развитие;
4. 4. Наличие на ефективно взаимодействие с останалите и постигане на резултати посредством ефективна комуникация, договаряне и сътрудничество.

Направления и изследвания на емоционалната интелигентност

В рамките на анализа от психологическа гледна точка на качествата, необходими за реализирането и резултативната дейност на управлението, можем да представим вижданията на Д. Голман. Това е една от концепциите за ефективен лидер, която подчертава необходимостта от лични качества като условие за разгръщането и изграждането на такъв конструктивен, ефективен лидер. Д. Голман изтъква, че различните ситуации изискват различни лидерски подходи. Той смята, че различните лидери си приличат по една много съществена особеност, а именно, че всички те имат висока емоционална интелигентност. В компонентите на емоционалната интелигентност включва *самосъзнанието, самоконтрола, мотивацията, социалните умения и емпатията*. Изследванията на Д. Голман по отношение на емоционалната интелигентност показват, че тя играе съществена роля за управлението на дадена организация, независимо от нивото на техническите умения. Изследванията показват, че емоционалната интелигентност е не само характерна и особена черта на личността, но и е предпоставка за проява на постижения в различни дейности и прояви на живот. Така например в труда на Д. Голман изрично се подчертава, че емоционалната интелигентност е задължително условие за ефективна реализация, което убедително показва връзката между успеха в професионални и лични форми на дейност. Също така се подчертава, че хората при правилен подход и обучение могат да развият своята емоционална интелигентност. Емоционалната интелигентност включва пет компонента, които са представени на схемата по-долу.

Пет компонента на емоционалната интелигентност		
	Дефиниции	Критерии

Самосъзнание	Способност за разпознаване и разбиране на настроенията, емоциите и влеченията, както и тяхното влияние върху другите.	Самоувереност, реалистично самооценяване, чувство за хумор.
Саморегулация	Способност за контрол или преодоляване на негативните импулси и настроения; готовност за изказване на категорични, безапелационни мнения и импулсивни действия.	Стойностност и интегративност, комфорт с двусмисленост, готовност за промяна.
Мотивация	Охота, страст за работа, която носи престижност; готовност за осъществяване на целите упорито, енергично.	Силно изразено желание за постижение, оптимизъм, организирано ангажиране.
Емпатия	Способност за разбиране на емоционалния мир на другите хора; умение за отношение на хората според техните емоционални реакции.	Крос културална чувствителност; готовност за услужливост и добронамереност към другите.
Социални умения	Умения в управлението на взаимоотношенията и способност да се намери общ език и структуриран диалог.	Ефективност в управлението на отношенията, убедителност, опитност в съставянето и управлението на екипи.

Самосъзнание

Самосъзнанието и формираността на неговите компоненти са съществена предпоставка за функционирането на личностнопсихологическите качества и прояви на ефективност в различните аспекти от жизнения път на човека. Самосъзнанието се отнася до разбирането на собствените ценности и цели. Неговите особености и функции се проявяват в способността на личността за реалистична самооценка. Лица с развити самосъзнателни механизми са искрени и могат да признаят своите неуспехи и да разказват за тях с усмивка, според Д. Голман. Един от отличителните белези на

самосъзнанието е проявата на самоирония. Хората с развити самосъзнателни механизми спокойно разговарят за своите слаби и силни страни и често проявяват конструктивна критика. Обратното пък хора с ниско самосъзнание тълкуват конструктивната критика като заплаха или знак за провал. Хората с развито самосъзнание също така знаят кога да помолят за помощ, както и рисковете, които поемат, са премерени и изчислени. Те се опират на своите силни страни. Същият спор съществува и относно емоционалната интелигентност, а също така раждат ли се хората с определена емпатия или я придобиват в течение на живота и жизнения опит. Преобладаващо е мнението, че емоционалната интелигентност е генетично предпоставена, но също така изследванията и самата практика показват, че тя може да бъде развивана и научена. Установено е, че емоционалната интелигентност се развива с възрастта. Постоянството и практиката, провеждането на тренинги може да доведе до трайни резултати относно развитието на емоционалната интелигентност. Важно е да подчертаем, че изграждането на емоционалната интелигентност не би могло да се развие без искреното желание и усилия от страна на самата личност.

Самоконтрол

Самоконтролът, който се анализира от Д. Голман като непрекъсващ вътрешен диалог, както вече споменахме, е компонент на емоционалната интелигентност. Контролът върху чувствата и импулсите дават възможност на личността да създаде атмосфера на доверие и справедливост. Тези индивиди, които контролират чувствата си, са способни да посрещнат промените и да не изпаднат в състояние на паника. Умението за осъществяване на самоконтрол е много важна предпоставка за осъществяването на конкуренцията. Важността при изявата на самоконтрол при реализиране на редица функции е с особено значение за проявите на почтеност, която има значение не само като лична добродетел, но и като организационна сила. Голяма част от неприятните ситуации и неуспехи се дължат на проявите на импулсивно поведение. Някои от признаците на емоционалния самоконтрол са следните: 1) предразположеност към размисъл и внимание; 2) лесно приемане на неточностите и промяната; 3) почтеност – способност да казваме „не“ на импулсивните пориви. Определено трябва да изтъкнем, че ярко изразените прояви на негативни емоции не са силната страна на функционирането на емоционалната интелигентност.

Мотивация

Характерна и специфична черта на ефективната емоционална интелигентност е мотивацията. Много от хората са мотивирани от външни фактори, докато при лицата с разгърната емоционална интелигентност мотивацията им е атрибутирана от дълбоко вътрешно желание да се реализират, заради постиженията. Първият признак за тези лица, това е страстта към самата работа – търсене на творчески предизвикателства, желание за учене и гордост и удовлетворение от добре свършената работа. Те са настойчиви в желанието си да разберат защо нещата се правят по един начин, а не по друг и са изпълнени с желание да прилагат нови подходи в работата си. Интересен е фактът, че хора с висока мотивация продължават да бъдат оптимистично настроени дори, когато резултатите им са обратни по отношение на техните очаквания. В тези случаи самоконтролът им се комбинира с мотивацията за постижение по посока преодоляване на безсилието и неувереността, които настъпват след временния неуспех или провал. Лица, които преследват високи цели и заинтересованост за поддържане на резултатите могат да създават екип, чиито членове са със същите характеристики. Разбира се от особено значение за ефективното управление са оптимизмът и предаността към организацията.

Емпатия

Емпатията е силен компонент на емоционалната интелигентност. Тя насърчава личната отговорност и управлението на собствената личност. Тя изпитва загриженост за чувствата и потребностите на другите. Да се развие емпатия, означава също така да се постави тънка граница между свръх-ангажираността и насърчаването на хората сами да поемат отговорност за себе си. Успешното развиване на емпатията (да се отчитат емоциите, чувствата и потребностите на другите) и използването на това знание за най-добър резултат е сложен процес. Истинската емпатия произтича от дълбокото осъзнаване на собствената личност. Можете да започнете да разбирате другите само ако разбирате влиянията, които са оформили вашето поведение и действия. Емпатията често пъти се поражда от преживявания, където човек или признава, че с него са се отнесли несправедливо, или разбира, че ползотворна намеса е подпомогнала неговия напредък, учене и чувството му за отговорност. Какво е емпатия?

Емпатията по същество е да бъдем способни „емоционално да сменим мястото си с другите“^{„“}, „да приемем тяхната гледна точка“^{„“}, „да ни е грижа за тях“^{„“} и „да ги приемаме като поне равни, а понякога дори по-важни от нас самите“^{„“}. Водената от егото арогантност или егоизъм не могат да участват при проявата на емпатия. Емпатията е част от емоционалната интелигентност и е средство, което се съчетава с емоционалното себеосъзнаване, за да ви даде възможност да разберете потребностите на другите и ефективно да взаимодействате с тях.

Емпатията може и трябва да се проявява на различни нива. Емпатията е важна част от помагането на другите да учат и следователно тя е съществен елемент на насърчаването и менторството. Освен това, тя е най-важното съображение при сплотяването на индивидите при трудни обстоятелства. Липсата на емпатия е една от най-широко разпространените причини за стрес.

Емпатията е съществено важна за развиването на емоционалната интелигентност, която следва осъзнаването на това, кои сте вие и на какво държите, и способността да управлявате емоциите и поведението си. Емпатията работи чрез емоционалното съзнание. Това можем да илюстрираме чрез разглеждането на трите компонента на емпатията, които Пол Екман идентифицира:

—когнитивна емпатия — когато вие разбирате какво чувства другия човек;

—емоционална емпатия — когато вие всъщност чувствате какво чувства другия човек;

—състрадателна емпатия — когато вие искате да помогнете на човек да се справи със собствената си ситуация и емоции.

Когнитивната емпатия е важна за проявите на емоционалната и състрадателната емпатия, но състрадателната емпатия може да се реализира без проявите на емоционалната емпатия. Разбирането на трите различни аспекта на емпатията помага и да се обясни разликата между съчувствие и емпатия (които често се бъркат). Съчувствието често възниква от преживяването само на когнитивна емпатия. Съчувствието е изцяло обмислен ментален процес, който не включва да сме в хармония с емоциите на другия човек. При преживяването на съчувствие е по-вероятно да ви стане мъчно за човека, целта ви ще бъде да му помогнете и може да не успеете да балансирате неговите нужди с други критерии, като например необходимостта той да може сам да си помогне. В работна ситуация, ако изпитвате съчувствие, може да означава, че вие загърбвате нуждите на организацията за сметка на нуждите на човека.

При съчувствието когнитивното ви съзнание работи при отсъствие на емоции и преценката ви е ограничена, тъй като не сте способни да се свържете емоционално с другия човек.

Умението да бъдем емпатични се основава на това, да сме в хармония с нашите емоции, да можем да откриваме емоциите си във физическите си усещания и да използваме това знание, за да управляваме поведението си.

От всички компоненти на емоционалната интелигентност емпатията най-лесно се идентифицира. За един индивид това означава да възприема емоциите на другите като свои собствени, но и означава внимателно обмисляне на чувствата на другите и емоционалните им състояния.

Социални умения

— Първите три компонента на емоционалната интелигентност са умения за самоконтрол. Последните два – емпатията и социалните умения – се отнасят до способността на човека да управлява и балансира взаимоотношенията си с другите. Социалните умения са отношения, които се разгръщат с цел насочването на хората в посока, в която човекът иска. Социалните умения са кулминацията на другите измерения на емоционалната интелигентност. Човек е склонен ефективно да развива и ръководи взаимоотношенията си, което означава, че може да разбира и да контролира собствените си емоции и да бъде съпричастен към чувствата на другите. Наблюденията показват, че мотивацията допринася за разгръщането на социалните умения. Това означава, че когато хората желаят да се усъвършенстват, обикновено са оптимистично настроени, дори когато се срещат с временен неуспех или провал. Именно социалните умения дават възможността да се реализират, да се изяви емоционалната интелигентност. Определено според Д. Голман емоционалната интелигентност може да се развива, да бъде научена като той смята, че емоционалната интелигентност може да играе по-голяма роля и значение, отколкото интелекта на човека.



Предвид многокомпонентната и интегрална характеристика на субектността, то самата структура и компоненти на емоционалната интелигентност детерминират нейното съдържание в контекста на структурата и характеристиките на личностната субектност. Субектността на човека е системно качество на личността, интегриращо в себе си такива характеристики като активност, самостоятелност, отговорност, рефлексивност, конструктивно взаимодействие с оръжаващата среда, самосъзнателни механизми, способност за саморазвитие. Така структурирано съдържанието на субектността на човека ярко илюстрира своята взаимообусловеност със съдържателните характеристики на самосъзнанието, които са водещи компоненти в структурата на емоционалната интелигентност.

В този смисъл, отчитайки компонентите и съдържанието на емоционалната интелигентност, можем да я съотнесем към съдържателните характеристики на субектността на човека. Същностното присъствие на самосъзнателните компоненти в емоционалната интелигентност са предпоставка за нейната принадлежност и обусловеност към и от многокомпонентната структура на субектността. Всичко това иде да покаже динамиката и взаимната обусловеност в съдържателно—психологически контекст от психологията на човека на неговата цялост, както и търсенето на адекватни изследователски инструменти по посока на реализирането на този холистичен подход.

Модел на емоционалната интелигентност

Учените и изследователите, изучаващи проблемите на емоционалната интелигентност, разглеждат два различни подхода. Сейлови, Майер и Карузо описват един от подходите като „смесен модел“¹, който е социо-емоционален подход, включващ не само способности, но и личностни характеристики. *Първият модел* представлява широко интерпретиране, разглеждане и дефиниране на емоционалната интелигентност. *Вторият модел* е описан като „модел на способностите“². Този подход дефинира емоционалната интелигентност много по-тясно, редуцирано и изключва много от личностните характеристики, които са включени в смесения модел.

За да разберем по-добре двете гледни точки е необходим кратък преглед на разликите между тях и съответно на научния принос на всяка една.

Смесеният модел на емоционалната интелигентност

Д. Голман е един от първите поддръжници на смесения модел на емоционалната интелигентност. Той я определя като човешка способност, която мотивира, контролира импулсите и отлага удовлетворяването им, регулира настроенятията и не позволява на тревогата да потисне умението да се мисли, съпреживява и надява. По-нататък той описва емоционалната интелигентност като набор от характеристики (черти), които сборно биха могли да се нарекат "характер". Редица изследователи разглеждат емоционалната интелигентност от гледна точка на смесения модел, като я определят като "арсенал от способности, компетентности и умения, които влияят върху способността на индивида успешно да се справи с изискванията и натиска от страна на околната среда". Сейлови и Майер подчертават, че първата им дефиниция за емоционалната интелигентност се отнася повече към същностните характеристики на смесения модел.

Дръскейт и Уолф изучават количествената оценка на емоционалната интелигентност и нейното взаимодействие в група от хора. Те откриват, че екипите могат да развият по-голяма емоционалната интелигентност и в процеса на това да реализират по-добри резултати. Основата на емоционалната интелигентност, която те ползват като база за тяхното изследване, повече наподобява комплексно-смесения подход на Д. Голман. Трудността при всички тези разнообразни дефиниции на смесения модел е, че те твърде общо се обръщат към конструкцията на емоционалната интелигентност. Освен това, тези по-широки дефиниции в рамките на смесения модел водят до серия от описания на просоциални типове поведение и личностни черти, а не до по-конкретно определение на емоционалната интелигентност. Много автори, пишещи по темата за емоционалната интелигентност, използват разнообразни форми на смесения модел, като го описват по начин, който създава широк спектър на същността. По-целенасочената, ограничена дефиниция на модела за способностите в емоционалната интелигентност предоставя алтернативен път за изследване, тъй като тези компоненти не са изследвани (обяснени) от съществуващите теории за личността.

Същност на модела на способностите

Концепциите на Майер и Саловей дефинират емоционалната интелигентност като способност да се възприемат емоциите, чувствата, с цел улесняване на интегрирането на мисълта и емоциите и тяхното регулиране, за да се насърчава личностното израстване. Майер и Саловей разработват първия и най-известен в психологията модел на емоционалната интелигентност, който се състои от три подструктури: 1) идентификация и изразяване на емоциите; 2) регулация на емоциите; 3) използване на емоционалната информация в мисленето и дейността.

Сейлови и Майер видоизменят своята дефиниция, за да пояснят някои потенциални празноти и недоразумения и още повече да премахнат ограниченията в своето становище, така че да го фокусират върху способностите. Модифицираната им дефиниция звучи така: Емоционалната интелигентност включва способността да възприемем правилно, оценим и изразим емоция, способността да достигнем до или породим чувства, когато те улесняват мисълта, способността да разберем емоцията или емоционалното познание, както и способността да регулираме емоциите, за да насърчим емоциите и интелектуалния растеж. Ключовото положение на тази дефиниция е връзката между емоцията и интелекта. Това е способността да се разсъждава интелигентно, а емоциите, както и способността да използваме емоциите за да мислим интелигентно и да вземем информирани решения, което е ключово за подхода на Сейлови и Майер. По-тясната перспектива ограничава определението за емоционалната интелигентност до друг тип интелигентност, която може да бъде измерена.

След няколко години Майер и Саловей доработват теорията в съавторство с Карузо. Този вариант на модела поставя акцент върху това, че емоциите съдържат информация за връзката на човека с другите хора, при това емоциите информират човека за характера на тези връзки. Този модел включва четири вида способности:

1. 1. Възприемане на емоциите, оценяване и изразяване — основен аспект на емоционалната интелигентност;
2. 2. Способност да се изживяват, да се предизвикат емоциите;
3. 3. Разбиране на емоциите, идентифицирането им — способност да се разбират емоциите, както и сложните взаимоотношения между тях;
4. 4. Управление на емоциите — способност за регулиране на емоциите.

Сейлови, Майер и Карузо са единствените изследователи, които предлагат по-точно детерминирано виждане за емоционалната интелигентност в рамките на модела на способностите. Едно от най-големите ограничения на подхода на модела на способностите е малкият брой на учените, които го използват. Освен това, понеже се смята, че този подход е толкова тесен, ограничен, то той е загубил частично своята прагматичност от гледна точка на научното изследване. Например, компонентът емпатия (съпреживяване) не се включва в модела на способностите, но е включен в смесения модел.

Емоционалната интелигентност и развитие на човешките ресурси

Изучаването на емоциите на работното място се обособява в две направления:

- социологически подход, реализиращ се чрез управлението на емоциите;
- психологически подход, реализиращ се чрез емоционалната интелигентност.

Социологически подход

Голяма част от социологическите изследвания на емоциите в работата се базира на изследването на Хочшилд. В своята работа тя предлага виждането, че управлението на емоциите е призма, през която можем да инспектираме себе си, взаимодействията ни и структурите. Тя идентифицира „правила за чувствата“, които са ръководни начала в организацията и които управляват какво хората да чувстват или да не чувстват по подходящи за тях начини в различните ситуации. Управлението на емоциите е този тип работа, която е необходима за да се справим с правилата за чувствата в дадена организация.

Емоциите могат да бъдат показатели за благосъстояние и щастие. Емоцията е компонент от общуването и за да може емоцията да внуши дадено послание, то трябва да е кодирано от източника и декодирано от получателя- (Озгууд и Таненбаум). Тези емоционални послания и изяви трябва да бъдат преподавани на подрастващите, студентите, чрез приучване към съответните дейности, социализация (неформално общуване между тях), неформална организация, подбор и дори награди. Наградите се използват, за да се насърчи или ограничи изявата на определени емоции.

Психологически подход

Моделът на способностите при емоционалната интелигентност, както е определен от Майер и Сейлови, се отличава с по-тесен и по-фокусиран подход в сравнение с множеството дефиниции на смесения модел, издигнат от Д. Голман и други. Различните дефиниции на областта на изучаване не се ограничават до емоционалната интелигентност. Емоционалната интелигентност и нейните отношения (връзки) с различни форми на експертни умения определят приложимостта на тази конструкция за развитие на човешките ресурси.

Емоционалната интелигентност в организацията

Повечето публикации възприемат ползите от емоционалната интелигентност като ключова база за успеха на организацията. Абрахам разглежда ролята на емоционалната интелигентност и нейното въздействие върху контрола на работното място. Авторът констатира, че емоционалната интелигентност е в значителна степен свързана с предаността към организацията и че тя предполага големи различия и по отношение на удовлетвореността, и в проявите на преданост към организацията. Подобро разбиране на живота в организацията би се получило според него чрез проучване на емоционалното взаимодействие вътре в нея.

Лидерство и емоционална интелигентност

Емоциите са част от организационния живот и се отнасят до лидерството. Днес съществуват много различни организационни теории за лидерството. Сосик и Мегезиян изучават отношенията между отделни страни и компоненти на емоционалната интелигентност и поведението на преобразуващото лидерство, на промяната. Установява се, че мениджърите, които проявяват по-високи нива на самосъзнание, притежават повече аспекти на емоционална интелигентност и са определени като по-ефективни за организацията. Това подтиква изследователите в областта на мениджмънта да изучават ролята на емоционалната интелигентност в рамките на управлението на организациите. Това е важно за тези изследователи, които споделят виждането, че „работата на организацията може да се подобри, когато се повиши емоционалната интелигентност на човека“. Лангли и Герсън използват конструкта на Д. Голман за емоционалната интелигентност като база за своите изследвания.

Измерване на емоционалната интелигентност

За сферата на емоционалната интелигентност има разработени диагностични инструменти от гледна точка на смесения модел и от този на модела на способностите. Разпознаването на силните и слабите страни на всички тези техники и тестове дава на изследователя необходимото основание да избере този, който ще е най-подходящ. Понастоящем съществуват четири широко използвани теста за измерване на емоционалната интелигентност. Три от тях са предназначени за измерване на емоционалната интелигентност в контекста на смесения модел, а един – в контекста на модела на способностите. Измерванията по смесения модел включват Измерване на Емоционалния Коефициент (EQI), Измерване на Емоционалната Компетентност (ECI) и скала на Trait-Meta-Mood-Scale /TMMS). Тестът MEIS, сега преработен като MSCEIT, е тест за измерване чрез модела на способностите.

EQI- на Бар-он е първият, който разработва измерителен инструмент за емоционалната интелигентност. Познат като EQI, този тест установява потенциала на личността за успех в живота като цяло, като разглежда пет области, които са свързани с успеха:

- а) междуличностни умения;
- б) вътрешноличностни умения;
- в) адаптивност;
- г) управление на стреса;
- д) общо настроение (Bar-On; Грейвс)

В съответствие с дефиницията на Бар-он за емоционалната интелигентност, в теста се включва не само измерване на емоционалното самосъзнание и междуличностните взаимоотношения, но се измерват и компоненти като мнение за себе си, щастие и себеактуализация. Тази широка дефиниция включва много личностни характеристики като тези, които съставляват междуличностните връзки. Следователно този инструмент не измерва тесен и ограничен аспект по отношение на съдържанието на емоционалната интелигентност. Инструментът широко се използва като средство за самооценка при измерването на емоционалната интелигентност.

ECI — Тестът ECI е преработван няколко пъти от 1998г. и сега се състои от четири групи на компетентности:

- а) самосъзнание;
- б) самоуправление;

в) ~~у~~ социално съзнание;

г) ~~у~~ социални умения.

TMMS ~~—~~ Тестът TMMS е разработен и като инструмент измерва една структура от три фактора:

а) ~~у~~ внимание към чувствата;

б) ~~у~~ яснота на чувствата като означава да разбираш собствените си чувства;

в) ~~у~~ промяна на настроението ~~—~~ опит за корекция на неприятните настроения и поддържане на приятните такива.

Смесеният модел е по-популярен сред организациите, поради популярността на трудовете на Д. Голмани факта, че научната работа не е достъпна до практиката на организацията и до практиката на висшите ръководители в бизнеса.

MEIS ~~—~~ Майер, Сейлови и Карузоопределят емоционалната интелигентност така, че да отговаря на традиционните стандарти за интелигентността. Тези автори приемат, че за да може нещо да се детерминира като интелигентност, то трябва:

а) да може да се представи операционално като множество способности;

б) да отговаря определено на корелативни критерии;

в) да може да се развива с възрастта.

С дефиницията за емоционалната интелигентност на Майер, Сейлови се разработва тестът MEIS и се детайлизира, като се структурират 12 работни теста на способностите за емоционална интелигентност. Тестът MEIS е разделен на 4 типа способности.

а) ~~у~~ възприемане;

б) ~~у~~ асимилиране;

в) ~~у~~ разбиране;

г) ~~у~~ управление на емоциите.

Чрез проучванията си авторите предполагат, че човек може най-добре да концептуализира емоционалната интелигентност като се приеме, че тя включва 3 първостепенни фактора (Възприемане, Разбиране, Управление на емоциите). Общият фактор на емоционалната интелигентност обединява и трите. Те твърдят, че емоционалната интелигентност е по-широка от социалната интелигентност и включва не само ~~„~~ разумни разсъждения по отношение на емоциите в социалните отношения, но и разумно разсъждение за вътрешните емоции, които са важни за личностния растеж ~~“~~. Освен това емоционалната интелигентност е по-фокусирана от социалната интелигентност в това, че тя се отнася предимно към емоционалните проблеми,

включени в личностните и социални проблеми. MEIS не е инструмент за самоописание, за разлика от EQI, ECI и TMMS и поради тази причина, авторите убедително изтъкват виждането, че емоционалната интелигентност е една нова област на интелигентността на човека.

Въпроси за дискусия:

1. Кой от посочените модели на емоционалната интелигентност според Вас е най-подходящ за реализирането на ефективно управление и развитие на Вашата организация, фирма?

2. До каква степен компонентите на емоционалната интелигентност ще допринесат за развитието на бизнес отношенията на работното място? Опитайте се да подредите компонентите на емоционалната интелигентност по значимост за изграждането на качествено кариерно развитие в бизнеса.

3. Опитайте се да си спомните за човек, на когото намирате за трудно да предложите помощ. Този човек може да бъде колега, на когото му липсва ентузиазъм и мотивация, но бидейки арогантен, не го признава. Помислете за два-три случая, когато сте си дали сметка, че начинът, по който сте се опитали да ентузиазирате и мотивирате този човек, не е успял.

4. А сега се съсредоточете върху себе си по време на тези взаимодействия:

Какви емоции изпитвахте? Къде ги изпитахте физически? Какво беше вашето поведение? Бяхте ли в състояние да се отнасяте с този човек като с по-важен от вас?

Успяхте ли да се поставите на негово място? Резултатът беше ли успешен за всички? Сравнете как сте се чувствали и как сте се държали с този човек и изхода със ситуация, при която от вас се е изисквало да проявите емпатия към някого, на когото много държите.

5. А сега се опитайте да тествате вашата емпатия.

Фокусирайте се отново върху себе си и помислете върху горните въпроси. По какво се различават отговорите ви?

За да развиете емпатия, първо трябва да се фокусирате върху собствените ви емоции, чувства и поведение и да разберете как те влияят на емпатията, която може да почувствате и проявите към другите.

б. Ако сте отделили време да помислите, може би сте видели, че имате нужда да поработите върху многобройните аспекти на себеосъзнаването. Сега, когато имате известни познания върху значението на емоционалната роля за проявата на емпатия, следващата стъпка е да се научите да „четете“ хората.

Тест за самооценка

Целта на следващия въпросник е да определите тенденциите и уменията си в сферата на емоционалната интелигентност. Въпросникът измерва следните аспекти:

- Емоционална осъзнатост;
- Способност да контролираш и показваш чувствата си;
- Вътрешна мотивация;
- Съпричастност;
- Способност да влияеш на емоциите на другите.

Моля, оценете всяко твърдение, зачертавайки една цифра (от 1 до 6), като имате предвид, че те означават следното:

Въобще не съм съгласен/а	Не съм съгласен/а до известна степен	Не съм съгласен/а в малка степен	Съгласен/а съм в малка степен	Съгласен/а съм до известна степен	Напълно съм съгласен/а
1	2	3	4	5	6

ТВЪРДЕНИЯ						
1. Използвам и отрицателните, и положителните си емоции като източник на мъдрост как да управлявам живота си за в бъдеще.						
2. Негативните чувства ми помагат да анализирам какво още трябва да променя в живота си.						
3. Спокоен/спокойна съм при напрежение.						
4. Способен/а съм да наблюдавам и контролирам емоциите си от време на време.						
5. Когато имам трудности, успявам да се						

успокоя навреме и се настройвам да мисля върху житейските изисквания.						
6. Когато имам трудности, съм способен/а да генерирам много положителни емоции, смея се, имам борбен дух, чувство за хумор.						
7. Знам защо съчувствам, когато чувствам, че нося отговорност за нещо.						
8. След като нещо ме огорчи, лесно се успокоявам.						
9. Мога да слушам хората и разбирам проблемите на другите.						
10. Не <u>«зациклям»</u> и не се концентрирам в негативните си емоции.						
11. Чувствителен/а съм към емоционалните нужди на другите.						
12. Мога да действам успокоително на другите.						
13. Мога да се мотивирам и отново и отново да правя нещо, въпреки предишните неуспехи.						
14. Опитвам се да бъда творчески настроен/а към предизвикателствата на живота.						
15. Отговарям разумно и според очакванията на емоциите, настроенията и желанията на другите.						
16. Мога с лекота да се настроя <u>на «вълна»</u> спокойствие, душевно равновесие и концентрация.						
17. Когато времето ми позволява, се <u>«срещам лице в лице»</u> с истинските си чувства и анализирам проблема си.						
18. Мога да се успокоя сам/а след лошо преживяване.						
19. Много важно за щастието ми е да познавам истинските си чувства.						
20. Разпознавам чувствата на другите много						

добре, дори и те да не ги показват явно.						
21. Много добре разпознавам емоциите на хората само по лицето им.						
22. Когато ситуацията изисква действие, много бързо «забравям» отрицателните си емоции.						
23. Разбирам добре дори и най-слабите сигнали, които показват от какво имат нужда другите хора.						
24. Хората ме възприемат като човек, който влияе добре на емоциите им.						
25. Хората, които осъзнават истинските си емоции, могат да контролират живота си по-добре от другите.						
26. Често мога да повдигна духа и настроението на другите.						
27. Аз съм човек, при когото хората идват за съвет за личния си живот и взаимоотношения.						
28. Изпитвам много силно съчувствие и се влияя от емоциите на другите.						
29. Помагам на другите да осъзнаят чувствата и потребностите си, за да постигат целите си.						
30. Лесно мога да се отърся от отрицателните си чувства.						

РЕЗУЛТАТИ

<i>Емоционална компетентност</i>	Номер на въпроса	<i>Резултат</i>
1. Емоционална осъзнатост	1+2+4+17+19+25	
2. Способност да контролираш и показваш чувствата си	3+7+8+10+18+30	
3. Вътрешна мотивация	5+6+13+14+16+22	
4. Съпричастност	9+11+20+21+23+28	
5. Способност да влияеш на емоциите на другите	12+15+24+26+27+29	

ИНТЕРПРЕТАЦИЯ НА РЕЗУЛТАТИТЕ

В таблицата по-долу проверете къде се намирате вие по отношение на емоционалните способности, според получения от вас резултат, в сравнение с други мениджъри и професионалисти.

<i>Емоционални компетентности</i>	<i>Определено силни</i>	<i>Нуждаят се от подобряване</i>	<i>Нуждаят се от съществено подобрене</i>
1. Емоционална осъзнатост	31 или над 31	26—30	25 или под 25
2. Способност да контролираш и показваш чувствата си	32 или над 32	27—31	26 или под 26
3. Вътрешна мотивация	31 или над 31	27—30	26 или под 26
4. Съпричастност	31 или над 31	26—30	25 или под 25
5.Способност да влияеш на емоциите на другите	31 или над 31	27—30	26 или под 26

Всяка една от горепосочените способности е важна не само при изпълнението на професионалните задължения, но и в реалния живот. Следователно вие трябва да си създадете план за развитие за тези области, където резултатът ви е бил „нуждаят се от подобрене“ или „нуждаят се от съществено подобрене“. На тези теми се провеждат курсове и семинари и са написани книги. Започнете с посещение в най-близката книжарница или библиотека — потърсете материали, свързани с емоционалните способности, или се консултирайте с психолог.

ЛИЧНОСТТА В ПСИХОЛОГИЯТА

Дефиниции и основни подходи за изучаване на личността

Знаем малко или не знаем нищо за много хора, с които се срещаме, работим, живеем. Особено важно за нас е ефективната ни реализация като професионалисти, родители, приятели и да разберем, че и психологът, и обикновеният човек извършват една и съща процедура, опирайки се на редица представи, теории за това, какво е това „личност“, как тя функционира и кои са нейните съществени структурни компоненти. Разликата тук е в това, че психологът изгражда своята теория на личността открито, а обикновеният човек по правило я структурира за себе си, в един само за него свят от мнения, преживявания и характеристики. Познаването на основни теории и схващания, концепции за личността има съществен принос за развитието на бизнес секторите в нашата икономика, макар това да има един индиректен ефект в това отношение. Нека да не забравяме, че човекът е основен ресурс на пазарната икономика. Ето защо познаването на личността има своите рефлексии по отношение на управлението на човешките ресурси, по отношение на кариерното развитие на лицата, посветили професионалния си живот на бизнеса и икономиката, по отношение на управлението и лидерството в бизнеса, особено актуална е проявата на гъвкав мениджмънт във фирменото развитие на бизнес средата, нужна е проявата на сензитивност по отношение на настъпващите промени в пазарното развитие. Всичко това изисква освен конкретни и модерни познания в рамките на икономическите познания, но и психологически познания, отнасящи се до личността и нейни съществени характеристики и особеност.

В най-общи линии необходимо е да подчертаем, че адекватна теория за личността още не е създадена. Това положение се потвърждава и от мнението на Г.Олпорт, който своето време е успял да обособи 50 определения за личността, като подчертава тяхната свързаност с философията, теологията, правото, социологията и психологията. Такова разнообразие от определения за личността утвърждава и Л. Рапопорт. Някои от по-честите определения за личността се свеждат до следното – под личност се разбира съвкупност от относително устойчиви свойства и склонности на индивида, които го отличават от другите. В този дух може да се направи следното заключение, че личността може да бъде комплексна хипотетична конструкция. По-

конкретно Д. Бири изтъква, че личността може да бъде определена като комбинация от всички относително устойчиви индивидуални различия, които могат да бъдат измерени. Изучаването на личността е изучаване на хората и как те стават това, което са.

Използването на множество разнообразни определения разширява и задълбочава нашето разбиране за личността. В този смисъл могат да се отделят четири основни подхода в изучаването на личността: *биологически, експериментален, социален и психометричен*.

Първо, биологическият подход – това е изучаване на личността, което се осъществява от гледна точка на ранно придобития опит, генетическите предпоставки и еволюционното развитие. Взаимодействието на поведенческите аспекти и биологическата основа на развитието представляват и са предмет на особено внимание от биологическия подход.

Второ, експериментален подход. Основа за изучаване на личността е изучаването на процесите на възприятие, научаване и висшата нервна дейност. Разбирането на тези процеси води към разбиране на това, как конкретните събития влияят на последващото поведение на индивида чрез въздействието на структурата на неговата личност.

Трето, социалният подход – изучаването на социалното обкръжение на индивида и неговото въздействие върху развитието на личността, т. е. изучаване на влиянието на модели, на социални роли и култури като цяло.

Четвърто, психометричен метод. Изучаването на личността се основава на изучаването на признаците, които се отразяват на вътрешната структура на свойствата на личността. Измерването на личностните свойства и тяхното различаване се базира на наблюденията на поведението на индивида, на самоотчетите, на непреките оценки и характеристики.

Напоследък се подчертава приносът на изучаването на индивидуалните различия като логически ключ за обясняване и изучаване на проблемите на личността. По този начин личността може да бъде представена като уникална сума от нейни свойства.

За по-пълното определяне на личността изследователите смятат извеждането на различни критерии, които да включват всички аспекти на личността, а именно: изменчивост (независимост от наследствеността, личността се отличава с постоянни прояви на адаптация), структурираност и организираност (личността не е изолирана и

при нея се отделят различни характеристики), уникалност, индивидуалност (нико един човек не е напълно еднакъв, идентичен с друг). Личността е ясно изразен феномен, който се разкрива чрез това, как човек се държи, какво той чувства при междуличностните отношения, общуването, но и определя характерния индивидуален стил на поведението в широк спектър от ситуации.

Също често срещано дефиниране на личността е виждането, че тя е съвкупност от фактори, които правят всеки отделен човек индивид и представител на човечеството; мисленето, чувствата и начините за поведение са общи за всички хора, а така също и особени индивидуални модели на тези елементи, които правят всеки човек уникален. Изследователите често подчертават интегрираната и динамична природа на личността на човека, а така също важната роля на несъзнателните процеси, които могат да бъдат скрити от самия индивид, но могат да се възприемат от другите хора.

Два са основните подхода по отношение на описанието на личността:

- използването на личностни качества и
- типология на личността.

Личностното качество, това е дълго съществуваща и стабилна черта, която се проявява в едно голямо разнообразие от ситуации. Свойствата на личността могат да се проявяват на различни нива и е нужно да бъдат различавани.

Развитието на кариерата, нейният вид, скоростта на преминаването през отделните длъжности, насочеността през отделните стадии се определят и от личностни фактори, като лични качества, мотивация и квалификация. Всеки човек, за да се развива в кариерата, трябва да се отличава с подходящи лични качества, да бъде мотивиран за кариерно развитие и да притежава съответни знания, умения и навици в избраната сфера на дейност.

Има много характеристики, по които всички хора (или големи национални, възрастови, етнически и други групи от тях) си приличат, но в същото време всеки отделен човек е уникален, има специфични характеристики и личностни свойства, налице са индивидуални различия. Психологията като наука групира индивидуалните различия по психически процеси, състояния и свойства на личността: усещане, възприятие, памет, представи, въображение, мислене, внимание, реч, емоции и чувства, воля, темперамент, характер, способности. Очевидно е, че хората са твърде различни по много показатели, но за управлението на човешките ресурси, респективно за управлението на кариерата, най-важни са различията по начина на възприемане и

взаимодействие със света, личностните особености като интровертност и екстровертност и някои други качества.

Съществуват редица типологии на личността. Принадлежността към един или друг тип има относителен характер. Теоретичният подход за класификация на личностните типове е по-скоро традиционно емпиричен подход, който разкрива действително съществуващи в популацията черти и ги осмисля в теоретични термини. В съвременните изследвания типовете личности се разглеждат като групи индивиди, обединени по силата на няколко непрекъснато изменящи се параметри.

Пълното представяне на човешката личност в рамките на психологията е възможно само в рамките на един цялостен подход към личността. Тук трябва да подчертаем, че личността се изразява в целостта на характера, в непротиворечивостта на мотивационните тенденции, които имат вътрешна логика на развитието. В продължение на дълги години психолозите дискутират същността и особеностите на характера на личността. Определено се смята, че характерът на човека има оценъчно значение. Човек с характер се обособява като устойчив в своето отношение към обкръжаващите, проявява определеност в своите действия и постъпки. В психологията характерът се определя като съвкупност от устойчиви индивидуални свойства на човека, които се изграждат и се проявяват в дейността и в общуването и обуславят типичните за него начини на поведение. В характера се разкрива избирателната насоченост на човека. Той се изразява в единството на отношенията и начините на действия или характерът е действено отношение, избирателно, съществено, устойчиво отношение на субекта към главните условия на неговия живот, които се реализират чрез типични за него начини на действие и поведение. Водеща роля в структурата на характера имат чертите, които изразяват отношението на човека към другите хора. Основен въпрос в психологията на характера е това, как подбудите и мотивите са свързани с обстоятелствата, при които човек попада и се превръщат в устойчиви свойства на характера.

ОСНОВНИ ТЕОРИИ ЗА ЛИЧНОСТТА

Теориите за личността водят своето начало от учението на Аристотел, Платон и други древни учени. Изследователите Хол, Линдзи и Кемпбел привеждат списък от 20 основни теории, които могат да се разделят на няколко направления. Човекът и неговият живот са особено сложни и многообразни, богати на събития и интереси, за да

може да бъдат отнесени към определена категория или да бъдат обяснени с помощта на една от съществуващите теории.

Бихевиористичен подход

Наблюдаваното поведение на човека е единственото, от което се е интересувал в проучванията си Дж. Уотсън. Желанието му е било да се изследват връзките между стимулите и ответните реакции. Бихевиористичното изследване на личността е свързано с обективната експериментална проверка на хипотезите в контролни лабораторни условия. Бихевиористите широко използват животни в рамките на лабораторните изследвания, като са пренасяли резултатите от тези открития върху хората. Подобно на Дж. Уотсън, Б. Скинър разглежда процеса на формиране на условния рефлекс като ключов. Смятал е, че наградата и положителната подкрепа са по-ефективен начин за формирането на поведението, отколкото наказанието. Наказанието показва на човека от какви форми на поведението трябва да се откаже, докато наградата показва, че определен модел на поведение трябва активно да се прилага.

Теория за личността на З. Фройд (1856–1939)

Съществен принос за анализиране на личността е теорията на Зигмунд Фройд, който подчертава, че у човека има различни влечения, но основно и определящо е сексуалното влечение, в което той включва и това за самосъхранение, и обозначава с понятието либидо. Друго съществено влечение е неговата противоположност – влечението към разрушение и смърт. З. Фройд определя либидото, като му дава твърде широко разбиране – като жизнен нагон, жизнена тенденция, жизнен порив, обикновено сексуално влечение, количество полова енергия, полов глад и любов. З. Фройд разграничава два основни етапа в сексуалното развитие на човека; предгенитален и следгенитален (същински полов живот).

В резултат на своите изследвания Фройд създава два вида структури, а именно: топична (пространствена) и функционална.

Топичната структура се състои от три дяла – несъзнавано, предсъзнавано, съзнавано. *Несъзнаваното* е област, в която бушуват либидните желания, които са биологични по произход и същност, не зависят нито от времето, нито от външните условия. Те са в непрекъсната борба с цензурата. *Предсъзнаваното* е промеждутъчна

част, в която влизат приемливите за цензурата психични актове. Тук са всички психични процеси, които идват от външния или вътрешния свят. Предсъзнаваното е нещо като резервоар на съзнаваното. *Съзнаваното* е най-късно възникналата съставка на човешката психика. Ролята му е да приема или да отбягва дразненията, които идват от външния свят. Вътрешните влечения и желаниа могат да достигнат до съзнаваното само ако не противоречат на принципа за реалност и ако бъдат допуснати от цензурата. Съзнаваното е своеобразен буфер между принципа за удоволствие и този за реалност. За съдържанието на несъзнаваното, съзнанието не е уведомено. Класическата психоанализа съдържа четири метода: хипноза, тълкуване на сънища, анализ и интерпретация на свободните асоциации и интерпретация на художествени произведения. З. Фройд извежда тезата, че мотивацията на човешкото поведение е преди всичко преобладаващо несъзнавана. Източник на процесите на несъзнаваното са преди всичко влеченията.

В хода на своите изследвания З. Фройд осъзнава, че тази структура – топичната – не разкрива достатъчно функционалните взаимоотношения и интегрирането на отделните психични слоеве и разработва втора т. н. функционална структура, в която психиката се дели на „То“ (Ид), „Аз“ (Его) и „Свръх Аз“ (СуперЕго). С термина „То“ се обозначава несъзнаваното, представено от силни влечения, сексуални, агресивни, а с „Аз“ – съзнаваното, рационалното. Тук Фройд уточнява, че между „То“ и „Аз“ няма рязка разлика, доколкото цензурата действа от позицията на изискванията на принципа за реалност, а също така и изтласкването е несъзнавано, от което следва, че и част от „Аз“-а е също несъзнавано. „СуперЕгото“ е част от нашата личност, която определя какво е правилно и какво не, определя как коректно да се държим, мислим и чувстваме. „Свръх Аз“-ът, най-кратко казано, означава субективизираната външна социална действителност, която е закрепена в определени норми, изисквания, традиции, морал. „Свръх Аз“-ът или „Идеал Аз“-ът е това, което индивидът желае да бъде, с което той се идентифицира и същевременно от което се страхува и му се подчинява. То е нещо като съвест в най-широк смисъл.

Според З. Фройд първите години от живота на човека са решаващи за формирането на личността. Той говори за динамичност на несъзнателното и свързаните с него психологически процеси, които той нарича психодинамични. З. Фройд постулира, че психичният живот се определя от нагоните. Нагонът е генетично детерминирано образование, чието действие създава определена възбуда. Той достига

до идеята за съществуването на два основни нагона – сексуален и агресивен. Най-общо те се обозначават като нагон към живота и нагон към смъртта.

Последователите на З. Фройд се разделят в различни направления като основна разделителна черта става теорията на нагоните. Основният въпрос е, доколко конфликтът между нагоните и защитите е обяснителен модел, или въздействието на обкръжението и обектните отношения предоставят обяснителния модел на психичния живот.

Алфред Адлер(1870–1937)

Алфред Адлер е един от високо ценените ученици на З. Фройд, но теоретичните различия между тях ги довеждат до редица разногласия. Според Адлер, З. Фройд надценява значението на сексуалната теория и агресията, а много по-важен, особено в проявите на поведението, е стремежът към превъзходство. Теоретичните виждания на Алфред Адлер са известни под общото наименование индивидуална психология. А. Адлер използва понятието комплекс за малоценност, за да означи чувството за неадекватност и слабост, което е универсално и вродено. Основният подход в Адлеровата терапия е насърчаването, чрез което индивидът може да превъзмогне чувството за малоценност. Човешката свързаност и общуване, според него, води до по-малко изолация и по-голяма принадлежност към обществото.

Индивидуалната психология на А. Адлер разглежда и изследва индивида включен в обществото. Всяко човешко поведение в Адлеровата теория се интерпретира в социален контекст. По тази причина у всяко човешко същество се наблюдава естествено чувство за общност или социален интерес – вроден стремеж към социални взаимоотношения и сътрудничество. Според А. Адлер, същността на еволюцията се състои в преодоляване на чувството за малоценност и развитие на общностното чувство.

Двигателят на човешкото развитие всъщност се крие в стремежа за компенсиране на чувството за малоценност. Ето какво казва Адлер: „Преди всичко то (детето) се намира постоянно под влияние на чувството за малоценност и произтичащия от него стремеж към власт. Човекът е извънредно добра почва за малоценностни чувства от всякакъв вид. Едва в момента, в който се появи чувство за малоценност, всъщност започва процесът на неговия душевен живот, безпокойството, което търси баланс, което изисква сигурност и пълноценност, за да може да се наслаждава на живота в спокойствие и радост.“

Стремежът за превъзходство може да бъде позитивен или негативен. В позитивните му прояви е свързан със самоутвърждаване, но не в ущърб на другите, а чрез тяхното подпомагане и подкрепа. Негативните проявления на стремежа за превъзходство се демонстрират с желание за доминиране чрез егоизъм, завист, отмъстителност.

Карл Густав Юнг(1875–1961)

Швейцарският психиатър Карл Густав Юнг създава психоаналитично направление, известно като аналитична психология. Юнг е един от най-талантливите ученици на З. Фройд, но поради сериозни научни противоречия и разногласия отношенията са сериозно раздалечени. К. Г. Юнг разширява понятието за несъзнаваното, като извежда колективното несъзнавано, което съдържа общото митологично и символно минало за човечеството. Колективното несъзнавано включва архетиповете – типични образи и конфигурации с универсално символно значение. Такива архетипни фигури са майката, детето, героят и др. Архетиповете имат отношение към комплексите – идеи, наситени с чувства, които възникват в резултат на взаимодействието между личния опит и архетипните образи.

- ***Личното несъзнавано:*** придобито в индивидуалния живот. Включва:
 - забравено
 - изтласкано
 - неосъзнати възприятия.
- ***Колективното несъзнавано:*** вродени предразположения към определени форми на поведение и преживяване. Колективният опит на човечеството, натрупан през развитието му и фиксиран в структурите на мозъка. Отнася се до основните жизнени ситуации и форми на поведение. Колективното нсз не е конкретно знание, а предпоставка за формиране на поведението и преживяването в индивидуалното развитие – „матрица“, върху която се натрупва индивидуалният опит. Елементите на колективното нсз – ***архетипи***. Един архетип се отнася до отделна сфера на преживяване и поведение – напр. архетипът на майката. Архетипните образи в голямата си част са символични.

Пример – майката: богиня, царица, фея, магьосница, къща, пещера, подземно царство.

- **Его (Аз):** център на съзнанието; самосъзнание, идентичност, съзнателна воля.
- **Комплексите:** емоционално натоварени теми. Могат да имат различна степен на осъзнатост, а корените им са в архетипа.

Той разглежда и анализира човека и определя неговата личност на 1) съзнателно Аз (частица от огромния океан на несъзнаваното); 2) лично несъзнавано; 3) колективно несъзнавано (съдържа кумулативния опит на предишни поколения). Според него жизнената ни цел е да осъзнаем себе си.

Личното несъзнание се изгражда в рамките на индивидуалния опит на човека и представлява неговото съдържание. Колективното несъзнавано съдържа в себе си опита на човечеството, така представлява дълбинния план на психиката. Личното несъзнавано на Юнг съдържа комплекси. Комплексът представлява система от черти, образи и преживявания, които се градят върху централно върхово преживяване и съществуват у човека несъзнателно и автономно. Докато колективното несъзнавано е съставено от архетипи, и тези архетипи (първообрази) могат да бъдат припознати в митологията.

Структурата на личното несъзнавано включва сложни образования, комплекси, чието възникване е свързано със системни грешки във възпитанието, психичен дискомфорт, психична травма, емоционална криза, морален и личен конфликт и др., които оказват силно влияние върху личностното развитие. Съдържанието на колективното несъзнавано, за да достигне до съзнанието, минава през личното несъзнавано и съответно се деформира от комплексите; така последните са важен фактор за културно-личностното развитие на човека. Личното несъзнавано се изгражда върху основата на личния и наследствен опит. То е индивидуално и уникално за всеки човек.

Процесът индивидуация – това е процес на търсене от човека душевна хармония, интеграция, цялостност, усмисленост. Той смята, че душевният живот е безкрайно странстване вътре в себе си. Според К. Г. Юнг душата представлява една нефизична реалност, която е изпълнена с енергия. Тя фактически е изпълнена с противоположности, което означава, че съдържа вътрешни конфликти.

Процесът на индивидуация е основен етап в личностното развитие. Той е непрекъснат динамичен процес, стремеж към балансиране, уравновесяване на

психиката. Същността ѝ е в самоопознаването и развитието по посока на хармонизирането, единството, целостта, баланса, допълването на противоположностите в реалната личност. Процесът на индивидуация води до хармония в структурата на Аз-а, интегрираност на Аз-а, опознаване и осъзнаване на собствената личност, себеуважение, възможност за развитие, промяна, възможност за самореализация, съзидател на самия себе си, на своя живот, способност да се изживеят върхови преживявания, способност за разбиране и приемане на другите такива, каквито са. Задачата на индивидуацията е да носи мъдрост, като не игнорираме несъзнаваното, да го приобщаваме към съзнаваното, понякога съзнателно да се подчиняваме на неговата сила, като активираме интуицията ни да участва в решения, които вземаме, за да се развиваме и реализираме.

К. Г. Юнг развива типологията на личността. Тя включва различаването на екстроверсията и интроверсията. Интровертите са хора, които предпочитат вътрешния свят на мисли, чувства, фантазии, мечти, докато екстравертите – външния свят на неща и хора в действия. Без значение какъв е типът ни, всички ние имаме нужда от връзка и с външния, и с вътрешния свят. И всеки от нас има свой начин за постигане на това. Юнг нарича тези начини *функции*. Първата е усещането: получаване на информация чрез сетивата. Нарича я ирационална, тъй като включва повече възприятие, отколкото оценка на информацията. Втората е мисленето: рационална, логична преценка на информацията или идеите. Юнг я нарича рационална. Третата е интуицията: вид възприятие, което действа извън обичайните съзнавани процеси. Четвъртата е чувството.

Едно от основните различия между теориите на З.Фройд и К. Г. Юнг е по отношение на либидото: Фройд е убеден в неговата сексуална енергия, докато К. Г. Юнг го разглежда като генерализирана жизнена енергия. Друго различие между двамата е в детерминистичното гледище на З. Фройд относно влиянието на детството върху личността. К. Г. Юнг е убеден, че личността е много по-пластична и може да се променя в по-късни етапи на живота.

Вилхелм Райх(1897–1957)

През 30-те години на 20 в. в САЩ В. Райх открива нова могъща физическа енергия и посвещава следващите две десетилетия от живота си на изследването на

законите и свойствата йй. Той открива, че тази енергия съществува в човешкото тяло, както и в атмосферата, създава инструменти за нейното наблюдение, събиране и използване за различни цели – за лекуване на рак, като гориво за двигатели или средство за експерименти с времето. В. Райх нарекъл това откритие „Оргонна енергия“, която циркулира както през човешкото тяло, така и в цялата вселена. Райх постулира, че по-голяма част от културите развиват практики и табути, които блокират циркулацията на оргона в човешкото тяло и психика.

Ерик Ериксън(1902–1994)

Като съвкупно (централно, интегративно) качество на психиката, включващо нейните социални качества, Е. Ериксон приема нейната „идентичност“, в съответствие с което развитието на индивидуалната психика представлява развитие на нейната „идентичност“. Това развитие преминава през поредица етапи, всеки от които представлява ново, по-високо равнище на „идентичност“ на индивида. Според Е. Ериксън в своето развитие „Аз“-ът преминава през различни етапи на изграждане на идентичността. Според него социалната среда е различна за всеки възрастов етап. Взаимодействието между социалната среда и човека на всеки възрастов етап се проявява в две основни тенденции, противоположни една на друга. Противоречието между тези две тенденции е движеща сила на развитието през един или друг възрастов период. Всеки възрастов период се представя като една специфична „криза“ (основно противоречие), чието разрешаване се осъществява в края на периода и се преминава към следващия. Целта е да се постигне идентичност. Формирането на его-идентичността или целостта на личността се осъществява в продължение на целия живот на човека. Развитието и формирането на его-идентичността на човека създава чувство на устойчивост и непрекъснатост на неговото „Аз“. Константа на личностната идентичност на човека през всички негови възрастови периоди е „Аз-образът“, който представлява резултат и предпоставка в развитието на тази идентичност. Зрелостта на личността според Е. Ериксън се разбира като идентичност или психосоциална тъждественост на личността, при това тук се разбира усвояването на личностно приетия „Аз-образ“ в цялостното богатство от отношения на личността с обкръжаващия свят. В индивидуален план да се постигне психосоциална идентичност означава да има реалистична „Аз-концепция“, реалистичен „Аз-образ“, който включва едновременно физическо, когнитивно, емоционално, социално овладяване на средата, според Е. Ериксън. Към съдържанието на идентичността се отнася и духовното

овладяване на битието на човека, което **йй** придава онтологичен характер и екзистенциално значение. На Е. Ериксън принадлежи разгърнатото интерпретиране на идентичността като основа на психическото здраве и зрялост. Така идентичността бързо се приема и представлява крачка по отношение на нормалното развитие на човека. Основното, което утвърждава Е. Ериксън, е, че идентичността възниква от взаимодействието между психичното и социалното, както и от взаимодействието между онтогенетичното и културно-историческото, като този процес е залегнал в същността на индивида и в същността на неговата култура – процес, който формира идентичността. За всеки стадий от жизнения път на човека е характерна специфична задача, която се поставя от обществото. Разрешаването на тази задача води до установяване определено динамично равновесие, при това развитието на личността е резултат от постигане на решенията на задачите в развитието на всеки стадий и завършва с придобиването на нова форма на неговата идентичност. На различни етапи от жизнения цикъл адаптацията към тези задачи предизвиква емоционална криза, чието успешно разрешаване усилва егото. Функцията на силното Его в концепцията на Е. Ериксън е в развитието на социалната адаптация, като постиженията и съхраняването на идентичността са смисълът на жизнения път на човека и успешното преодоляване на кризите в живота, които гарантират формирането на здрава, психо-социална идентичност. Е. Ериксън е тясно свързан с психоаналитичната теория на З. Фройд, но Е. Ериксън разглежда личността като продукт на социалните взаимодействия, и изборите, които правим в живота си.

ЕРИХ ФРОМ(1900–1980)

Ерих Фром разграничава пет типа характер. Всеки човек може да притежава качества, характерни за един или няколко от типовете. Петте типа са: 1) рецептивна личност – пасивна; 2) експлоататорска личност – манипулираща; 3) пазарна личност – променлива и опортюнистична; 4) натрупваща личност – спестява и се запасява; 5) продуктивна личност – зряла, изпитва удоволствие от любовта и работата. Петте ориентации и социалния характер според Е. Фром:

- *ориентация на характера* – начините на индивида за съотнасяне със света и определяне на собствения основен характер.

- *асимиляция и социализация* – описват как човек може да се развие, в зависимост от начина, по който отговаря на конфликтите в живота.
- *непродуктивни характери* – Рецептивен, Експлоататорски, Скъпернически и Пазарен.
- *продуктивен характер* – способността на човека да прилага своите сили, като осъществява заложените в него възможности.
- *социален характер* – съществено ядро на структурата на характера на мнозинството от групата, формирал се в резултат на общите за тази група основни дейности и начин на живот.

Като цяло теорията на Е. Фром се определя като хуманистичен психоанализ.

Хуманистична теория на личността

Същностното разглеждане, изучаване и разбиране на взаимовръзките между човека и неговата работа, както и самият човек и неговите уникални, индивидуални особености са във фокуса на изучаваните от хуманистичната психология проблеми. За хуманистичната психология е характерен оптимистичен подход по отношение на съществуването на креативност и потенциал за ръста на всеки един човек. В хуманистичната психология предмет на изследване е уникалната и неповторима личност. Хуманистичната психология се основава на няколко водещи принципа. Същностни, най-важни са следните:

- ✓ изгражда положителен модел на човека и неговия опит;
- ✓ холистичен подход към човешката психика;
- ✓ творчеството е универсална характеристика на човешката природа;
- ✓ в центъра на изследователския интерес на психологията се поставя психичното здраве.

Водещи представители на това направление, както вече по-горе споменахме, са Г. Олпорт, Х. Мюррей, К. Роджърс, А. Маслоу и др. Карл Роджърс заедно с Ейбрахам Маслоу са основатели на хуманистичния подход в психологията.

Теорията на Карл Роджърс(1902 – 1987)

К. Роджърс разглежда личността, като тук ключово понятие и структура е самосъзнанието, и то от гледна точка на развитието у човека на позитивно самовъзприятие. Резултат от самосъзнанието е приемането на себе си, но и вяра в себе си, способността да се направи правилен избор по отношение на самия себе си. Един от начините за оказване на помощ на личността е в решаването на психологически проблеми, с изменение на тяхната Аз-концепция на личността и то в позитивна посока. Карл Роджърс е със съществен принос в създаването на водеща методика за консултиране, която се отнася до измененията на Аз концепцията. Концепцията на К. Роджърс е ориентирана към вярата в личностния растеж на човека. Тази теория застъпва виждането, че за членовете на групата е важно разгръщането към свободно изразяване на своите чувства, приемането на другите.

Карл Роджърс вярва, че всички създания се стремят да извлекат най-доброто от съществуването си. Роджърс се опитва да опише здравата личност като терминът, който използва за това, е „напълно функционираща“ и включва следните качества:

1. 1. Отвореност към преживявания. Същността на това качество е точното възприемане на преживяванията ни. То съдържа в себе си и умението да приемем реалността.
2. 2. Екзистенциален живот. Това е животът тук и сега. Роджърс твърди, че за да сме в единство с реалността, не бива да живеем в миналото или в бъдещето. Настоящото е единствената реалност, но обърнете внимание, че това не означава, че не трябва да помним и да се учим от миналото. Нито пък значи, че не бива да планираме или да мислим за бъдещето. Само разпознавайки тези неща като това, което те са всъщност, са преживяванията в настоящето.
3. 3. Доверие към организма. Тук той изтъква водещата функция на истинския „Аз“, на вярата ни към него. А това е възможно само ако сме отворени за новия опит.
4. 4. Свобода на опита. Роджърс смята, че напълно функциониращият човек познава усещането да се чувства свободен и да има различни избори като поема отговорността за изборите, които прави.
5. 5. Съзидателност. Според него, ако човек се чувства свободен и отговорен, ще действа в съответствие с това и ще е активната част от света. Напълно

функциониращият човек се докосва с актуализацията и ще допринесе за актуализацията на другите.

Основните тези на Карл Роджърс са следните:

- най-дълбоката същност на човешката природа е движението напред, развитието, себеосъществяването;
- човешката природа е позитивна, разумна, хармонична;
- водещ принцип в човешкия живот е тенденцията към актуализация. Тя е главният мотивационен конструкт, обединяващ човешките потребности, мотиви, интереси;
- стремежът към себеактуализация е централен енергетичен източник за човешкото поведение;
- изграждането на Аз-концепцията като представа на човека за това, какво представлява в собствените си очи, в очите на другите, представата за идеалното Аз;
- очертаване параметрите на цялостния Аз и особеностите в личностното развитие;
- основните фактори за изграждане на позитивен Аз-образ, на позитивно самовъзприятие.

Тази страна на всеки от нас, която се корени в тенденцията за актуализация, следва оценяването на организма, нуждае се от позитивно отношение към себе си и от другите. Създаваме това позитивно отношение към себе си като преживяваме позитивно отношение, което другите изразяват към нас. Това Карл Роджърс нарича „истински Аз“. Но когато обществото не е в синхрон с тенденцията за актуализация, и сме принудени да живеем в условията на оцеляване, и когато получаваме условно позитивно отношение от другите и от себе си, развиваме вместо „истински Аз“ един „идеален Аз“. Тази разлика между истинския Аз и идеалния Аз се нарича „несъответствие“, „неконгруентност“. Това означава да не бъдеш в хармония със собственото си Аз.

Карл Роджърс е известен с приноса си към терапията, ориентирана (центрирана) на клиента или още роджерианска психотерапия. Според Карл Роджърс съществуват 3 необходими и достатъчни условия за личностни изменения и това са емпатия, безусловно позитивно отношение към личността, искреност и неподправеност в общуването.

Емпатия – емпатийното преживяване изисква от човека пълно съсредоточаване върху положителното възприемане на вътрешния свят на другия.

Изразяването на емпатическото отношение дава на нуждаещото се от съчувствие, разбиране и приемане лице одобряващо усещане, че не е само, че го разбират и го приемат такъв, какъвто е той. К. Роджърс предлага и някои характеристики на психолога, които показват неговата способност за емпатия. Те са: 1) Проява на *търпимост* по отношението на изразяването на емоциите от страна на нуждаещите се лица; 2) Способност дълбоко да *вникне* в субективния вътрешен свят на другия, като при това не разкрива своя вътрешен свят; 3) *Готовност да адаптира* своето възприятие към възприетото на другия човек с цел постигане по-голямо разбиране на този човек.

Безусловно позитивно отношение към личността – едно от най-важните условия за развитието на личността в изграждането на позитивна Аз-концепция, която се отнася до безусловно приемане на самата нея с всички достойнства и недостатъци. Приемането на личността определено съдейства за формирането у нея на позитивна Аз-концепция. В резултат на това позитивно приемане у нея се развива висока самооценка от действието на 2 механизма:

1. личността не се страхува да бъде отблъсната, ако тя обсъжда и проявява своите уязвими и слаби страни;
2. тя е уверена, че към нея се отнасят благосклонно независимо от нейните успехи или неуспехи.

Искреност и неподправеност в общуването. Това е проява на неподправеност при изразяване на реакциите по отношение на чувствата към индивида от страна на психолога. Тази искреност предполага естествени реакции и то към нуждаещите се от помощ лица.

Теорията на Абрахам Маслоу (1908–1970)

Хуманистичните психолози смятат, че във всеки един човек има силно желание да се реализира пълният личностен потенциал, да се постигне ниво на самоуправление и самоактуализация. За да докаже, че хората не просто сляпо реагират на ситуации, но се и опитват да постигнат нещо по-голямо, Маслоу решава да проучи психично здрави хора, без никакви психологични проблеми. Групата, която изследва, включва 18 индивида, от които 9 негови съвременници и 9 исторически личности – Абрахам Линкълн, Томас Джеферсън, Алберт Айнщайн, Елинор Рузвелт, Джейн Адам, Уилям Джеймс, Алберт Швайцер, Олдъс Хъксли и Барух Спиноза.

Той разделя изследваните в три групи категории:

„Случаи на постигната самоактуализация“, „Случаи на почти постигната самоактуализация“ и „Потенциални случаи на самоактуализация“. Първата група той изследва чрез биографичен метод, втората група изследва чрез ТАТ, интервюта, свободни асоциации, а в третата изследва хора, които не са успели да се самоактуализират.

Изследването обаче има сериозни недостатъци, например не е възможен количествен анализ, а данните са статистически невалидни. Критериите за избора на хора за изследването са субективни, защото Маслоу избира такива, на които се възхищава.

Маслоу посочва следните характеристики на себеактуализираните хора:

1. 1. По-ефективно възприемане на действителността и по-комфортни отношения с нея;
2. 2. Приемане на себе си, на другите, на природата;
3. 3. Спонтанност, простота, естественост;
4. 4. Центрираност към задачата за разлика от центрираност към себе си;
5. 5. Известна усамотеност и потребност от усамотяване;
6. 6. Автономия, независимост от културата и средата;
7. 7. Постоянна свежест на оценките;
8. 8. Мистичност и опит във висшите състояния;
9. 9. Чувства на съпричастност и свързаност с другите;
10. 10. По-дълбоки междуличностни отношения;
11. 11. Демократична структура на характера;
12. 12. Различаване на средства и цели, на добро и зло;
13. 13. Философско, невраждебно чувство за хумор;
14. 14. Творчество;
15. 15. Съпротива към акултурацията, трансцендиране на отделните части на културата.

В последните си проучвания Маслоу описва осем пътя, осем типа поведение, които водят до себеактуализация:

1. 1. Преди всичко себеактуализацията означава пълно, живо, концентрирано преживяване, преживяване с пълна отдаденост. Обикновено ние осъзнаваме сравнително малко от онова, което става в самите нас или около нас. Но има моменти на повишено осъзнаване, на интензивен интерес и

имено тези моменти Маслоу нарича себеактуализиращи.

2. 2. Ако си представяме живота като процес от нашите избори, то себеактуализацията означава, че всеки избор се прави в полза на израстването. Често ни се налага да правим избор между развитието и безопасността, между прогреса и регреса. Всеки избор има своите положителни и негативни аспекти. Ако изберем безопасността, ще останем при познатото, при известното. Да изберем израстването – означава да открием за себе си нов и неочакван опит, както и да рискуваме да попаднем в неизвестното.

3. 3. Да се актуализираш – означава да станеш реален, да съществуващ фактически, а не само като потенциал. В разбирането на Маслоу себеактуализацията означава да се научим да се настройваме съобразно собствената си вътрешна природа – например да определим за себе си дали ни харесва нещо или не, без да се влияем от мнението на другите.

4. 4. Не можеш мъдро да избираш в живота, ако не смееш да се вслушаш в себе си, в собствената си същност във всеки момент от живота. Честността и приемането на отговорност за своите действия са съществени моменти от себеактуализацията. Маслоу препоръчва да търсим отговорите вътре в нас, а не да позираме и да се стараем да изглеждаме добре или даудовлетворяваме с отговорите си другите хора. Всеки път, когато търсим отговорите в себе си, се докосваме до вътрешната си същност.

5. 5. Първите пет крачки помагат да развият способността за „най-добър жизнен избор“. Учим се да вярваме на собствените си съждения и инстинкти и да действваме в съответствие с тях.

6. 6. Самоактуализацията е постоянен процес на развитие на собствения потенциал. Това означава да използваме своите способности и разум и да работим в името на добре свършената работа. Самоактуализацията не е вещь, която можем да имаме или да нямаме. Тя е процес без край, подобно на будисткия Път към просветлението. Тя е начин на живот, на работа и отношения със света, а не единично постижение.

7. 7. Пиковите преживявания са преходни моменти на самоактуализацията.

8. 8. По-нататъшната крачка на себеактуализацията е да открием своите „защити“ и да работим, за да се откажем от тях. Трябва да осъзнаем по-добре как изкривяваме представите за самите себе си и представите си за

външния свят чрез регресията, проекцията и другите защитни механизми.

Концепцията за личностната субектност в психологията

Един от вай-актуалните въпроси на съвременната икономическа психология е категоризацията на феномена „икономически субект“. Субектът се променя и заедно с това преобразува и външната среда, като се променя и съдържанието, и измененията на нейните граници. Именно в рамките на редица психологически концепции се развива категорията „субект“ като самотворческо начало в човека. Проблемът за личността в значителна степен е представен през призмата на адекватността на психическото отражение на човека на обкръжаващия го свят. В този смисъл още веднъж се очертава в рамките на редица психологически концепции като се развива категорията „субект“ като самотворческо начало в човека. Разбирането за субекта добива своето значение в екзистенциалните концепции за мястото на човека в света. В хуманистичната парадигма източникът на развитие се намира в самия субект, в неговия вътрешен ръст – това е несъмнено силната страна на тази парадигма.

На съвременния етап от развитието на психологията на субекта една от главните задачи е разработването на теоретичните основи на прилагане в практическата дейност на всичко това, което е натрупала науката за същността на субектното битие на човека. В редица психологически разработки, ориентирани към бъдещето на психологията, се изтъква, че то може да се представи като интензивно развитие на много нови дисциплини на теоретичната и приложната психология

Приема се, че една от основните характеристики на личността като субект на дейността е механизмът на съгласуваност на активността на личността и изискванията на дейността. Ставайки субект, личността изработва индивидуален начин на организация на живот и дейност. Субектът се явява интегрираща, централизираща, координираща инстанция на живота и дейността. Той съгласува цялата система на своите индивидуални, психофизиологически, физически и личностни възможности, особености, с условията и изискванията на дейността не частично, а в цялостен образ, цялостно. Човекът като субект на този живот и дейност – това е субект на

изменението и развитието на основните условия на своето битие, т.е. обозначава един обективен процес, който се осъществява чрез активни действия. Този процес има сложен противоречив характер, което и създава обективна необходимост от възникване на особена вътрешна инстанция.

Субектът като цялостност се формира не само в хода на историческото, но и в хода на индивидуалното развитие. Разбирането на субекта се свързва с качеството да бъде активен, самостоятелен. В по-широк контекст субектът се разглежда като творец на собствения живот. Човекът като субект е „способен да се отнася към самия себе си, да оценява своите начини на живот и дейност“. Човешкият индивид става субект в процеса на общуването в хода на своя живот и дейност. При това се различава човекът като субект на живота и дейността, както и като „субект на вътрешния психологически свят“. Човекът като субект представлява цялостност на душевния живот, на психосоциалната реалност и съдържание на „субектния начин на битиране“. Субектът постоянно решава задачата на усъвършенстването и в това е неговата човешка. Духовният живот на човека винаги е обърнат към човешкия род и към самия себе си. Духовността на човека се проявява в неговата способност да познава света, самия себе си и своето място в този свят.

Подчертавайки субектните характеристики на човека, С. Л. Рубинщайн изтъква, че психологически механизъм на преобразуване и изменение е личността, която се разбира като съвкупност от характеристики на мотивационно-смиловата сфера на човека. Личността е резултат и едновременно източник на измененията. Външните прояви на личността и вътрешният свят са тясно свързани и преобразуването на вътрешните характеристики неизбежно водят до преобразуване на външните. Личността сама формира и структурира своя психически облик. Личността е ресурс за преобразуващите свойства на субекта. Само тогава субектът се разкрива в своята истинска самобитност, самостоятелност, проявява своеобразна самоорганизация на активността. Субектът в психологията е преди всичко носител на активност. Развитието на човека според С. Л. Рубинщайн включва не само саморазвитие, но и самоусъвършенстване. Тук идеята за развитието съвпада с категорията субект или саморазвитието на субекта е в резултат на активното изменение на света. Анализът на изучаването на субектната

природа на човека в контекста на научната школа на С. Л. Рубинщайн води до разбирането на субектността като способност на човека да осъществява взаимнообусловени изменения в света и самия себе. Проявите на човека като субект го характеризират като субектност. Според С. Л. Рубинщайн, който развива ключовата идея за хуманитарните науки, а именно идеята за субекта, в своите ръкописи обособява две понятия, които характеризират човека, а именно: личност и субект. И при това субектът се разглежда като субект на съзнателната дейност. В концепцията на С. Л. Рубинщайн субектното начало на човека се реализира в личностното пространство, което се разбира като интегратор на всички психични процеси на човека.

Подчертавайки субектните характеристики на човека С. Л. Рубинщайн изтъква, че психологически механизъм на преобразуване и изменение е личността, която се разбира като съвкупност от характеристики на мотивационно-смисловата сфера на човека. Личността е резултат, и едновременно е източник на измененията. Да бъдеш личност – означава да бъдеш субект на самосъзнанието. Да бъдеш личност означава да бъдеш субект на дейността, общуването, самосъзнанието, което и определя основните предметни области в рамките на психологията на личността. Личността сама формира и структурира своя психически облик. Личността е ресурс за преобразуващите свойства на субекта. Само тогава субектът се разкрива в своята истинска самобитност, самостоятелност, проявява своеобразна самоорганизация на активността. Субектът в психологията е преди всичко носител на активност.

Субектността открива себе си в основната способност на човека: способността да превръща собствената си жизнена дейност в предмет на практическо преобразование, което му дава възможност да бъде истински автор на своя собствен живот. Субектността като личностно свойство отразява в себе си съдържанието на всички компоненти на структурата на личността. Субектността на личността се проявява в нейната цялостност и независимост от влиянията на факторите на средата, както външни, така и вътрешни. Субектността предполага не просто налична обективна констатация на сложността на Аз-концепцията, а разбиране на сложността и многообразието на своя вътрешен свят.

Субектността възниква на определено ниво на развитие на личността и представлява ново системно качество на личността, възниква на определена степен от развитието на онтогенезата и е детерминирана от закономерностите на развитието на самосъзнанието и мотивационната сфера на човека. Субектността не е само важна диференциално-психологическа характеристика и измерване на онтогенетичното развитие: това понятие дава възможност за хвърляне на мост към процесите на социалното конструиране на съзнанието, личността и поведенческите практики, а така също открива път към изучаване на мястото на рефлексивното самоотношение в жизнената дейност на човека и неговото саморазвитие. Доколкото субектността е свойство на личността, личностните детерминанти ще я детерминират у човека. Опирайки се на структурата на личността, предложена от С. Л. Рубинщайн, възможно е да се предположи наличие в субектността на проекции по отношение особеностите на характера на човека.

Човекът не става субект, а се изгражда доколкото субектността се изразява в самореализацията, саморазвитието, самоутвърждаването, които протичат под формата на самосъзнание, самооценка на своите особености, възможности и способности.

Субектността като свойство на личността предполага, че субектността не съществува вън от личността, т. е. личността иманентно съдържа у себе си субектността. Генерирането на психологическите търсения водят към разбирането, че понятието субектност потенциално включва в себе си цялата съвкупност от прояви на човешката психология и представлява особен род цялостност. Субектността може да се разглежда като основа на личността, като интегрална способност на човека да изгради живота в съответствие със собствените цели и ценности.

Теорията на Ханс Айзенк (1916–1997)

Тя се причислява към биологичния тип теории за личността и, разбира се, по своята същност е вътрешно интегрирана с биологично обусловени характеристики и придобити социални свойства, които винаги си взаимодействат в реалното поведение на човека. За разлика от много други психолози Х. Айзенк е убеден, че е погрешно да се слага ударение само върху биологичните (генетични, физиологични, ендокринни), или само върху социалните фактори (исторически, икономически, интерактивни).

Убеждението му е, че човек е продукт на еволюцията, все още носещ със себе си следите от милиони години развитие от ранните форми на живот и това е важен компонент за същественото и правилното разбиране на човека и неговата психика. Подходът на Х. Айзенк се определя като биологичен и като основа на личността се приемат характеристики, типични за мозъчната дейност. Разработките му са свързвани с изследвания, проведени и строго контролирани експериментални условия.

Разглеждането на равнището на индивидуалната психическа възбудимост в зависимост от вътрешни и външни стимули е позволило на Карл Юнг да създаде теория за интровертно-екстровертните нагласи на личността и да обособи два типа индивиди – интроверти и екстроверти. Историческото развитие на системата за описание на личността от древността (Хипократ и Гален) до изследванията през 60-те години на миналия век са обобщени от Х. Айзенк. Той предлага за базисни 2 параметъра на индивидуалността: екстроверсия–интроверсия и емоционална неустойчивост (нестабилност)–устойчивост(стабилност). Според него човешката личност в по-голямата си част е генетично предопределена и може да се изрази строго индивидуално в следните основни скали: ЕКСТРОВЕРСИЯ–ИНТРОВЕРСИЯ, НЕВРОТИЗЪМ и ПСИХОТИЗЪМ.

Интровертът е най-успешен в условията на изолация и тишина. Той е внимателен, сдържан, тих, жизнената си активност черпи от вътрешния си свят, обича реда, избягва шумните компании, има малко приятели, на които е предан. Интровертът е насочен навътре, вгълбен в себе си, зает със собствения си вътрешен свят. Малко е дистанциран от външните събития. Обича да работи сам. Предпочита тиха и спокойна работна среда и работа по собствена инициатива.

Екстровертът е общителен, стреми се към нови знания, склонен да рискува, обича промените, готов за бърза реакция, оптимистично настроен, весел, подвижен. Екстровертът проявява силен интерес към външната среда, общителен, обича променлива, разнообразна и предразполагаща към действие работна среда.

Емоционалната стабилност(устойчивост) се характеризира с уравновесеност, студенина, липса на гъвкавост, липса на съчувствие към другите. Тези свойства рядко са представени в своите крайни форми.

Емоционалната неустойчивост(нестабилност) се характеризира с постоянно емоционално напрежение, съществуване, придружено с чувство за страх, повишена чувствителност към грешки и несполуки, непрекъснат стремеж към самоусъвършенстване.

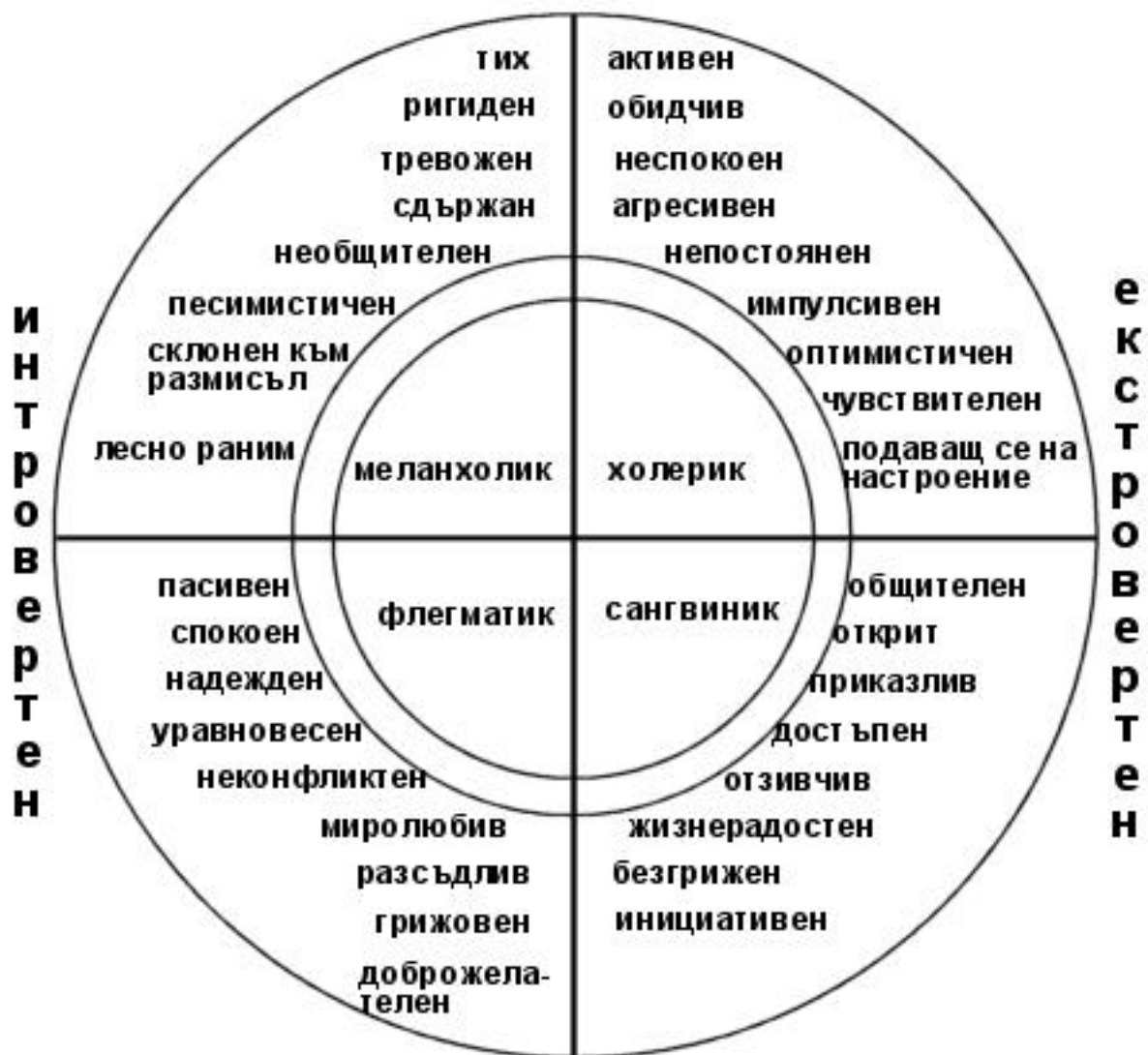
Невротизмът – показва наличието на силна тревожност, безпокойство и страх от „това, какво може да се случи“. Х. Айзенк намира обяснения за това в симпатиковата нервна система. Тя действа отделно от централната нервна система и контролира голяма част от емоционалния ни отговор на извънредните ситуации.

Психотизмът – не означава непременно наличието на психични отклонения, а по-скоро индивидуален стил на живот, често правещ впечатление на околните, казано на обикновен език, за „екстравагантност“. Само изключително високите резултати по тази скала могат да показват начало на психична проблематика. Невротизмът и психотизмът не означават, че хората са психопати или че са обречени да станат такива, а само, че показват качества, често срещани сред психопатите и невротичите. Това са определена невъздържаност, незачитане на здравия разум или установените норми и степен на неуместен емоционален израз.

Интро-екстровертивната теория на Х. Айзенк е практически значима за управлението на човешките ресурси – при подбора на персонал, при определянето на работното място, за кариерното развитие на служителите и особено при мотивирането на хората. Редица изследвания показват, че сред управленския персонал по-често се среща екстравертния тип и това е обяснимо, доколкото управленските длъжности предполагат интензивна работа с хора.

Схема 1

ПОДВИЖЕН



СТАБИЛЕН

Въпросникът на Х. Айзенк за личността има широка обяснителна и прогностична стойност.

Въпроси за дискусия:

1. 1. Смятате ли, че всяка една от представените теории би могла да намери конкретно приложение в изучаването на личностните особености на членовете на фирмата, в която работите с цел подобряване на емоционалния и бизнес климат?

2. 2. Споделяте ли твърдението, че доброто познаване на личностния и професионален потенциал на служителите е по-надежден и сигурен гарант за успеха на дадена фирма, отколкото неговото лъскаво, луксозно представяне пред партньорите?

3. 3. Кои от представените по-горе теории имат по-голяма степен на приложимост в настоящата за българските фирми и организации бизнес среда?

Тест за самооценка

1. Какво предпочитате?

- а) не много близки приятели;
- б) голяма приятелска компания.

2. Какви книги предпочитате да четете?

- а) със занимателен сюжет;
- б) с разкриване преживяванията на другите.

3. Какво е възможно по-често да допуснете в работата си?

- а) закъснение;
- б) грешки.

4. Ако извършите глупава постъпка, то...

- а) силно преживявате;

б) не се вълнувате много.

5. Как се сближавате с хората?

а) бързо, леко;

б) бавно, внимателно.

6. Смятате ли се за обидчив?

а) да;

б) не.

7. Склонен ли сте да се смеете от душа?

а) да;

б) не.

8. Смятате ли се за ...

а) мълчалив;

б) приказлив.

9. Откровен, открит ли сте или сте сдържан?

а) откровен, открит;

б) сдържан.

10. Обичате ли да анализирате своите преживявания?

а) да;

б) не.

11. Намирайки се сред хора, Вие предпочитате...

а) да говорите;

б) да слушате.

12. Често ли преживявате неудовлетвореност от себе си?

а) да;

б) не.

13. Обичате ли да организирате нещо?

а) да;

б) не.

14. Бихте ли искали да си водите интимен дневник?

а) да;

б) не.

15. Бързо ли преминавате от решение към изпълнение?

а) да;

б) не.

16. Лесно ли се променя Вашето настроение?

а) лесно;

б) трудно.

17. Обичате ли да убеждавате другите, като им налагате своите възгледи?

а) да;

б) не.

18. Вашите движения са ...

а) бързи;

б) забавени.

19. Силно се безпокоите за възможни неприятности.

а) често;

б) рядко.

20. В тежки случаи Вие...

а) бързате да се обърнете за помощ;

б) не се обръщате за помощ.

Показатели за екстроверсия: 1б, 2а, 3б, 4б, 6б, 7б, 8б, 9а, 10б, 11а, 12б, 13а, 14б, 15а, 16а, 17а, 18а, 19б, 20а.

Съпадащите отговори се събират и сумата се умножава по 5. Балове от 0–35 – интроверсия; 35–65 – амбиверсия; 65–100 – екстроверсия.

МОТИВАЦИЯТА В ПСИХОЛОГИЯТА

Същност на мотивацията

Мотивацията е едно от тези понятия, които намират разнообразно приложение и се използва за огромен брой модели на поведение. В психологията с понятието *мотивация* се описва доста широк кръг от явления: желания, предпочитания, влечения, стремежи, очаквания, нагласи, стимули, ценности и значения на ситуативните условия, цели, намерения и т. н. С мотивация се обозначава активирането, насочването и регулирането на поведението и дейността.

В редица психологически издания, публикации, проучвания мотивацията се определя като явление, което има огромно значение, но трудно се детерминира като строго определено понятие. Сред тях се откроява с определена конкретика по отношение на приложимост в мениджмънта и по-широката му интерпретация, термин, който обозначава всяка една част от хипотетичния психологически процес, който включва в себе си преживявания на потребности и желания, а така също и поведение, насочено към удовлетворяване на тези желания и потребности. Ключови думи в това определение са потребности, желания, цел и удовлетворение. Съдържателният и сравнителният анализ на личностовата проекция на човека разкрива два основни фактора, които влияят на качеството и развитието на субектността на човека, а това са мотивационно-смисловата сфера на личността и самосъзнанието.

Мотивацията е тясно свързана с емоциите, а именно емоциите са този проблем, с който трудно се справят в различните организации.

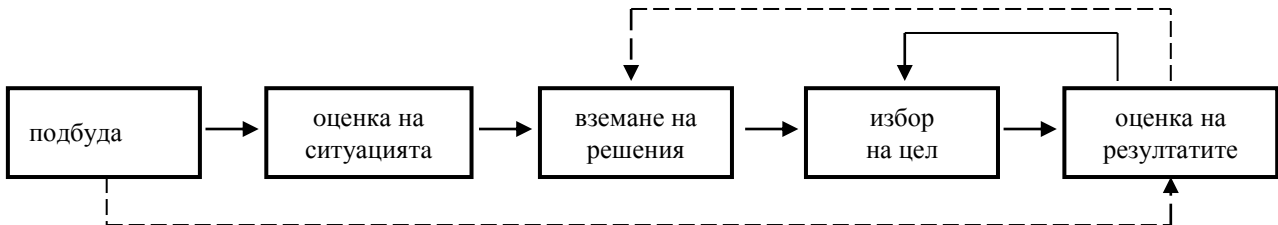
Същностен въпрос в рамките на изучаването на мотивацията е: процес или система е мотивацията?

Мотивационен процес

Според **Х. Хекхаузен**, *мотивацията е процес на избор между различни възможности за действие, чрез който се осъществява регулация и насочване на поведението за достигане на специфично за даден мотив крайно целево състояние.*

Подбуждането и мотивирането е неравномерно, създава се от разнородни процеси, които осъществяват саморегулацията на отделните етапи от поведенческия акт — преди всичко до и след изпълнението на действието.

Фигуративно мотивационният процес може да се представи като:



Първата фраза на мотивационния процес е актуализацията на подбудата. Тя най-общо се описва с желанието, влечението, стремежа, склонността към извършването на определено действие или с очакването да се постигне определен резултат.

На втората фраза възприетата и преработена информация за ситуацията се отнася към съдържанието на подбудата. Търсят се значимите и ценни елементи или условия, които могат да повишат вероятността за удовлетворяване на подбудата. В случая оценката може да има подчертано емоционален характер и да изразява пристрастността на личността. Тя е строго субективна и може да приема или пренебрегва обективни значения на ситуацията. Оценката на ситуацията може да засили или да намали активизиращата роля на подбудата, в зависимост от вероятността за постигане на очакването или удовлетворяването на желанието или стремежа.

Оценката на ситуацията и съпоставянето ѝ със съдържанието на подбудата водят към *третата фаза* — вземане на решение. То се отнася към това, дали да се предприемат действия за достигане на крайното целево състояние или временно да се отложи задоволяването на актуалната подбуда. Решението включва и посоката, и начина на действие. Например, ако ситуативните условия са преценени като препятстващи, тогава има следните вероятни решения:

действия за преодоляване или преобразуване на препятстващите условия;

☐ действия за заобикаляне на препятствието;

☐ временно отлагане на действията;

☐ отказ от вземане на решение и изместване съдържанието на подбудата към света на фантазиите и „дневното сънуване“.

Четвъртата фаза — избор на цел — конкретизира посоката на действието, като

го обвързва с представата за постигане на определени резултати, съответстващи на съдържанието на подбудата в дадения момент или в по-далечна перспектива. Целта най-непосредствено насочва действието и ролята си на най-пряко „предусещане“ на резултата. Но формулирането на целта е следствие от съпоставянето на съдържанието на подбудата със ситуативните условия и характера на взетото решение.

Петата фаза на мотивационния процес е текущата оценка на поведенческите резултати. Тя се влияе пряко от съдържанието на целта и косвено от съдържанието на подбудата. Оценява се както вероятността за реализирането на целта, така и за постигане на очакванията или задоволяването на стремежа, желанието, склонността. В зависимост от тенденцията за удовлетворяване на подбудата, оценката на поведенческите резултати може да доведе до преформулиране на целта, а в по-критични случаи — и до промяна на взетото решение.

Както отбелязва Х. Хекхаузен, мотивацията не изчерпва дейността. Въпреки че всяка дейност е мотивирана, мотивационният процес е само една страна на дейността, която ѝ придава избиращ и целенасочен характер. Мотивационният процес стеснява избора между различните варианти за действие, стеснява или разширява модела на възприемане на външната информация, определя посоката на преработване на информацията и варира интензивността на полаганите усилия за извършване на действията и постигане на резултатите от тях.

А. Н. Леонтиев издига идеята за две подструктури на дейността:

функционална — съдържа действията, начините, операциите, средствата и действията за осъществяване на дейността.

регулативна — състои се от източниците за активиране, организиране, насочване и контрол на дейността.

Според логиката на А. Н. Леонтиев мотивационният процес се описва по схемата:

потребност → *мотив* → *цел* → *условие*

Основната характеристика на мотивационния процес на дейността е взаимовръзката и взаимната обратимост на компонентите. И така в хода на психичното развитие се променя и обогатява съдържанието на едни компоненти на процеса за сметка на автоматизацията на други от тях. Цялостното изменение на мотивационния процес води и до цялостна промяна на дейността — на процеса на нейното осъществяване. Това от своя страна поражда нови потребности и т. н.

Изследванията на мотивацията като процес акцентират върху *динамиката*,

обратимостта и развитието на психичната регулация. Личността, обаче, се описва с термините на относително устойчива цялост. Като система, изградената личност има свойството да запазва своя интегритет и да бъде относително независима от ситуативните условия.

Ендрю Силаги представя основния модел на мотивацията по-разгърнато. Изводите на автора се свеждат до следното: първо, появата на дадена потребност създава състояние на напрежение (или неравновесие) у индивида, което той ще се опита да намали посредством поведението си; второ, индивидът ще търси и ще избере конкретно поведение или стратегия, за да задоволи тази потребност; трето, в резултат на това се поражда целево поведение или действителната дейност. Между избора на поведение и реалното поведение се намесва важна индивидуална характеристика — способността. Това е така, защото индивидите могат да не притежават необходимата основа (напр. умения, опит или знания), за да задоволят съответната потребност; четвърто, извършва се преценка на дейността на индивида от самия индивид или от други лица. Ефективността на дейността, насочена към удовлетворяването на такава потребност, каквато е развиването на чувство на гордост от работата, която върши, обикновено се преценява от индивида. От друга страна, дейност, каквато е удовлетворяването на такава потребност, каквато е финансовата нужда, обикновено се оценява от друго лице, като например висшестоящия ръководител; пето, в зависимост от равнището на дейността се дават награди или се налагат наказания. И накрая шесто, индивидът преценява степента, в която избраното поведение е удовлетворило първоначалната потребност. Ако този мотивационен цикъл е удовлетворил потребността, съществува състояние на равновесие или удовлетвореност. Ако потребността е останала незадоволена, мотивационният цикъл се повтаря, като е възможно да се получи избор на друго мотивационно поведение.

Мотивационна система

Мотивацията не е просто ситуативно явление, тя изразява цялата „история“ на личността. С извършването на определено поведение или действие не се прекратява съществуването на неговата подбуда. Мотивацията се проявява като относително устойчиво личностно образувание, като цялостна насоченост на личността. Мотивационната система е изградена от компоненти, които не само се допълват, но и си противоречат. Много често конфликтните мотивационни тенденции предизвикват

колебания, нерешителност, неадекватен избор на цели за действие. Всъщност, това е израз на вътрешната противоречивост на самата личност. Според изследванията своеобразието на мотивацията като личностна подсистема се обособява в единството на съдържателните и динамичните йй характеристики.

На ниво личност, развитието на мотивацията е представено като йерархична система от подбуди, които са проява на човешките потребности.

Последователите на А. Н. Леонтиев описват няколко *съдържателни и динамически* характеристики на компонентите на мотивационната система.

Съдържателни характеристики:

Ниво на осъзнатост. Различните подбуди може напълно да се осъзнават, да са частично осъзнати или неосъзнавани. Човешката психика не е изцяло съзнателна и мотивацията не винаги е предмет на съзнанието.

- От своя страна осъзнаването на подбудите е продукт на развитието и зависи от реалните психични възможности на човека на определен етап от неговото онтогенетично развитие. Високата степен на осъзнатост на подбудите съдейства за произволната регулация на действията и адекватния избор на цели. По думите на А. Н. Леонтиев, осъзнаването на мотива го превръща в мотив—цел, т. е. в актуална подбудителна сила. Наред с това, не може да се подценява влиянието на неосъзнатите или слабо осъзнати подбуди, които съставляват немалка част от мотивационната система.

Степен на действеност. Действеността на подбудите е свързана с тяхната осъзнатост и удовлетвореност. Реализирането и удовлетворяването на подбудите закрепва тяхното съдържание и увереността в личната им значимост. Наред с това се консолидират техните избирателни и насочващи възможности и се запазва тяхната адекватност в екстремни ситуации. Реалната действеност на подбудите се проявява особено в случаите на морален избор. Същевременно, някои от мотивите придават само потенциална готовност за действие и могат да се превърнат в реално действащи при условие на достатъчна резултативност в дейността.

- *Място в структурата на мотивацията.* Йерархичната структура на мотивацията предполага различна степен на подчиненост на компонентите. Така в определен момент една подбуда може да заема водеща позиция и да подчинява останалите на своето влияние. Колкото по-ниска е позицията на даден мотив в йерархията, толкова по-слабо е

неговото избирателно и насочващо въздействие. Съдържанието на водещата подбуда определя до голяма степен общата мотивационна насоченост.

Динамични характеристики:

- *Емоционална модалност.* Емоционалната модалност има връзка с удовлетворяването на подбудите и увереността в успешното реализиране на действията. Положителната емоционална модалност на подбудата придава обща ориентация към избор и реализация на целта. Отрицателната емоционална модалност — към избягване и отказ от действие.

Интензивност. Зависи от темпераментовите особености, но и от съдържанието на подбудата. Изразява се в силата на активацията и енергичността в реализацията на действието.

Устойчивост. Изразява се в независимостта на подбудата от ситуативните влияния. Колкото по-лесно се променя съдържанието на една подбуда, толкова тя е по-неустойчива.

ПОТРЕБНОСТИТЕ КАТО ЯДРО НА МОТИВАЦИОННАТА СИСТЕМА

Мотивационните теории за съдържанието на потребностите акцентират на въпроса: „Какво подбужда, стимулира или поставя началото на дадено поведение?“ Отговорът на този въпрос е свързан с концепцията, че потребностите карат индивидите да постъпват по определен начин. Счита се, че потребността е вътрешно състояние на човека. Гладът (потребността от храна), постоянната работа (нуждата от сигурност) или напредъкът в кариерата (потребността от издигане) се разглеждат като потребности, които подбуждат индивидите да избират конкретни действия или линии на поведение

Потребностите са най-дълбоката същност на мотивацията. Те са основният източник на човешката активност. Приема се, потребностите са тези устойчиви свойства, които осигуряват нормалното функциониране на системата. Всяко нарушение в нормалното удовлетворяване на потребностите създава промени в активността, доста често със знак на неадекватност.

Една от най-популярните и влиятелни систематизации на човешките

потребности е концепцията на **А. Маслоу**. Неова е идеята за *йерархизацията* на потребностите.

Той разработва теорията за йерархизация на потребностите. А. Маслоу структурира йерархията на човешките потребности на базата на две основни групи потребности:

- потребност от дефицити;
- потребност от развитие.

Първата група потребности, намиращи се на по-ниско стъпало, изисква задоволяване, преди да се премине към следващата, намираща се на по-високо стъпало потребност. Първата група потребности е обособена в четири групи:

- първа група – физиологични потребности (←глад, жажда, топлина, покрив и т. н.)
- втора група потребности – потребности от сигурност;
- трета група потребности – потребности от любов и принадлежност;
- четвърта група потребности – потребности от одобрение, приемане и уважение.

Схема 2

Пирамидата на А. Маслоу



— Според А. Маслоу човекът преминава към потребностите на развитието тогава, когато потребностите от дефицитарната сфера са задоволени. Концепцията на А. Маслоу по отношение на потребността от развитие е ориентирана към потребността от самоактуализация. Така потребността от самоактуализация включва потребност от знание и познание, естетическа потребност и потребност от себеактуализация. Според него актуализирането на потребностите от по-високите нива може да се осъществи единствено след задоволяване на по-низшите. Единствено изключение прави потребността от самоактуализация, която функционира независимо от останалите потребности в системата. Специфичното за потребностите от първите 4 нива: след тяхното задоволяване активността им намалява, получили сигурност, адекватна оценка, лицата се успокояват и снижават активността си, но се появява следващият дефицит. Втората група потребности, отнасящи се до потребността от развитие, се характеризира с това, че след тяхното задоволяване активността на личността не прекъсва, а напротив увеличава се в търсене на повече и повече задоволяване. Функционира независимо от удовлетворяването на другите потребности. Основната теза на А. Маслоу е, че колкото по-себеактуализиращ става един човек, толкова повече той се стреми към личностно израстване и помъдряване, което го прави по-уверен и знаещ при решаване на редица проблеми и ситуации.

Най-ниско стоящите в йерархията потребности от оцеляване и сигурност имат витално значение, тъй като осигуряват храна, въздух, вода, комфорт и избягване на опасностите за организма. Тези потребности активират поведението до момента на своето задоволяване. След като са осигурени физическият комфорт и сигурността на човека, се активират потребностите на следващите нива — от любов и принадлежност и от адекватна оценка и самооценка. При нормално удовлетворяване и на тези нива се задействат потребностите от интелектуални постижения и естетически преживявания. Най-високо в йерархията стои потребността от самоактуализация, т. е. самоосъществяване и реализация на личностния потенциал на индивида. Според Маслоу, актуализирането на потребностите от по-високите нива може да се осъществи след задоволяване на по-нисшите. Единствено изключение прави

потребността от самоактуализация, която функционира независимо от останалите в системата.

А. Маслоу прави и едно допълнително разграничаване на потребностите, в зависимост от начина на активиране на поведението:

Потребности, осигуряващи възстановяване на равновесието; чрез ликвидиране на дефицити. Това са потребностите от първите четири нива. Особеното при тях е, че след задоволяването им активността намалява. Получили сигурност или адекватна оценка, лицата се успокояват и снижават активността си в това направление до появата на следващия дефицит.

Потребности, осигуряващи нормалното съществуване или нормалното развитие. В тази група Маслоу отнася потребностите от горните три нива. След удовлетворяването им активността не прекъсва, а напротив — увеличава се в търсене на повече и повече задоволяване. Например, колкото по-добре разбира материала, толкова повече усилия влага ученикът за да постигне нова степен на разбиране и знание. За разлика от първата група, потребностите от познание и разбиране, естетическите потребности и потребността от самоактуализация, по мнението на Маслоу, никога не могат да бъдат напълно задоволени, защото водят до ново развитие и нови стремежи. Следователно подбужданата от тях активност постоянно се подновява и повишава.

Въпреки, че потребностите сами по себе си не насочват поведението, те са в основата на всяка мотивация и опосредствано влияят на дейността. Освен това, същественото и продължително блокиране на тяхното задоволяване може да предизвика редица „немотивирани“ действия, несигурност, неувереност и незаинтересованост.

Вътрешна и външна мотивация

Вътрешна мотивация

Под вътрешна мотивация се разбират онези вътрешно-психични фактори, плод преди всичко на възпитание, но също така и на нагласа, генетично наследяване, интуиция и други, които влияят на хората да се държат по определен начин, или да следват определена цел. Тези фактори включват чувството за отговорност, възможността на хората да се развиват и ползват умения и способности, свободата на действие, възможностите за развитие, интересната работа и т.н. Несъмнено, една организация, каквато и мотивационна система да създаде, трудно би могла да преодолее липсата на съответната нагласа – резултат, например, от възпитанието на

един човек. Поради тази причина системата за подбор трябва да служи като организационен механизъм, който да умее да „пресява“ хората, при които отсъства или не е достатъчна вътрешната мотивация за осъществяването на организационните цели.

Външна мотивация

Когато говорим за външна мотивация, разбираме системата от управленски действия, средства и подходи за мотивиране на сътрудниците към постигането на целите на организацията. Тя включва фактори, с които се влияе върху индивидуалното поведение. Важен за отбелязване е фактът, че често външните стимули могат да имат бърз и силен ефект, но рядко продължителен, за разлика от вътрешните, които имат дълбок и траен ефект поради това, че са присъщи на индивида, а не са му наложени отвън. От друга страна, не бива да се забравя, че двете форми на мотивация – вътрешна и външна, са взаимно свързани и си въздействат една на друга.

Мотивационни теории

Теориите за мотивацията се подразделят на съдържателни и процесуални. Съдържателните теории се базират на основните потребности, които мотивират човека, а процесуалните са фокусирани върху процесите, които насочват човека да постъпва по един или друг начин. Към съдържателните отнасяме тази на А. Маслоу, ERG-теорията на Алдерфер, теорията на МакКлиланд, двуфакторната теория на Херцберг. Процесуалните мотивационни теории са представени от теорията за очакванията, теорията на равновесието, теорията на целите.

Съдържателни мотивационни теории

Теорията на Хенри Мърей

Една от първите теории в областта на мотивирането на персонала е тази на Хенри Мърей за изявата на потребностите, създадена през 1938 г. Мърей предлага разнообразна съвкупност от 20 вида потребности, чрез които човек задоволява себе си и своето отношение към другите, включително и към труда. Неговата систематизация е известна под името „Потребностна таксономия на Мърей“ и характерно за нея е, че не се опитва да отделя инстинкти от потребности, не търси базов инстинкт, не се

стреми да фиксира някаква съподчиненост, значимост на някоя от потребностите, а ги подрежда по азбучен ред. Основната теза в нея е, че само разнообразието от потребности може да мотивира поведението за определено време. Потребностите на индивида се променят в резултат на опита и познанието му, но чрез тях той показва, т.е. демонстрира себе си, а също и своето отношение към другите, включително и отношението си към труда. Мъррей предлага разнообразна съвкупност от двадесет вида потребности, които поотделно или в комбинация лежат в основата на всяко човешко поведение. Съвкупността включва:

- споделяне:** съобразяване (с) и даване на другите;
- постигане:** преодоляване на препятствия и постигане на успех при предизвикателни задачи;
- приобщаване:** установяване на пълноценни социални отношения, приобщаване към групи, нужда от обич;
- агресия:** физическо или психическо увреждане на други хора;
- автономия:** преодоляване на влиянието на другите и стремеж към независимост;
- противодействие:** защита на собствената чест и гордо отблъскване на чужда агресия;
- подчиненост:** служене на другите, чрез следване на указания и напътствия;
- оправдание:** самозащита чрез обяснения, уточняване обстоятелства и причини;
- доминиране:** ръководене, лидерство и контрол над другите;
- показване:** привличане на вниманието към себе си;
- самосъхранение:** избягване на ситуации и дейности, криещи опасност;
- застраховане:** избягване на провал, срам, унижение или насмешка;
- грижовност:** оказване на помощ или подкрепа на нуждаещи се;
- ред:** поддържане на подреденост, организация, прецизност;
- игра:** отпускане, шега, забавление;
- отхвърляне:** игнориране на други или отхвърлянето им от дейности;
- осезателност:** желание за допир, усещане;
- секс:** желание за сексуални отношения или полов акт;

подкрепа-: търсене на помощ или съчувствие от други;

разбиране-: дефиниране на взаимовръзки, идеи и концепции.

Според Мъррей, всяка потребност се характеризира с два параметъра: направление и сила. Направлението, това са обектът, личността, събитието, към които е ориентирана потребността, а силата са нейният смисъл, ценност, значение, които всеки човек по своему влага в съответните потребности. Потребностите се пораждаат към конкретни условия и предпоставки, разнообразието от потребности мотивира поведението за определено време, като опитът и знанията на хората променят потребностите. Таксономията на Мъррей е сред първите опити за изчерпателно и систематизирано обхващане на човешките потребности като детерминанти на целенасоченото поведение.

Мотивационните изследователски постижения на Мъррей служат за основа на много от по-късните концепции в тази област, въпреки че не са сред най-цитираните. Едно от най-ценните им качества е, че те са сред първите опити за изчерпателно и систематизирано обхващане на човешките потребности като детерминанти на поведението.

Двуфакторна (хигиенна) теория на Ф. Хърцбърг

През 1959 г. Фредерик Хърцбърг излиза с модела на още една теория за мотивация, получила наименованието двуфакторна. Той се опира на тезата, че са налице две групи фактори, които влияят върху удовлетвореността от труда у хората, върху начина им на поведение при изпълнение на задачите. Базира своята теория върху изучаването на задоволяването на потребностите и фиксирания мотивационен ефект от това задоволяване върху 200 инженери и счетоводители. На основата на това изследванията стига до извода, че съществуват:

1. *Поддържащи (хигиенни) фактори* ⇐ тяхната липса води до неудовлетворение, демотивация у служителите. Наличието на тези условия не създава силна мотивация. Хърцбърг ги нарича поддържащи фактори, тъй като те са необходими за поддържането на разумно равнище на задоволство. Извеждат се следните поддържащи фактори:

- Политика и администрирането на компанията;

- Технически надзор над работата;
- Междупличностните отношения с контролиращия, надзираващия;
- Междупличностните отношения с равните;
- Междупличностните отношения с подчинените;
- Заплатата;
- Сигурността на работното място;
- Личният живот, условията на труд;
- Статусът в групата.

2. *Мотивационни (задоволяващи) фактори* — факторите от тази група водят до силна мотивация и задоволство, когато са на нужното равнище в организацията. Отсъствието им обаче не води до силно неудовлетворение. Хъртцбург описва шест от тези фактори:

- ✓ Постигане на нещо;
- ✓ Признание;
- ✓ Служебно повишение;
- ✓ Самата работа;
- ✓ Възможност за развитие на личността;
- ✓ Отговорност и автономия.

Разграничението между двата вида фактори наподобява това между вътрешно присъщи и външно присъщи мотиватори. Вътрешно присъщите мотиватори са част от длъжността и оказват силно мотивационно въздействие, докато външно присъщите (награди, заплащане) не са свързани пряко с дейността — и имат значение след извършването на работата.

Друг важен принос на неговите изследвания е, че когато сътрудниците са високо мотивирани, те се отнасят много толерантно към неудовлетворенията, които са следствие от хигиенните фактори.

Можем да обобщим, че теорията на Хъртцбург гласи, че удовлетвореността на индивида е резултат от самата работа, а неговата неудовлетвореност — от условията на труд. Интересната работа го задоволява, но рутинната не го отблъсква. От своя страна лошите условия на труд го отблъскват, но подходящите не го задоволяват.

Методът, който Хъртцбург препоръчва за прилагане на теорията му, се нарича „обогатяване на работата“. Неговата същност най-добре се разбира на основата на т. нар. принципи на „вертикално натоварване на работата“.

Принципи на вертикално натоварване на работата

Принципи	Включен мотиватор
Прехвърляне на някои контролни функции със запазване на отговорностите.	Отговорност и индивидуални постижения.
Увеличаване на отговорността за индивидуална работа.	Отговорност и признание.
Задаване на цяла естествено обособена единица работа (модул, подразделение).	Отговорност, постижения и признание
Гарантиране на допълнителни правомощия на даден служител в неговата дейност, професионална свобода.	Отговорност, постижения и признание
Периодични доклади, които достигат директно до работника, а не чрез прекия му началник.	Вътрешно признание
Поставяне на нови и по-трудни задачи, върху които не е работено преди.	Развитие и обучение
Задаване на индивидуални, специфични и специализирани задачи, позволяващи на служителите да станат експерти в областта си.	Отговорност, развитие и напредване.

Съществуват общи моменти между теориите на А. Маслоу и Ф. Хърцбърг. Едно сравнително изследване показва, че мотивационните фактори отговарят на това, което в йерархията на потребностите се изразява с категориите самоосъществяване и уважение. Съответно поддържащите фактори отговарят на физиологичните потребности, сигурността и социалните потребности. Моделът на Ф. Хърцбърг допълва модела на А. Маслоу, тъй като прави допълнително разделение на петте равнища в две категории, ориентирани повече към длъжността.

Между двете теории съществуват и доста различия. По отношение на ориентацията теорията на Маслоу е насочена към всички хора, а тази на Хърцбърг — към „белите якички“. За А. Маслоу финансовото възнаграждение играе роля на

мотиватор, докато за Ф. Хърцбърг то не е ключов мотиватор. Теорията на А. Маслоу се отнася до всички хора във всеки момент, докато тази на Ф. Хърцбърг е ориентирана към работата.

ERG-теория на Алдерфер

През 1969 г. бихевиористът Клейтън Алдерфер модифицира теорията на А. Маслоу и предлага нов подход за определяне на мотивацията. Класифицира потребностите в три групи, като се абстрахира от строгата им йерархия. Концепцията получава наименованието ERG, абривиатура на английските думи **E**xistence, **R**elatedness, **G**rowth — Съществуване, Обвързаност и Растеж. Теорията на К. Алдерфер обръща внимание на субективните състояния на задоволство и желание, като феномени тясно свързани, но не идентични с потребността. Задоволството се отнася до резултата от взаимодействието между индивида и средата му и може да бъде определено като чувство, като субективна реакция при постигане на желаното. Самото желание е още по-субективно, защото се отнася до вътрешно състояние на индивида, свързано с неговите потребности, предпочитания и мотиви.

ERG-теорията възприема подхода на "отворената система" към разбирането на човешката личност. К. Алдерфер формулира своите категории потребности, обособени в следната тристепенна йерархия:

- *потребности от съществуване (E)* — в ключват се физиологичните потребности и тези за сигурност;
- *потребности от обвързване (R)* — потребност от принадлежност;
- *потребности от растеж (G)* — включват се вторичните две равнища на Маслоу.

К. Алдерфер твърди, че трите категории потребности са подредени йерархично само по отношение на намаляваща конкретност и увеличаваща се абстрактност. Начините за задоволяване на потребностите за съществуване са конкретни. При "изкачването" през потребности за обвързване към такива за растеж, начините за задоволяване стават все по-абстрактни. Задоволяването на потребностите от съществуване и обвързаност намалява значението им като мотиватор, докато задоволяването на потребностите от растеж ги прави по-силно мотивиращи.

За разлика от Маслоу, Алдерфер смята че: 1. Може да действат едновременно повече от една потребност; 2. Ако не може да се удовлетвори някоя потребност от

по-високо равнище, нараства желанието за удовлетворяване на по-ниско равнище, докато концепцията на Маслоу се характеризира с твърда прогресия. Алдерфер споделя последователното възходящо задоволяване на потребностите, но той въвежда и понятието регресия на фрустрацията. Фрустрацията включва сбора от неблагоприятни последици за индивида, поради неудовлетворените потребности. Регресия на фрустрацията означава, че неуспехът при задоволяване на по-абстрактните потребности води до нарастващо значение като мотиватор на по-конкретните.

Определено може да се приеме, че теорията на К. Алдерфер представлява един по-гъвкав вариант на концепцията за йерархия на потребностите. В този смисъл тя може да има голямо значение за хората в практиката.

Теория на социално придобитите мотиви на Дейвид МакКлелънд

Теорията на МакКлелънд се основава на тезата, че голяма част от потребностите не са биологични и универсални, а социално придобити. Социално придобитите мотиви, според него, са:

(1) *Постижения* (успех) — необходимост от конкурентен успех, съизмерен и с персоналните стандарти за съвършенство;

(2) *Принадлежност* — необходимост от топлота, от приятелски и сърдечни взаимоотношения;

(3) *Власт* — необходимост от контрол и влияние над други лица.

МакКлелънд акцентира върху групата потребности, които според него се усвояват чрез заучаване. По-късно той добавя и четвърта група потребности — за *компетентност*. Под тази необходимост се разбира стремежът да си добър в това, което правиш. Съответно може да се говори за различни типове личности или начини на поведение, при които преобладава една или друга необходимост. Така сравнително ясно се открояват четири типа трудови поведения или ориентации.

Типът, акцентиращ върху постижението, преследва и превзема цел след цел, изкачвайки се по стълбицата на успеха. Изпълнението, завършването на една задача са важни сами по себе си като постигане, а не толкова поради възнаграждението, с което може да са свързани. Хората от този тип ще работят по-добре, ако усещат, че усилията им ще бъдат забелязани, ако не са изправени пред голям риск от неуспех и ако получават пълноценна обратна връзка за качеството на своето представяне. В ролята си

на мениджъри тези хора очакват същата ориентация и от подчинените си и нерядко имат проблеми с делегирането на функции, права и отговорности.

Типът с доминантни подбуди от характера „приобщаване“ – хората от този тип са подчинени на стремежа да се заобикалят с близки и приятни хора. Те се нуждаят по-интензивно от близост и приятелства и затова предпочитат работа, която им дава свобода на общуването. Когато бъде натоварен с управленски отговорности, този тип може да има сериозни проблеми поради противоречието между желанието да бъде приет и харесван и необходимостта да поставя задачи, да следи за изпълнението им и да наказва, ако е необходимо.

Властовият мотивационен тип се нуждае от това да въздейства върху организацията и е готов да поема рискове в името на това свое желание. Веднъж придобил власт, той може да я ползва или конструктивно, или деструктивно. Хората от този тип обикновено са много добри мениджъри, особено ако подтикът им е по-скоро към организационна, а не към персонална власт.

Комплексният тип мотивационна ориентация е свързан с акцент върху нивото на собствените способности. Представителите на този тип изпитват вътрешно удовлетворение по-скоро от самото добро изпълнение на работата. Управленските проблеми тук са свързани преди всичко със следната опасност – опиянението от компетентността, от умението и от самата работа може много често да предизвика изкривено възприемане и недооценка на междуличностните отношения и на рационалните (нормалните, оптималните, смислените) нива на изява.

Най-важният принос на МакКлелънд е, че разработва методика за развиване на потребността от постижения. Въз основа на изследванията си той разработва практически програми за развиване на потребността от постижения, които прилага в редица фирми в САЩ.

Процесуални мотивационни теории

Теория за справедливостта (социалното сравнение)

Тази мотивационна теория е създадена през 1963 г. от Ст. Адамс. Според нея хората субективно определят отношението на полученото възнаграждение спрямо изразходваните усилия и след това го сравняват с възнаграждението на други хора, изпълняващи аналогична работа. Ако сметнат, че е възникнала несправедливост към

тях, възниква психологическо напрежение и следователно е нужно да се възстанови справедливостта и да се премахне дисбаланса. Изследванията показват, че обикновено, когато хората смятат, че не им се плаща достатъчно, те снижават интензивността на работата си. Но в обратния случай, когато смятат, че им плащат повече, често това не оказва влияние върху интензивността на работата.

В основата на концепцията стои наличието на правопрпорционална връзка на равенството (справедливостта) с мотивираността. Главният извод от приложението на теорията на справедливостта в практиката се свежда до това, че докато персоналът не възприеме, че получава справедливо възнаграждение, той ще работи некачествено.

Възприемането на оценката има относителен и субективен, а не абсолютен характер. Когато съществува несправедливост, възникват противоречия, които водят до промяна в трудовото поведение на работещите. Тук е задължителна намесата на ръководството, за да се възстанови „равновесието“. Изследванията обаче показват, че едностранно повишаване на заплащането води до предотвратяване на конфликтите в краткосрочен ефект и решение.

Справедливостта изисква комплексни мероприятия в икономически и психологически план.

Справедливостта се възприема в четири последователни стъпки. Първата формира у индивида чувството, как другите го оценяват и как гледат на него. При втората той установява как фирмата оценява другите. При третата сравнява двете оценки. При четвъртата осмисля и извежда заключение за справедливо или несправедливо отношение към него. В концепцията на Ст. Адамс се използват следните основни понятия :

- въвеждане – това е приносът на „Аз“-а за фирмата;
- резултат – това, което „Аз“-ът получава срещу своя принос от самата фирма;
- двустранна перцепция — възприемане и сравнение на въвеждането и резултата на другите (за максимална яснота произходът на думата „перцепция“ е от латински език и едно от нейните значения е непосредствено възприемане на обективната действителност чрез сетивата; възприятие);
- справедливост – усещане, чувство, при което възприемането и сравнението на приноса и резултата на другия е равно на приноса и резултата на „Аз“-а;
- негативна несправедливост – мнение, че приносите на „Аз“-а и на

другия са еднакви, но резултатът на другия е по-голям от резултата на „Аз“¹ а;

- позитивна несправедливост – мнение, че приносите на „Аз“-а и на другия са еднакви, но резултатът на „Аз“-а е по-голям от резултата на другия.

Много въпроси се повдигат в теорията за справедливостта, като на някои от тях дори се дава отговор. Така например: Защо по-високо образованите са склонни да „надценяват“ образованието си, а тези с по-дълъг стаж — стажа и опита си? Защо повечето от заетите са склонни да си избират за сравнение лица или групи, стоящи по-високо от тях поне по отношение на заплащането на труда, а не се сравняват с неблагоприятни за тях случаи? Защо много от хората имат устойчива и висока оценка за собственото Аз, на която много трудно могат да гледат безпристрастно и обективно отстрани? Защо стремежът към балансиране съвсем не е абсолютен и някои предпочитат да бъдат „подценявани“, а други — „надценявани“?

За отбелязване е, че освен с очевидното си съответствие на реалната действителност тази концепция дава на фирмения мениджмънт, респективно на мениджърите, ориентация накъде и как да бъдат насочени усилията им за неутрализиране на несправедливостта в техните фирми; доколко съществено значение има доброто познаване на представите на фирмения персонал от различните равнища за справедливост и несправедливост; и на тази база – мотивацията чрез осигуряване най-вече на справедливо трудово възнаграждение.

Теория за очакванията на В. Вруум

Тази теория е разработена през 1964 г. от Виктор Вруум като процес за управление на избора. Тя представлява опит да се разбере мотивацията като се изследват процесите от полагането на някакви усилия до постигането на крайните резултати. Основава се на идеята, че не само наличието на активна потребност тласка човека към постигане на определена цел, но и надеждата, че избраният от него тип поведение ще доведе до удовлетворение на потребността. В. Врум разглежда мотивацията като производна от три фактора: очаквания, инструменталност, валентност (предпочитание). Изходна точка на теорията за очакванията е изборното поведение, което може да доведе до желаните награди. В частност теорията гласи, че индивидите оценяват различните стратегии на поведение и след това избират онова

поведение, което според тях ще доведе до последствия или награди, свързани с работата и които те ценят високо.

На основата на изследванията на други учени бихевиористи, Виктор Х. Вруум дава най-пълна формулировка на теорията за очакванията, включваща три основни променливи – очакване, възнаграждение и валентност, които произтичат от взаимоотношението между усилие, дейност и последствия или награди. Очакването се разглежда като оценка на личността за вероятността на определено събитие. То, както и вероятността, може да варира от 0 до +1. При анализа на мотивацията за труд основните градивни елементи на теорията се намират в следната зависимост: разходи за труд (изпълнение) – резултат от труд – възнаграждение – валентност (удовлетворение от възнаграждението).

Очакването в отношението „разходи на труд – резултати“ характеризира съотношението между изразходваните усилия и получените резултати, от една страна, и осъзнаването, разбирането от индивида на наличието или отсъствието на пряка връзка между двете, от друга. Ако например човек чувства, че такава пряка връзка липсва, то съгласно теорията на очакванията мотивацията отслабва, и обратно – тя нараства при наличие на пряка връзка.

Очакването в отношението „резултати – възнаграждение“ е очакване на определено възнаграждение, поощрение в отговор на постигнатото равнище на резултата. И тук наличието или отсъствието на пряка връзка увеличават или намаляват мотивацията на индивида в труда.

Валентността характеризира очакваната от индивида ценност, привлекателност на възнаграждението. Тя бива вътрешна и външна. Валентността може да има положителна или отрицателна стойност, определена от индивида. Например, в дадена работна ситуация можем да очакваме последици или награди от рода на повишаване на заплатата, повишаване в длъжност или призвание. В този случай имаме положителни валентности. Последствия от рода на забележки, напрежение в работата, стрес и междуличностни конфликти могат да имат отрицателни валентности. Теоретически едно последствие или награда притежават валентност, тъй като са свързани с потребностите на индивида. Следователно тази променлива показва връзката с теориите за съдържанието.

Математическата формула на модела е:

$$M = (E - P) \times Z(P - 0) V,$$

където:

M – мотивация;

(E - P) – очаквания „усилие – изпълнение“;

(P - O) – очаквания „изпълнение – резултати“;

V – валентност за определен резултат.

Очакването е вероятността, че дадена активност (действие) ще доведе до определен резултат. Тази вероятност се определя субективно от лицето, което взема решение дали да предприеме действие или не.

Инструменталността (средството) също е субективна вероятност, отразяваща доколко вземащият решение вярва, че постигането на резултата ще доведе до получаване на желаното. Желаното може да бъде морално или материално възнаграждение.

Предпочитанието (валентността) е степента на относително удовлетворение или неудовлетворение, възникващо вследствие на получаването на определено възнаграждение, изразено чрез латинската буква V. Валентността може да бъде положителна или отрицателна.

Мотивацията е възможна само когато съществува ясна връзка между трудовата изява и резултата и когато този резултат се възприема като средство за задоволяване на някаква потребност. С това твърдение може да се обясни защо стимулите (външните мотиватори) работят само, когато връзката между усилие и възнаграждение е ясна и когато възнаграждението си заслужава усилията. Много маркетингови усилия се базират на мотивационната теория на очакването. Според тези проучвания мотивацията на човека е продукт от анализа на възможните възнаграждения, свързани с конкретно поведение и доколко е вероятно да постигне тези възнаграждения. Моделът на В. Вруум поставя акцента предимно върху индивидуалните различия в мотивирането и изследва отношенията между мотивацията и организационните цели. Моделът е определен като „ситуационен“, тъй като акцентира върху анализа на поведението на човека в конкретната работна ситуация. Той обаче е по-комплексен и се отличава със значително по-голяма гъвкавост и приложимост от моделите на А. Маслоу и Ф. Хърцберг.

Теория за реактивността

Тази теория е разработена от Брем. Тя се основава на предположението, че при дадена степен, в която индивидът е наясно с потребностите си и с необходимото за постигането им поведение и при условие, че е налице свобода на избора, той ще избере поведение, максимално задоволяващо потребностите му. Индивидът е мотивационно активиран срещу възможни ограничения на свободата му.

Според тази теория индивидите не са пасивни приемници на въздействия, а активно се стремят да осмислят средата, в която се трудят, и да намалят неопределеността в нея чрез контролиране на факторите, от които зависи възнаграждението им.

Подходите за мотивиране на персонала трябва да бъдат възприети като смислени и приемливи от обектите на мотивацията и да са в съответствие с техните собствени ценности и ориентации.

Интегриращ модел на Портър—Лоулър

Тази теория, публикувана през 1968 г., доразвива идеите на В. Вруум. Мнозина я определят като комплексна, тъй като в нея са включени елементи на теорията на очакването и на теорията на справедливостта.

Основната идея в концепцията на Портър и Лоулър се свежда до това, че резултатите, които даден индивид постига, зависят от усилията му, от способностите и от характерните му особености, от степента на осъзнаване на ролята, която изпълнява. Степента на неговите усилия се определя от ценността на възнаграждението и от степента на увереност, че тези усилия ще доведат наистина до определено равнище на възнаграждение.

Основните пунктове в мотивационната схема на Портър и Лоулър са:

- Ценността на възнаграждението за индивида, доколкото то задоволява неговите потребности от сигурност, социална оценка, независимост и себerealизация. Казано с други думи, удовлетворението, което може да изпита индивидът след успешно извършена работа, чувството за компетентност и самоуважение от това, което е постигнал;
- Вероятността възнагражденията да зависят от усилията, така както я преценява индивидът, т.е. неговите очаквания за взаимната връзка между усилия и възнаграждение.

Следователно колкото по-голяма е ценността на възнаграждението в представата на индивида и колкото по-силно е убеждението му, че

получаването на това възнаграждение зависи от собствените му усилия, толкова по-голямо и ще бъде вложеното от него усилие. Но само абстрактното усилие не е достатъчно. Необходимо е ефективно усилие или включване в модела и на следните допълнителни променливи: вложени усилия (количество енергия, влагана в дейността), способности и особености на личността под формата на знания, индивидуални умения, навици, психологически и социални характерни белези и други ролеви възприятия — или това, което индивидът мисли, че от него се изисква да прави, и отношението на личността към така разбиранията нейна роля.

В крайна сметка може да се каже, че инструменталната теория на Вруум и Портър и Лоулър разглежда задоволеността на индивида като произтичаща и зависеща от конкретните постижения (резултати). При нея се генерализират следните изводи:

- Индивидът е мотивиран за конкретни постижения, тъй като те са свързани с очаквания, които в момента той преценява като позитивни от гледна точка на постигането на неговата цел;
- За да има постижение, мотивацията за това трябва да бъде съчетана и със способност за неговото осъществяване, а не само с желание;
- Удовлетвореността е непосредствен резултат от конкретното постижение; индивидът оценява удовлетворението си като възнаграждение;
- Постигнатото удовлетворение потвърждава и подобрява позитивната оценка на очакванията и това от своя страна засилва мотивацията.

Един от най-важните изводи от модела на Портър—Лаулър е този, че резултативният труд води до удовлетворение. Това е в пряко противоречие с виждането, залегнало в концепцията за „човешките отношения“, която се опира на предпоставката, че удовлетворението води до висока резултатност.

Теория за подсилването на Торндайк

В тази теория се разглежда използването на подсилващи и задържащи фактори, за да се мотивира или да се създаде подходяща среда за мотивиране. Тази теория не разглежда потребностите или причините, поради които индивидите осъществяват определен избор, а фокусира върху външната средата и нейното значение за индивида.

Важен момент в теорията е законът на Торндайк за ефекта, който гласи: поведение, в резултат на което се получават благоприятни последици, ще бъде

предпочитано и повтаряно в бъдеще; обратно, поведение, от което следват неблагоприятни резултати, ще бъде отбягвано. На практика мениджърите според тази теория могат да използват четири типа подсилване:

- Позитивно подсилване, което включва различни възнаграждения (признание, похвали, парични бонуси);
- Негативно подсилване, при което възнагражденията са свързани с отбягване на определени негативни последици;
- Прекратяване (въздържане от положително подсилване);
- Използване на санкции.

При прилагане на позитивно подсилване, за да се мотивира желаното поведение, мениджърите могат да използват два вида програми:

*—Програма за непрекъснато, постоянно положително подсилване, която е свързана с отдаване на възнаграждение винаги, когато е налице желано поведение;

*Програма на неравномерно позитивно подсилване, която е свързана с периодично възнаграждаване на желаното поведение. При нея резултатът е по-бавен, но и по-стабилен.

Теорията съдържа определени недостатъци — използва се за манипулиране на поведението, акцентира само върху външното възнаграждение. Съществуват и някои неизяснени въпроси: кое подсилване трябва да се използва и от кого; каква е продължителността на подсилването и др.

Теориите „X“ и „Y“ на Макгрегър

Към проблемите на трудовата мотивация се обръща и Дъглас Макгрегър, представяйки два крайно различни възгледа за човека в организацията — негативната — теория „X“ и позитивната — „Y“.

„Теорията „X“ акцентира върху тактиката на контрола, върху процедурите и методите, които дават възможност да се предписва на хората какво трябва да правят, да се констатира изпълняват ли те това и да се прилагат насърчения или наказания. В тази теория Макгрегър разглежда нормалния средностатистически човек като индивид, който по всякакъв начин се стреми да „бяга“ от работата и по тази причина трябва да бъде непрекъснато строго контролиран, включително заплашван с наказания, за да изпълнява това, което се иска от него в трудовия процес. Този човек не желае да поема отговорност, винаги търси формално указание или заповед, не демонстрира никакви

амбиции. Теорията съдържа негативни оценки за човека като участник в трудовата дейност. Картината е мрачна, защото въздействието в случая се основава на принудата.

"Теория Y_{-} " изисква повишено внимание към характера на взаимоотношенията, на създаването на среда, благоприятна за възникване на преданост към организационните цели и даваща възможност за максимално проявяване на инициатива, изобретателност и самостоятелност при постигането им. "Теория Y_{-} " е противоположна на "теория X_{-} ". Д. Макгрегър представя съвсем друга картина за човека, участник в трудовия процес. Според нея нормалният средностатистически сътрудник с удоволствие изпълнява своите задължения; способен е на самоконтрол, ако е убеден в необходимостта от постигане целите на организацията; може да бъде научен не само да поема отговорност, но и да се стреми към нея; способен е да взема новаторски решения, да проявява сравнително висока степен на въображение, изобретателност и творчество при решаването на организационните проблеми. Необходимо е само той да бъде подходящо мотивиран за това.

Трудно е да се определи кое от двете виждания, X или Y, е по-валидно, това зависи до голяма степен от конкретната ситуация. И може би трябва да се търси едно взаимно, комбиниране, допълване между двете, тъй като са доста крайни позициите. В заключение трябва да изтъкнем, че в реалния живот нещата не са толкова крайни и определени и един ръководител трябва да създава всички възможности, даже и да съществува обстановка, подобна на описаната в теория X, да се променя в посока на това, което описва теория Y.

Теория за дейностните характеристики

В средата на 60-те години на миналия век Търнър и Лоурънс провеждат изследване с цел да определят ефекта, който оказват различните дейности върху степента на удовлетворение на сътрудниците и отсъствията им от работа. Резултатите се обобщават в концепция, наречена теория за нужните характеристики от дейността. Съгласно тази теория сътрудниците в една организация предпочитат сложните дейности, предлагащи определени предизвикателства. Сложността и предизвикателството се подреждат в шест дейностни характеристики:

1. разнообразие;
2. автономност;
3. отговорност;

4. знания и умения;
5. широки обществени взаимодействия;
6. възможности за обществени взаимодействия.

Също така различните индивидуални характеристики оказват влияние върху поведението. Тази теория е важна за практиката на управление на организацията според три момента: първо, във връзка с разбирането, че сътрудниците по различен начин реагират на различните типове дейности; второ, идеята, че трябва така да се проектират задачите на различните работни места, че да се формира комплекс от дейности, предлагащи определени предизвикателства; трето, да се обърне внимание на факторите извън работата, влияещи върху равнището на удовлетворение от самата работа.

Основни мотивационни модели

В теорията има различни класификации на различните школи за мотивация, които ние частично се опитахме да представим по-горе. Заслужава внимание, макар и накратко, да се спомене тази класификация, която е изградена с използване на историческия признак – появата на теорията във времето през изминалия XX век. Някои автори разглеждат тази класификация като мотивационни модели. Нещо повече, мотивацията е модел и на управлението, в частност и на управлението на човешки ресурси, тъй като управленският процес може да се разглежда и като мотивационен процес. Посочената квалификация очертава пет основни модела: модел на икономически рационалния човек, модел на социалните човешки отношения, модел на самообновяването (или себerealизацията), модел на комплексния човек, японски модел на мотивацията.

Моделът на икономически рационалния човек е свързан най-вече с концепцията на Фредерик Тейлър, който полага основите на фирменото научно управление. Той извършва редица промени в съществуващото управление, като въвежда функционалното разделение на труда. Обособяват се функционалните отдели в организацията. Тейлър определя и въвежда понятието „достатъчна дневна зарплата“ и го обвързва пряко със заплащането на труда. Чрез хронометричен анализ се определя точното време за извършване на дадена операция и на тази основа се създават работни стандарти — норми за измерване на труда и оценка на извършваната дейност. Човекът в концепцията на Тейлър е ресурс като машините и суровините, и се подчинява на строг ред. Според икономическия модел хората са мотивирани преди всичко и най-силно от икономически възнаграждения. Предполага се, че индивидът ще бъде мотивиран към

ефективен труд, ако възнагражденията и наказанията му са обвързани пряко с неговото представяне. Тейлър е първият, който предлага хората да бъдат мотивирани чрез работната заплата – за по-високи резултати да се дава и по-висока заплата или възнаграждение. В обратния случай би трябвало да следват наказания или санкции. Освен това работата трябва да се възлага на работниците в съответствие с тяхната квалификация. Увеличената производителност на труда в резултат на използването на този подход, съчетан с ефективна специализация на работниците, за времето си е впечатляваща.

Теорията за целите е разработена в основата си от Латам и Локи, а изследванията по тяхната методика са правени в продължение на двадесет години, в периода между 1960 и 1980 г. Те доказват, че мотивираността и изявата са по-високи, когато пред индивида са поставени ясни и конкретни цели, когато тези цели са трудни, но достижими и приети. Освен това индивидите трябва да бъдат убедени в ценността и значимостта на тези цели лично за тях. Ако целите стават все по-трудни, то и качеството и количеството на изпълнението ще се стабилизируют. Качеството и количеството обаче се влошават, ако целите се превръщат в невъзможни за изпълнение. Всяка цел, която е съпричастна на изпълнителя, се възприема като висша цел, особено ако бъде сравнена с друга цел, например с така наречената „наложена цел“.

По-късно поставянето на цели е използвано в специалната мениджърска техника, наречена „управление чрез цели“ (MBO – Management By Objectives).¹⁴ Възникнала в началото на 60-те години, до голяма степен тя е дискредитирана – главно поради това, че към прилагането ѝ се подхожда бюрократично и без осигурена поддръжка на тези, които ще бъдат управлявани, както и без надеждни системи за обратна връзка.

Понастоящем теорията е в основата на известните в управлението на човешките ресурси управленски системи за оценка на изявата, които са наследници на концепцията за целевото управление. Става дума за системите, в които управленският персонал планира работата си и се оценява и самооценява на базата на т. нар. „ключови целеви области“, декомпозирани в срокове, задачи и пр. Хората си вършат по-добре работата, ако има обратна връзка, която да оцени как те осъществяват целите си. В случая обратната връзка действа като ръководство за осъществяване на необходимото поведение. От особена ценност е самооценката, т. е. възможността на сътрудника да наблюдава и оценява собственото си поведение. От значение е и участието на

сътрудника при формирането на целите. Трябва да се отбележи, че тази теория помага изключително много в разработката на практически подходи за управление.

Още по-ясно тейлъризмът е представен от А. Файол, който формулира 14 принципа на управление:

- Разделение на труда. Според този принцип специализацията е естественото състояние на нещата, като целта е да се изпълнява повече по обем работа и с по-добро качество при същите условия.⚡
- Власт. На всеки човек, извършващ някаква дейност, трябва да се делегира достатъчно власт, за да бъде той способен да я свърши.⚡
- Дисциплина. Предполага признаване и подчинение на постигнатите споразумения между организацията и работниците.⚡
- Единоначалие, или принципът, че всеки един служител трябва да получава заповеди само от един пряк ръководител.⚡
- Единство на целите. Всяка група, работеща за постигането на дадена цел, трябва да бъде обединена от един план и един ръководител.⚡
- Подчинение на личните цели на общите, т.е. интересите на един или група служители не трябва да се налагат над интересите и целите на организацията.⚡
- Възнаграждение. За да се осигури лоялност и поддръжка от страна на персонала, служителите трябва да получават справедлива заплата и възнаграждение за своя труд.⚡
- Централизация, която също като разделението на труда е естествено състояние на нещата. Степента на централизация се определя от правата (властта), предоставени на съответното йерархично ниво и е свързана с отговорността.⚡
- Йерархична верига – т.е. разпространение на заповедите от най-висшите към най-нисшите ръководители в структурата. Съществуващата йерархична верига определя и пътя на комуникацията.⚡
 - Ред.⚡
 - Справедливост.⚡
 - Стабилност на персонала. Бързата или честа смяна на служители намалява ефективността на организацията.⚡
 - Инициатива. Мениджърите трябва да стимулират и подкрепят инициативата на подчинените си.⚡

- **Корпоративен дух**, или единство на целите на сътрудниците и организацията.

Моделът на икономическата рационалност се базира преди всичко на външен контрол и не отчита наличието на сложен комплекс от разнообразни фактори и отношения (като например човешките потребности). За някои хора и при определени обстоятелства този подход е добър, но ефектът може да бъде само краткосрочен и неговата неспособност да отчете, че има и други човешки нужди, означава, че неговата изключителна употреба във всички ситуации вероятно ще доведе до дългосрочни вреди.

Моделът на човешките отношения е разработен от Елтън Мейо и неговата школа. Основната идея на този модел е, че индивидът има социални потребности и в мотивацията му за труд стои потребността от принадлежност към дадена група или социална система. Ето защо силна мотивираща сила има груповият труд. Основоположниците на тази концепция — Джордж Елтън Мейо (1880—1949) и сътрудниците му провеждат през периода 1927—1932 г. редица експериментални изследвания в американски фирми. Доказва се, че производителността на труда не нараства вследствие на фактори като условия на труд, или работна заплата. Разкриват се нови, непознати дотогава фактори — груповата мотивация, ролята на формалните и неформалните групи в управлението. Оттук следва и необходимостта от възприемане на нова концепция за мястото на човека в организацията. Започва да се дава приоритет на човека, на неговите потребности от социални отношения, идеи и реакции. Икономическият човек, който е изпълнител и се подчинява на строгия ред, се заменя от социалния човек, който трябва да бъде мотивиран чрез удовлетворение на неговите социални потребности. На преден план излиза сътрудничеството, вниманието към служителите и съобразяването с мнението им, създаването на добър социален климат, който да води до удовлетвореност от труда, и на тази основа — до по-висока ефективност. В този контекст концепцията на Мейо и неговите сътрудници намира широк прием и се разпространява чрез т. нар. школа на човешките отношения. За представителите **и** производителността на труда е в непосредствена зависимост от удовлетворението от труда, а резултатите от труда са по-високи, ако самият индивид харесва колегите си и има приятни ръководители. Следователно при този подход се акцентира върху отношенията на индивидите в обществото, т.е. върху потребностите от социални отношения, климата в организацията и др., като се подценяват някои икономически и психологически аспекти. Този подход пренебрегва силното влияние на

директно мотивиращите външни фактори като заплащането, например. Той предполага също, че задоволството от работата води до подобро изпълнение, което не винаги е така.

Моделът за самообновяването е разработен от А. Маслоу и Ф. Хърцбърг на базата на техните анализи на потребностите е изграден върху принципа, че индивидите са мотивирани от съвкупност от разнообразни човешки потребности, като изключително важно значение сред тях има потребността от себerealизация, самообновяване и развитие. Според този модел, най-важните нужди от гледна точка на дългосрочната мотивация са тези, които се отнасят до изявата и самоусъвършенстването. Тези нужди са вътрешни за хората и не са предмет на външна контролна система. Силно влияние върху тази школа оказват Дъглас МакГрегър, който отбелязва, че „хората ще упражняват самонасочване и самоконтрол при постигането на целите на организацията, до степен, до която те самите са съпричастни на тези цели“, и К. Аргирис, според когото „всеки индивид притежава потенциал за съвместна реализация с компанията при наличието на взаимен интерес“. Те обаче, както и изследователите в областта на фирменото поведение, които развиват този модел, са склонни да подценяват важността на външните екзогенни мотивационни фактори (стимулите от типа на наградите и наказанията), въпреки че им признават правото на съществуване като краткосрочни и второстепенни мотиватори. Ясно е, че моделът за самообновяването също страда от определена едностранчивост, тъй като подценява ролята на парите като мотиватор. Може да се спори дали парите трябва да бъдат основен мотивиращ фактор, защото те самите са средство за задоволяване на други нужди — като например признанието, постиженията, статута, самоизявата. Моделът също пропуска да обърне внимание на комплексната връзка между задоволството от работата и качеството на изпълнението, както и влиянието на очакванията.

Мотивацията е комплексен фактор, първо, защото хората са сложни, с многообразни нужди и очаквания, второ, защото ситуациите, в които работят, се различават и оказват различно влияние върху схемите за мотивация, и трето, защото тези хора и ситуации сами по себе си са в постоянно състояние на промяна. Моделът за комплексния човек на Шайн се опитва да опише тези сложни взаимоотношения. Този подход се основава на теорията за „отворената система“, която поддържа интерактивни връзки с околната среда. Индивидът се разглежда като система, включваща потребности и желания, способности, очаквания и ролеви представи (идеята и чувствата за това, което индивидът иска да прави или мисли, че е принуден да прави), а

системата на околната за индивида среда – като съставена от няколко елемента, между които са технологичните фактори, външният натиск, новите задачи и новопридобитият опит, ролевата промяна. Според този модел възнаграждението (финансово и нефинансово) също може да повлияе върху индивидуалната изява, но няма решаващо значение при реализирането на задачата за високи трудови постижения.

Японският модел за мотивация е основан на схващането, че най-добрият начин за мотивиране на индивидите е те да бъдат напълно обвързани с ценностите на фирмата посредством умело ръководство – лидерство, и предоставяне на възможност за участие във вземането на решения. Най-известни застъпници на този модел са Питърс и Уотърман. Моделът работи прекрасно в Япония и според цитираните автори и в „най-съвършените фирми“[“] другаде по света (въпреки че повечето от тях вече не само не са сред съвършените, но не са и сред съществуващите). Предлаганият от тях подход също според редица изследователи страда от известна едностранчивост и опростеност и силно зависи от характера и особеностите на националните и фирмените култури.

Теория на стимулирането

Теорията на подсилването (понякога наричана теория на настройването) разглежда главно механизма на награждаване, използван от мениджърите. Тя води началото си от работите на Б. Ф. Скинър. В основата на тази теория стои твърдението, че поведението или мотивацията на хората е функция на последствията (наградите). С други думи, ако хората се награждават за добрите резултати от труда им, в бъдеще те отново ще се трудят добре, тъй като ще знаят, че усилията им ще бъдат възнаградени.

Четири фундаментални принципа представляват основата на теорията за подсилването в мотивацията. Те обхващат фокуса, типовете на утвърждаване, графициите на утвърждаване и естеството на наградата.

1. Фокус. Фокусът на теорията на утвърждаването е обективното, измеримо поведение (напр. брой на произведените артикули или процент на брака) за разлика от вътрешноличностните състояния (напр. потребности), които трудно се наблюдават и измерват. Това е една от главните отличителни черти на теорията на утвърждаването в сравнение с теориите на йерархията на потребностите, на двата фактора и теорията на очакванията.

2. Видове (типове) утвърждаване. Има четири основни вида утвърждаване:

- положително утвърждаване – използва се, за да се засили вероятността желаното поведение на фирмата да бъде повторено от

работниците;

- наказание – използва се за намаляване на вероятността нежеланото поведение на индивида да бъде повторено.
- избягване – използва се от мениджърите, за да осигуряват желаното поведение;
- отстраняване (премахване) – тази форма, както и наказанието, се използва за намаляване или отстраняване на нежелано поведение.

3. Графици за утвърждаване. Дефинирани са две широки класификации на графиците за утвърждаване: непрекъснато и прекъснато. При непрекъснатото утвърждаване всяко поведение се затвърдява всеки път, когато се прояви. При прекъснатото утвърждаване се правят две разграничавания. Първо, дава се на утвърждаващите се определено време (интервален график) или определен брой приемливи поведения (съотносителен график). Второ, дава се на утвърждаващите се непроменлив формат (фиксиран график) или постоянно изменящ се формат (вариантен график). Комбинацията на тези видове дава четири основни типа утвърждаващи графици: фиксиран интервал (напр. седмично заплащане), фиксиран съотносителен интервал (напр. комисионна от продажбите), вариантен интервал (напр. повишение) и вариантен съотносителен интервал (напр. признание).

4. Същност на наградата. Естеството на наградата по отношение на нейния размер и ценност за индивида може силно да повлияе на по-нататъшното поведение. От основно значение за мениджърите е фактът, че хората се различават по предпочитанията си спрямо отделните награди. Всеки работник може ефективно да реагира на честите похвали и признание. От друга страна, подчинен, който желае повишение, може да не отговаря добре „при потупване по рамото“.

Теорията на подсилването също не е застрахована от недостатъци. Като основни могат да се посочат следните: опростява поведението, не взема предвид важни индивидуални характеристики, например потребностите, дава приоритет на външните награди, без да се отчита фактът, че някои индивиди могат да се мотивират от самата работа и остава открит въпросът за правомощията на мениджъра по отношение на наградите, с които може да оперира във фирмата.

Мотивация и удовлетвореност от труда

Удовлетвореността от труда като понятие отразява характера на чувствата, които хората изпитват от своя труд, включително и на резултатите от него.

Удовлетвореността от труда се предизвиква от няколко групи фактори, непосредствено свързани със самия труд, заплащането на труда, мениджмънта, качествата на мениджъра, работните групи. Това са:

- *Вътрешномотивационни фактори* — свързани с: а) съдържанието на труда (съвкупността от предмети, оръдия, продукт, който се произвежда); б) предизвикателствата на труда – уменията, качествата и знанията, които изпълнителите трябва да „предизвикват“ в себе си и непрекъснато да ги изявяват; в) степента на пригодност (критерии за пригодност) на отделния изпълнител за труда; г) личностните особености като интереси, цели, навици, характер, възраст, пол, семейна среда, приятели, колеги и пр. ÷
- *Външномотивационни фактори* — свързани са със заплащането на труда и с условията на труда в широк смисъл. Счита се, че парите като монетарно възнаграждение са само външен (несвойствен) фактор за удовлетвореност. Хърцбърг уточнява, че недостатъчното количество пари може да предизвика неудовлетвореност, но самите пари невинаги носят удовлетворение. От теорията за йерархията на потребностите на А. Маслоу следва, че парите осигуряват задоволяването на основни потребности на живота — храна, подслон, сигурност и самоуважение. В такъв смисъл парите са израз на икономическата принуда към труд. При положение обаче, че получаваното количество от тях надхвърли жизнения ни минимум (или поне собствената ни представа за такъв), парите» коренно променят мотивационната си природа, защото стават и символ. Следователно те са мощно средство и са свързани директно и индиректно с удовлетворяването на редица потребности.
- *Фактори на трудовия екип.* Основоположникът на школата на човешките отношения Елтън Мейо защитава тезата, че желанието на човека да бъде приобщен в труда си към други хора е силна, ако не и най-силната човешка черта. Действително социалното взаимодействие в процеса на труда се оценява високо от много хора и е важен фактор за постигането на удовлетвореност от труда.

- *Фактори на успеха и неуспеха.* Безспорно успехът е генератор на удовлетвореност, особено ако дава възможност на индивидите да докажат на самите себе си, че той се дължи на ефективното използване на собствените им умения и способности.
- *Формите на удовлетвореност от труда* могат да бъдат систематизирани по следния начин:
 - прогресивна удовлетвореност (основана е върху оценка на удовлетвореността на потребностите и очакванията на човека и е свързана с желание и/или очакване за нови постижения);
 - стабилизираща удовлетвореност (близка до прогресивната, но с тази разлика, че е свързана с желание за запазване на постигнатото);
 - резигнативна удовлетвореност (свързана с понижаване на равнището на претенции, с търпение и примиряване с негативните параметри на средата);
 - псевдоудовлетвореност (оценка, направена с помощта на защитни механизми, фалшифициращи възприятията – „оневиняване“, „омекотяване“ на обстоятелствата);
 - фиксирана неудовлетвореност (стабилна, при запазени нива на претенции, без изгледи за подобрене);
 - конструктивна удовлетвореност (свързана е с представи и инициативи за преодоляването **и**).

Въпроси за дискусия:

1. **1.** Смятате ли, че представените теории и концепции отразяват реалните проблеми и въпроси на мотивацията за труд?
2. **2.** Идентифицирате ли някоя от теориите като подходящи за мотивиране на служителите от Вашата организация, фирма?
3. **3.** Ако сте ръководител, коя от представените теории бихте изучили по-задълбочено, с цел по-ефективна работа и мотивация на работния Ви екип?

Тест за установяване на мотивацията Ви за успех

Моля, отговорете на всеки един от въпросите с „ДА“ или „НЕ“.

ТВЪРДЕНИЯ	ДА	НЕ
1. <u>1.</u> Когато имам избор между два варианта, по-добре е да го направя бързо, отколкото да отлагам.		
2. <u>2.</u> Лесно се ядосвам, когато виждам, че не мога да изпълня поставена задача на 100%.		
3. <u>3.</u> Когато работя, всичко изглежда сякаш е ясно поставено, с открити карти.		
4. <u>4.</u> Когато възниква проблемна ситуация, много често съм сред последните, които вземат решение.		
5. <u>5.</u> Губя спокойствие, когато два дни подред нямам работа.		
6. <u>6.</u> Има дни, когато успехите ми са под средното ниво.		
7. <u>7.</u> По отношение на себе си съм по-строг/а, отколкото съм към другите.		
8. <u>8.</u> Аз съм по-доброжелателен/на, отколкото са другите.		
9. <u>9.</u> Когато се отказвам от трудна задача, по-късно строго се осъждам, тъй като зная, че бих могъл да я реша успешно.		
10. <u>10.</u> В процеса на работа се нуждая от малки паузи на почивка.		
11. <u>11.</u> Усърдието не е основната ми черта.		
12. <u>12.</u> Трудовите ми постижения не винаги са еднакви.		
13. <u>13.</u> Повече ме привлича друга работа, отколкото тази, с която съм ангажиран/а.		

14. <u>14.</u> Порицанието ме стимулира повече, отколкото похвалата.		
15. <u>15.</u> Знам, че колегите ме смятат за човек на действията.		
16. <u>16.</u> Препятствията правят решенията ми по-категорични.		
17. <u>17.</u> Лесно е да се предизвика у мене честолюбието.		
18. <u>18.</u> Обикновено се забелязва, когато работя без вдъхновение.		
19. <u>19.</u> При изпълнение на определена работа не разчитам на помощта на другите.		
20. <u>20.</u> Понякога отлагам това, което трябва да направя сега.		
21. <u>21.</u> Трябва да разчиташ само на себе си.		
22. <u>22.</u> В живота има малко неща, които са по-важни от парите.		
23. <u>23.</u> Винаги, когато ми предстои изпълнение на важна задача, мисля само за това.		
24. <u>24.</u> По-малко честолюбив/а съм от много други.		
25. <u>25.</u> В края на отпуската обикновено се радвам, че скоро ще тръгна на работа.		
26. <u>26.</u> Когато съм настроен/а за работа, върша я добре и по-квалифицирано от другите.		
27. <u>27.</u> За мене е по-лесно и по-просто да общувам с хора, които могат упорито да работят.		
28. <u>28.</u> Чувствам се не на себе си, когато съм без работа.		
29. <u>29.</u> Случва ми се да изпълнявам отговорна работа по-често, отколкото другите.		
30. <u>30.</u> Когато ми се налага да вземам решение, се старая да го правя колкото се може по-добре.		
31. <u>31.</u> Приятелите ми ме смятат понякога за мързелив/а.		

32. <u>32.</u> Моите успехи зависят в определена степен от колегите ми.		
33. <u>33.</u> Безсмислено е да се противодейства на желанията на ръководителя.		
34. <u>34.</u> Понякога не знаеш каква работа ще се наложи да изпълняваш.		
35. <u>35.</u> Нетърпелив/а съм, когато нещо не става.		
36. <u>36.</u> Обикновено не придавам значение на своите постижения.		
37. <u>37.</u> Когато работя заедно с други, моята работа дава по-добри резултати, отколкото работата на другите.		
38. <u>38.</u> Не довеждам докрай повечето неща, с които се захващам.		
39. <u>39.</u> Завиждам на хората, които не са натоварени с работа.		
40. Не завиждам на тези, които се стремят към власт и положение.		
41. <u>41.</u> Когато съм сигурен/на, че съм на прав път, предприемам крайни мерки, за да го докажа.		

Припишете си по 1 точка, ако сте отговорили с „ДА“ на следните въпроси: 2, 3, 4, 5, 7, 8, 9, 10, 14, 15, 16, 17, 21, 22, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 32, 37, 41.

Също така, си припишете по 1 точка, ако сте отговорили с „НЕ“ на въпроси: 6, 13, 18, 20, 24, 31, 36, 38, 39.

Отговорите на въпроси: 1, 11, 12, 19, 23, 33, 34, 35, 40 не се отчитат.

Изчислете сумата от получените точки.

Резултати:

От 1 до 10 точки: ниска мотивация за успех;

От 12 до 15 точки: средно ниво на мотивация за успех;

От 17 до 20 точки: умерено високо ниво на мотивация;

Повече от 21 точки: особено високо ниво на мотивация за успех.

Предложеният тест дава възможност да се установи степента, в която хората са ориентирани да постигат успех. Някои се стремят да постигнат успех на всяка цена, докато други се стремят преди всичко да избегнат неуспеха.

При ниска мотивация за успех може да не се постигнат поставените цели и ориентацията е към избягване на неуспеха.

Ако е налице прекалено силна мотивация за постигане на успех, това също може да блокира постигането на целите. Личността насочва усилията си към успеха, но наред с това има по-слаби очаквания, че ще се справи и успее.

Умерената степен на мотивация за постигане на успех е подходяща за оптимално изпълнение в работата, тъй като тогава хората планират реалистични и адекватни цели, избират си средно трудни задачи за изпълнение и вземат умерено рискови решения.

ОБЩУВАНЕТО В ПСИХОЛОГИЯТА

Същност и особености на общуването

Проблемът за общуването е един от глобалните проблеми на психологията, доколкото общуването се разглежда като основно условие на развитието на човека и е важен фактор във формирането на личността. Общуването е необходим фактор и условие за успешно и ефективно развитие и личностно изграждане на човека.

Същностен фокус на психологията като наука е да разглежда човека като индивид, който е във взаимодействие с обкръжаващата го среда. Хората се обединяват в общности, за да реализират определени дейности, както и социални такива. Няма човешка общност, която да се развива пълноценно в своите дейности, ако преди това не бъде постигнато необходимото взаимно разбиране между нейните членове. *Взаиморазбирането* се изразява в съвпадение, сходство или съзвучие у различните хора на възгледите им за света и ценностите, разбиране на индивидуалните им особености и проникателност по отношение на мотивите за поведение. Общуването е в основата на човешките взаимоотношения, то е процес на размяна на идеи, информация между хората. То е важен фактор за цялостното развитие на личността. Собственото Аз се ражда и развива в хода на съвместното съжителство с другите хора. В зависимост от това, как сме общували, се увеличават или намаляват шансовете за укрепване и утвърждаване на собственото Аз. Човек е необходимо да общува с другите, за да може да осъзнае своето собствено Аз. Важен аспект на комуникативния процес е обратната връзка — информация, предоставена от другия за това, доколко ефективно общуваме. За ефективното общуване са особено важни три специфични комуникационни умения: задаване на въпроси, обяснение и слушане.

Да бъдеш личност, значи да бъдеш субект на общуването. Общуването е производство от индивидите на нещо общо, което предполага постигане на взаимно идеална представа на взаимодействащи си страни. Психологическите изследвания на личността като субект на общуването са представени в областта на символическия интеракционизъм (—Дж. Мид), транзакционния анализ (—Е. Бърн и неговата школа), социалната перцепция (Г. М. Андреева, А. Хараш и др.), социалното влияние и властта (Тибо, Кели, Е. Таненбаум и др.), диалогическото съзнание (М. М. Бахтин, А. Хараш).

Общуването е сложен феномен, който се проявява като процес на взаимодействие между хората и е фактор за цялостното им развитие. Този сложен феномен може да се представи като отношение, информация, влияние, съпреживяване, взаиморазбиране.

В отделните разработки сред психолозите се прави опит да се определи понятието общуване и да се отделят неговите основни критерии. Много често общуването се разглежда като информационен процес, където термините „общуване“ и „комуникация“ се използват еднозначно. Някои автори разбират под общуване всяко действие, което носи информация за партньора. Дж.Брунер дава едно по-конкретно определение като изтъква, че общуването е осъзнато въздействие върху партньора, което включва зрително възприемане на партньора, определена осъзната цел, настойчивост в постигането на целта и търсенето на други действия за нейното постигане и накрая отказ от общуване след постигане на целта. Тези критерии имат крайно прагматичен характер. Друго конкретно и съдържателно определение за общуване представя Рос, където се отделят следните критерии на комуникативния акт:

- насоченост към партньора, с цел привличането му в процеса на общуване;
- потенциална способност да се приема информация за целите на партньора;
- комуникативните действия трябва да са достъпни за разбирането на партньора и да могат да предизвикат неговото съгласие за постигане на целта.

Общуването е съвместна дейност на хората, чиито участници се отнасят към другите и към самите себе си, като към субекти. Определянето на общуването, като *субект—субектно взаимодействие* дава възможност да се разкрие на ниво междуличностни контакти, т.е. обикновено при трактовка на общуването като „персонификация“ на обществените отношения, но и на ниво —вътреличносно. Така общуването се оказва не само междуличностно взаимодействие, но и вътрешен диалог (самообщуване). По този начин връзките на индивида с другите хора протичат на две нива и обхващат както *външното* общуване, така и *вътрешното*, което представя другите в субективния свят на мислите, представите. В резултат на добрите контакти на индивидите, между контактуващите се наблюдава засилване на чувството за идентичност и нарастване на чувството за собствена ценност. Утвърждаването на собствената личност в хода на комуникирането на хората е извънредно важен фактор за развитието на личността. По отношение на генезиса на самосъзнанието, общуването и взаимодействието с другите са определящи фактори. Трудните ситуации и проблеми

предизвикват сериозни нарушения в общуването със заобикалящата среда, което води до нарушаване на вътрешното общуване.

Редица психолози смятат, че общуването е *особен вид дейност*, която обслужва предметно — практическата дейност на човека и съдейства за формирането на типични за човека общи характеристики. Във връзка с това трябва да отбележим, че общуването се разбира от различните психолози нееднакво. Едни утвърждават, че *общуването* — това е *дейност* или поне *частен случай на дейността*, а други смятат, че това са *два самостоятелни* и равноправни *процеса*.

Друга насока на разбиране и анализ на общуването е, че дейността и общуването представляват два аспекта, две страни от живота на личността. Тук се акцентира върху формацията характер на общуването като се изтъква, че в него се формира, развива и проявява цялостният свят на човека и най-вече основните свойства на индивидуалното съзнание, които могат да бъдат разбирани чрез анализиране на процеса общуване.

В психологията е разработена трикомпонентна схема за реализирането на общуването от В. И. Мясищев, която се разбира като многостранно взаимодействие. *Трите компонента на общуването са:* първо, *психическото отражение* на участниците в него един с друг; второ, *отношението на единия към другия* и трето, *обръщението на единия към другия*. Употребявайки термина отражение, се има предвид познанието, а когато се говори за отношение, се има предвид характера на емоционалния отклик. А терминът обръщение се употребява, за да се отделят особеностите на поведението.

В рамките на различните психологически направления се дават различни аспекти и интерпретации на понятието общуване, където то може да се срещне като идентифицирано с понятието комуникация, или пък само като междуличностно общуване, а също така като осъзнато въздействие, като защитен механизъм и др. Независимо от различните трактовки на общуването еднородни са специалистите, че то има три важни страни — комуникативна, интерактивна и перцептивна.

Комуникативната страна на общуването се състои в обмяна на информация между общуващите индивиди. Комуникативната страна включва в себе си предаване, приемане и съхраняване на информация между участниците в съвместната дейност. Нужно е да се прави разлика между комуникация и интеракция. При комуникацията реципиентът може да не се ангажира с взаимодействие, което е в основата на процеса на интеракция. При комуникацията водещо е вербалното ниво на общуване.

Интерактивният аспект се отнася до организиране на взаимодействието между общуващите си индивиди, т. е. обмен не само на знания, идеи, но и действия. Интеракцията означава взаимодействие, взаимно влияние между хората. Интеракцията е събитие, което се случва най-малко между два субекта, което се характеризира като обмен на действия и в резултат на което се стига до промяна във външното поведение на общуващите.

Перцептивната страна означава процес на възприятие между партньорите и установяване на тази основа на взаимно разбиране.

Общуването — това е сложен и многостранен процес, който може в едно и също време да се прояви и като процес на взаимодействие между индивидите, и като информационен процес, и като отношение на хората един към друг, както и като процес на тяхното взаимно влияние, и като процес на съпреживяване и взаимно разбиране един към друг.

Общуването като взаимодействие. Участието едновременно на много хора в дейността означава, че всеки е длъжен да внесе своя дял в тази дейност. Това позволява да се интерпретира взаимодействието като организация на съвместната дейност. В психологията видовете взаимодействия се разделят на два противоположни вида: кооперация (сътрудничество) и конкуренция (конфликт). *Кооперацията* е взаимодействие, което съдейства за организиране на съвместната дейност за постигане на групова цел. *Конфликтът* е сблъсък на противоположно поставени цели, интереси, принципи, гледни точки на взаимодействие. Традиционно конфликтът се разглежда като негативен тип взаимодействие. Понастоящем са проведени много изследвания, които разкриват позитивните страни на конфликта.

Общуването като взаимно разбиране. Самото взаимно разбиране има две страни:

- 1) разбиране на мотивите, целите, установките на партньорите във взаимодействието;
- 2) не само разбиране, но и приемане, споделяна тези цели, мотиви, установки. Възприемането на човек от човека предполага процеси на идентификация и рефлексия.

Общуването, като необходимо условие за осъществяване на цялостния живот на човека, създава образци и модели на процесите, които протичат вътре в индивида. Анализването, оценяването, наблюдаването и разбирането на другите и себе си, са резултат от общуването. Във всеки един човек, в неговия вътрешен живот, функционира някаква вътрешна комуникация, т.е. различни вътрешни диалози,

спорове, вътрешна критика и др. Така някаква част от общуването с другите преминава вътре в нас, т.е. във вътрешно общуване. Общуването е едно преоткриване и осъществяване на себе си. Процесът общуване може да се оцени с няколко критерия: ефективност на общуването, задоволяване на потребността от изразяване на чувствата, дали начинът на общуване се използва за да се оказва помощ или да се разрешат проблеми или конфликти.

ДИАЛОГИЧЕН ХАРАКТЕР НА ОБЩУВАНЕТО

Диалогът не е само последователен обмен на информация, съждения, оценки между хората. Диалогът представлява специфична форма на общуване, в която другият човек се възприема като равен събеседник с правото на собствена позиция, със свой индивидуален начин на възприемане на света.

Отличителна черта на диалога или на диалогичното общуване е равенството на позициите при взаимодействието, тяхното взаимно проникване в света на единия в другия, наличието на обща емоционална духовна атмосфера, която предполага частична заинтересованост в другия, емоционална включеност в контактите с него, безкористно отношение към партньора и т. н. Диалогичното общуване се състои от съответни действия на партньорите, които съдържат в себе си елементи на диалогичност. Тази степен на диалогичност характеризира своеобразието на индивидуалните действия или индивидуалния начин на общуване в ситуациите на междуличностно взаимодействие.

Задълбочен анализ на диалогичната природа на общуването прави *М.М. Бахтин*, който разглежда диалога като първичен, изходен факт на общуването. По-точно той отделя две взаимосвързани значения на понятието „диалог“:

- Диалогът като общочовешка реалност от една страна е предпоставка, условие на човешкото съзнание и самосъзнание, а от друга основна форма на тяхната реализация.
- В по-тесен смисъл значението на диалога се разбира като конкретно събитие на общуването, при което протича като среща на хората един с друг, което се фиксира в понятието „комуникация“ или общуване.

Диалогичността е неотменно свойство на човешката природа. Диалогът е момент от актуализацията на човека на неговата истинска природа. Проблемите на диалога са най-тясно свързани с актуалните задачи на практическата психология. Качеството на диалога има своето актуално значение и е фактор за успешност в бизнес отношенията, развитието на бизнеса.

Функции и стилове на общуването

Функциите на общуването се определят в съответствие с неговото съдържание.

Разграничават се следните основни функции на общуването:

✓ инструментална функция – характеризира общуването като социален механизъм за управление и предаване на информация, необходима за изпълнение на определени действия;

✓ интегративна функция — разкрива общуването като средство за обединяване на хората;

✓ функция на самоизразяване – определя общуването като форма на взаимно разбиране на психологическия контекст;

Към функциите на общуването можем да отнесем и експресивната му функция – емоционални състояния, преживявания и др.

Потребността от общуване е стремеж към приобщаване в действията, ценностите, преживяванията на другия и разкриване своите собствени. Това е стремеж да се споделят моментите от личния живот с другия, да се разчупят "тесните рамки на своето "Аз" и сливането му с "Аз" на другия човек. Това е стремеж да се създава социално качество на човешкото същество — качеството "Ние".

Уилям Щутц изработва система за различните стилове на общуване между хората. Разработва също така нови методи за психологическо въздействие, с оглед подобряване на съвместното съжителстване на хората. Системата от различни стилове е базирано на твърдението, че човекът се нуждае от други хора и това е основна негова потребност. Определянето и задоволяването на тази потребност се осъществява по твърде различни начини. Хората се различават по своята готовност и желание да прекарат известно време заедно с другите, т.е. имат по-малка или по-голяма потребност

от общуване. Някои хора предпочитат такава форма на контакти, при която се преживяват по-интензивни чувства, а други „по-хладната“ атмосфера, по-ниската интензивност на преживяванията.

Всеки един човек има собствени схеми на поведение, които са специфични за всеки тип потребности. Съвкупността от тези схеми У.Шутц нарича *базисна ориентация на личността в общуването*. Всеки се стреми да постъпва в съответствие със собствената си ориентация. Така начинът на поведение в контактите с хората често се различава от този индивидуален стил или модел на общуване.

Централно място в структурата на личността заемат нейните комуникативни качества, които характеризират особеностите на нейното поведение в различни ситуации на общуване със значимите други, а така също възможностите на нейната саморегулация в общуването. Психологически базис на комуникативните качества на личността са нейните комуникативни установки, които осигуряват нейната готовност да се формират отношенията в определен стил и с определен тип предпочитани партньори.

Така например В. Сайтър е установил четири стила на общуване.

Първият е помирителен, при който личността приема всичко в името на мира. Тя винаги иска извинение, съгласява се, чувства се слаба и зависима. Изказванията ѝ са приблизително такива „Мога ли да ти услужа с нещо“ или „Мога да направя каквото искаш за тебе.“

Вторият е обвиняващ стил. Това са хора, които винаги се въртят около някой друг. Те критикуват, конфликтни са, непрекъснато откриват грешки. Обикновено техните изрази са: „Всичко това е твоя грешка!“

Третият стил е компютърният. Тези хора са свръх рационални, тихи са, спокойни, творящи и благоразумни. Те подбират думите си внимателно, отричат собствените си чувства, позовават се на факти. Всичко при тях е точно и логично. Те се изказват примерно така: „Разбира се, че съм добре.“

Четвъртият стил е на разсеяните. Те имат вид на отчаяни, не могат да гледат другите в очите, не могат да отговарят на директни въпроси. Имат склонност да игнорират или да сменят темата. Те са плахи и несигурни. Тези хора могат да кажат нещо подобно като: „Имахме ли определена среща“

Според В. Сайтър всичките четири стила отразяват ниско ниво на самооценка. Най-резултатен е така наречения *балансиращ стил*. При този стил се наблюдава топлина, искреност, чувствителност. Тези хора не обвиняват другите за пътя, който са

избрали. Те не отричат своите чувства и приемат чувствата на другите. Балансьорите са хора, които са сърдечни, зрели, творящи и живи. Обикновено се изразяват така:

„Разбирам проблема ти и съм тук, ако се нуждаеш от мене.“

Потребността от определен стил на съвместно съжителство може да бъде характеризирано от *две гледни точки*. *Едната* се отнася до „Аз—другите“, т. е. това, което най-много допада на дадено лице в неговите действия по отношение на другите. *Другата* гледна точка се отнася до „Другите—Аз“. Тя включва това, което допада на дадено лице в действията на другите хора, насочени към него.

От гледна точка на активността за постигане на целите различаваме три стила на общуване:

- асертивен — защита на собствени интереси, без да се наранява другия, самоуважение;
- агресивен — доминиране, насилие, липса на уважение, пренебрегване на възгледите на другите;
- пасивен — слаба активност, за да се избегне конфликт, би пренебрегнал интересите си, за да угоди на другия.

ИЗГРАЖДАНЕ НА МЕЖДУЛИЧНОСТНИ УМЕНИЯ

Общуването между хората е процес, който се изразява в непрекъснатото вършене на нещо — говорене, мислене, гледане, слушане. Съществуват основания да се говори за наличието на умения, които играят важна роля за определяне качеството на междуличностните контакти. Може да се твърди, че в това отношение междуличностните контакти могат да се развиват и усъвършенстват. Междуличностните умения трябва да бъдат насочени към създаване на такива условия и атмосфера на междуличностните отношения, които да благоприятстват развитието на човека и реализацията на неговите възможности. Обособяват се три основни типа индивидуални потребности и желания, отнасящи се до формите на контактуване с другите: а) общуване с хора; б) оказване на влияние върху хората; в) емоционално ангажиране.

Дж. Мид подчертава, че *социалните навици* се развиват чрез способността да се приема роля, която се развива още в играта на децата. В редица психологически проучвания се извеждат множество и разнообразни умения с цел разгръщане на

междупersonностните отношения. Най-общо цялата тази съвкупност от междупersonностни умения може да се представи в следния вид:

- умение за наблюдаване и разбиране на хората;
- умение за подпомагане и за оказване на влияние;
- умение за разрешаване на проблеми и конфликти.

Умението за наблюдаване и разбиране на хората не се изразява в бързото изработване на неподдаващи се на промени мнения за хората и за себе си. Изразява се преди всичко в способността за разбиране на връзките между собственото поведение и реакциите на другите хора, както и между поведението на другите и собствените реакции. Тези взаимни връзки и взаимодопълващи се отношения са ключ към разбиране на протичането на общуването между тези лица. Познаването на тези особености изисква включването на откритостта, доверието, възприемането. За по-доброто взаимно опознаване е необходимо по-високо ниво на доверие. Взаимното опознаване изисква по-голяма степен на откритост, която се обуславя от самосъзнанието на партньорите в общуването.

При разглеждането на *умението за подпомагане и за оказване на влияние* е необходимо да се обърне внимание преди всичко на въпроса за оказване на психологическа взаимопомощ. Съществуват два основни типа обстоятелства, които определят оказването и приемането на помощ. Единият тип е свързан с такива ситуации, в които човек се чувства зле, има трудности, ~~и~~ което прави невъзможно самостоятелното справяне с проблемите. Другият тип се отнася до ситуации, в които съществува възможност и потребност от промени, които могат да подобрят положението на човека. Особено важно е изграждането на такава форма на взаимоотношения, при която у нуждаещото се от помощ лице да нарасне способността само да си помогне.

Основният механизъм за формиране на контактите с хората и за влияние върху тях е собствената личност. Така същността за оказването на влияние и въздействието върху другите се изразява в умението да се увеличи относителния дял на въздействието и сътрудничеството в контактите с другите хора.

Един от основните елементи на *умението за разрешаване на конфликтите* между хората е способността за пълно осъзнаване на детайлите, характерът, формата на съществуващите противоречия, както и необходимостта от открито общуване с партньорите. Във взаимоотношенията между хората има много проблеми, които създават трудности в общуването, но не са конфликтни. Те могат да произтичат от

наличието на индивидуални различия между хората по тяхната житейска активност и инициативност, особености на темперамента и интересите. Решаваща роля при разрешаването на такива проблеми има умението за проявяване на взаимна толерантност по отношение на тези индивидуални различия, а също така и толерантност към възможностите за промяна на партньорите. Така толерантността се формира и развива в резултат на умението за съвместно съжителстване на комуникиращите личности.

Развиването на така представените междуличностни умения се осъществява при човека чрез учене от собствения опит в контактите с хората, което е един от основните начини за учене. Другият начин се изразява във възприемането и усвояването на знания под формата на готови възгледи и принципи на мислене, преживяване и действие. Усвояването и развиването на собствените умения, които са важни за контактите с хората и за развитието на личния опит е атрибутирано от:

- доверието и значимостта на своя субективен опит, т.е. личността да приеме в себе си чувствата и възприятията, да разкрие значението на собствените си проблеми;
- експериментиране със себе си, т.е. търсене по подходящ начин на поведение, оценка, като проверява своите предположения и оценки;
- търсене в заобикалящия свят на обратна връзка, информация, т.е. реални резултати от собствените си действия и по-точно какви реакции и чувства предизвиква в другите хора неговото поведение;
- наличие на съзнание и способност да прави избор и да взема решения за собственото си поведение;
- анализиране на собствените си успехи и неуспехи и да не разглежда успеха като случайно явление, което е източник на удовлетворение или да не приема неуспеха като поражение.

Определено се смята, че основен източник на трудности в общуването е отсъствието на доверие между партньорите. Недостатъчното взаимно познаване на партньорите благоприятства тяхната сдържаност и резервираност във взаимоотношенията. Развитието на комуникативните умения, на комуникативните компетенции изискват и развитие на личностни механизми и възможности за самоизучаване, управление на собствения личен потенциал и неговото саморазвитие и самоусъвършенстване, за да се осигури професионално и лично израстване и кариерно развитие.

*ПСИХОЛОГИЧЕСКИ УСЛОВИЯ И ИЗИСКВАНИЯ ЗА РЕАЛИЗИРАНЕ
ФОРМИРАЩИТЕ ФУНКЦИИ НА ОБЩУВАНЕТО*

Общуването представлява професионален инструмент, а общителността и комуникативната култура са задължителни качества за личност на човека. От голямо значение за ефективността на общуването е *достоверността на предлаганата информация*. В това отношение са проведени изследвания, които показват качествата на подателите на информация, които я правят достоверна и така те разполагат с по-големи възможности за оказване на влияние върху получателите на тази информация. Определени качества на подателя на информацията могат да доведат до повишаване на достоверността на информацията. А тези качества са:

- Откритост и достоверност на намеренията на подателя на информацията;
- Проявява на топлина и доброжелателност от страна на подателя на информация;
- Доверие и респект по отношение на подателя като източник на информация;
- Динамика в подаваната от подателя информация.

Можем да кажем, че достоверността на подаваната информация създава субективна нагласа на получателя, която се изразява в определена готовност за доверие в това, което се съобщава от подателя. Описаните качества на поведението на подателя на информацията могат да доведат до изграждането на същите нагласи и в получателя. Подчертахме, че откритостта изпълнява важна роля в ситуациите на кризи в междуличностните отношения и зависи от степента на самовъзприемането и осъзнаването на самия себе си.

Много е важно обратната информация да бъде осигурена така, че да не предизвиква мобилизиране на психологичната защита на човека. За тази цел е необходимо при изказването си личността да се концентрира върху поведението на партньора, неговата експресия, мимика. Необходимо е повече да се говори за наблюденията, отколкото да се изказват квалификации, крайни заключения, констатации. Важно е вниманието да е насочено преобладаващо повече върху описанията и обясненията на поведенческите актове, отколкото върху оценките.

Обратната връзка в общуването е техника и начин за получаване на информация за партньора при общуването, използвани от събеседника за коригиране на собственото поведение в процеса на общуване. Обратната връзка предполага уменията да виждаш себе си отстрани и правилно да преценяваш как партньорът ти се възприема в общуването. Механизмът на обратната връзка предполага уменията на партньора да съотнесе своите реакции с оценките за собствените си действия. Уменията да използваш обратната връзка в общуването е един от най-важните моменти, влизащи в процеса на комуникация и в структурата на комуникативните способности на човека. Обратната информация трябва да е насочена към ползите, помощта и подкрепата на лицето, за което се отнася, а не за собствено удовлетворение.

За възникването и осъществяването на диалога е необходим взаимен стремеж на неговите участници за установяване на истината, единство на целите, способността да се изслушва гледната точка на събеседника. Диалогът е невъзможен без заинтересованото, съчувствено отношение на събеседниците един към друг, готовността на всеки да представи и да разбере проблемите на другия. Психолозите разглеждат диалога като „открито общуване“, доколкото неговите участници се уведомяват един друг за това, което с тях действително става. Участниците в диалога са партньори в конкретния смисъл на думата, събеседници, които са свързани в отношения си за взаимна поддръжка и взаимопомощ.

В арсенала на професионалните средства на психолога в рамките на общуването, като едно от най-важните, е *уменията да се слуша*. Така К. Роджърс смята, че един от основополагащите принципи на качествено и ефективно общуване е „доброто слушане“. Първото, което е необходимо за доброто слушане, е уменията за съсредоточаване върху събеседника, концентриране вниманието върху човека, който се обръща за помощ. За да се слуша събеседникът, нужно е да се обръща внимание не само на неговите думи, но и на мимиката, жестовете, интонацията. Да се слуша събеседникът, означава да се разбере какво той преживява. Не трябва да забравяме, че емоционалното напрежение, тревогата на хората, често се скриват зад външното безразличие, неувереност, дори агресия. Погледът в очите е гаранция за това, че събеседникът ще бъде изслушан. Разгръщането на уменията за добро слушане е ключово не само за психолога. Наличието на това комуникативно качество е от съществено значение и за ефективната бизнес комуникация на различни нива и сфери в бизнеса.

Ефективността на общуването в голяма степен зависи от начините на общуване на човека, а именно достатъчно ли такт, търпимост и уважение има той към събеседника си. Самокритичността на личността в това отношение дава своите резултати.

Корекционната работа по общуването се провежда в условията на доверителна атмосфера, открито общуване, в което се прилага приемането на обратната връзка. Създава се възможност да се преживее новият опит на взаимоотношенията с другите. С. Джулард смята, че в сферата на междуличностните отношения човек встъпва, за да обогати своето съществуване и своята личност. В качеството на *характеристики на междуличностните отношения* той отделя:

- общуване между двама души чрез саморазкриване един на друг в рамките на комуникацията;
- изискванията един към друг да са реалистични и съгласувани;
- уважават и поддържат стремежа към растеж и щастие на всеки един от тях;
- всеки пази свободата на другия за самия себе си и не се опитва да го контролира.;

Единственият начин за опознаването на хората помежду си, това е взаимното саморазкриване. За ефективността на общуването, за неговото пълноценно реализиране по посока на усъвършенстването на междуличностните отношения, от голямо значение е проявата на *психологическа проникателност*. Психологическата проникателност може да се определи като *способност за бързо и адекватно познаване на хората и отношенията*, които се реализират между тях в определена ситуация, и за прогнозиране на поведението на партньора при общуването.

По отношение на спецификата на психологическата проникателност, то тя влиза в системата на комуникативните умения, които в значителна степен определят ефективността на общуването. В това отношение от особено значение е и провеждането на система от специализирано емоционално—комуникативно обучение.

Развитие и обучение на общуването

Обучението в общуване чрез разнообразни конкретни методи се реализира чрез два основни подхода:

- поведенчески—ориентиран към тренинг на комуникативните умения и
- личностно—развиващ— насочен към изменение на личността на обучавания, с помощта на въздействието на тренинговите групи.

Привържениците на поведенческия подход разглеждат общуването като обикновен вид дейност, детайлизиран в отделни умения —-технологически последователности на определени действия, на които може да се научи човек под ръководството на инструктор или по пътя на усвояване на съответни пособия. Поведенческият тренинг, като се базира на личностния смисъл в междуличностното взаимодействие, поставя значението на поведението по-скоро в рамките на самото поведение, отколкото в субект—субектен контекст. Така личностният смисъл се отчуждава от личността на индивида и се вмества в поведенческия акт.

Личностно—развиващият подход е насочен към изказване и деклариране на хуманистични послания и декларации. При оценяване на резултативността на методите, насочени за повишаване на психолого-комуникативното развитие, е необходимо да се прецени балансирано и конкретно използването на всеки един от представените подходи за постигане целите на тренинг и обученост в общуването.

Прието е да се смята в психологическата литература, че оптималното психологическо общуване е това, което създава най-добри условия за развитието на мотивацията и творческия характер на дейността, най-добри условия за правилно формиране на личността, като осигурява благоприятен емоционален климат и за личностен растеж.

Предложената по-горе класификация на психологическите типове общуване позволява да се диагностира нивото на организиране на общуването, а също така и да се организира професионално обучение в съответствие с характера на процеса общуване. Това обучение се формира като се опира в началния етап на познаването на индивидите на собствените индивидуални типологически особености, формирането на психологически умения, които се осъществяват на основата на цялостното развитие на емоционално—комуникативните качества на човека. От особено значение е и провеждането на система от специализирано емоционално—комуникативно обучение, което е свързано с включването на самите индивиди в разнообразни видове комуникативна дейност, близка по съдържание и форма на бъдещата професионална работа.

Примерно можем да предложим *система от упражнения* (~~т~~-тренинги), която включва:

☉-Упражнения, които са насочени към овладяване на умения за комуникация, които способстват за развитието на комуникативните способности. Тук се придобиват навици за управление на общуването, на умение последователно и пълноценно да се действа в обстановка сред много хора, на развитието на проява на внимателност, наблюдателност и съсредоточеност в общуването. Необходимо е да се обърне внимание на развитието на навиките за общуване, на развитие на уменията за управление на инициативата в общуването, на развитие мимиката и пантомимата, на уменията за проява на преживяванията, на реализирането на външно — речевото и вътрешно — речевото общуване и др.

☉-Упражнения за цялостно действие — общуване в дадена конкретна ситуация. Във връзка с това е необходимо изучаването на съответни методики за въздействие върху растежа на личността, упражнения за развитието на въображението, интуицията, навиките за искрено и пълноценно общуване. Упражняване на действия в ситуации, които са близки към реалния процес на професионалната практика на бизнес пространството и бизнес отношенията. Упражнения, свързани с търсенето на собствен стил за общуване и формиране на индивидуален стил на общуване.

За развитието на общуването на човека с другите са градивни тренировката, отработването на навиките за поведение в разнообразни конкретни ситуации и конфликти задължително. Това може да се осъществи, както в ежедневно общуване, така и при специално организирани практически занятия, като например симулиране и импровизиране на конфликтни ситуации, спор и детайлен анализ, и обсъждане поведението на участниците в конфликта. Междупersonното общуване е в основата на взаимодействието между хората. Ефективната комуникация в процеса на работа не само допринася за успешното изпълнение, но и е източник на адекватна самооценка и самочувствие на личността и създава положителен емоционален фон. В процеса на комуникация се дава и се получава обратна връзка за изпълнението, оценява се поведението и се влияе върху емоциите и преживяванията на другите. Ако хората искат да променят преживяванията си в положителна насока, тогава тази оценка, която получават, ще въздейства индиректно, а именно чрез начините, по които хората си взаимодействат и си влияят един на друг. Развитието на уменията, на комуникативните компетенции и на професионализма изискват и развитие на личностни механизми и възможности за самоизучаване, управление на собствения личен потенциал и неговото

саморазвитие и самоусъвършенстване, за да се осигури професионално израстване и кариерно развитие. Проявата и подобряването на комуникативните умения в значителна степен е предпоставена от наличието или отсъствието на общителност като личностно качество, създаващо условия за развитието на тези умения.

Въпроси за дискусия:

1. Разкрийте съдържанието на понятието общуване.
2. Кои съществени характеристики на общуването най-често се актуализират в рамките на бизнес отношенията?
3. Кои форми на обучение за ефективна комуникация са най-подходящи за Вашата фирма, организация?

Тестове за самооценка

Общо ниво на общителност

На Вашето внимание се предлагат няколко обикновени въпроса. Моля, отговаряйте бързо и еднозначно с „да“, „не“ и „понякога“.

ТВЪРДЕНИЯ	ДА	НЕ	ПОНЯКОГА
1. Предстои Ви обикновена или делова среща. Изкарва ли Ви от релси чакането?			
2. Предизвиква ли у Вас притеснение и неудоволствие изискването да излезете с доклад, съобщение, информация на някакво съвещание, събрание или подобно мероприятие?			
3. Не отлагате ли посещението при лекаря до последния момент?			
4. Предлагат Ви да заминете в командировка в град, където Вие никога не сте били. Ще положите ли максимум усилия, за да избегнете тази командировка?			

5. Обичате ли да споделяте преживяванията си с когото и да било? ??			
6. Дразните ли се, ако непознат на улицата се обърне към Вас с молба (/ да му покажете пътя, да попита колко е часът или да отговорите на някакъв въпрос)? ??/??			
7. Вярвате ли, че съществува проблем ?? деца и родители ?? и че хората от различни поколения трудно се разбират?			
8. Ще се притесните ли да напомните на познат, че той е забравил да Ви върне парите, които сте му дали назаем преди няколко месеца?			
9. В ресторант, в заведение са Ви сервирали некачествена, развалена храна. Ще си премълчите ли или само ще недоволно ще отстраните чинията? ??			
10. Останали насаме с непознат човек, Вие няма да беседвате с него и ще Ви бъде тягостно, ако пръв той заговори. Така ли е?			
11. Ужасява Ви каквато и да е дълга опашка, където и да е (/ в магазина, библиотеката, за билети на концерт) ??/?? . Предпочитате ли да се откажете от своето намерение или ще застанете на опашка в очакване ?			
12. Страхувате ли се да участвате в каквато и да е комисия по разглеждане на конфликтни ситуации?			
13. Имате собствени строго индивидуални критерии за оценка на произведения на литературата, изкуството, културата и никакви чужди мнения в това отношение не приемате. Така ли е?			
14. Чувайки някъде по кулоарите изказвания от грешна			

гледна точка по добре известен на Вас въпрос, предпочитате ли да премълчите и да не влизате в спор?			
15. Предизвиква ли у Вас досада каквато и да е молба да помогнете да се разреши един или друг служебен въпрос или учебна тема? <u>??</u>			
16. По-добре ли излагате своя гледна точка <u>(/мнение, оценка)</u> в писмена форма, отколкото в устна?			

Оценка на отговорите: „Да“ — 2 точки, „понякога“ — 1 точка, „не“ — 0 точки.

Получените точки се сумират и се определя към коя от следните категории се отнасят изследваните лица.

30—32 точки. Вие явно не сте комуникативен и в това е Вашата беда, тъй като от това страдате най-вече Вие. Но и на близките около Вас не е лесно. Трудно Ви е да се захванете за нещо, което изисква групови усилия. Старайте се да бъдете по-общителен, контролирайте се.

25—29 точки. Вие сте затворен, неприказлив, предпочитате самотата, затова имате малко приятели. Новата работа и необходимостта от нови контакти, ако не Ви паникьосва, то за дълго Ви изкарва от равновесие. Знаете тази особеност на Вашия характер и сте недоволни от себе си. Но не се ограничавайте само от това недоволство — във Ваши ръце е да промените тези особености на характера. Нима не се случва при някаква увлеченост в работата Вие напълно да сте комуникативни?

19—24 точки. Вие в известна степен сте общителни и в непозната обстановка се чувствате напълно уверено. Новите проблеми не Ви плашат. И все пак с новите хора подходите предпазливо, в споровете и дискусиите участвате неохотно. Във Вашите изказвания има твърде много сарказъм и то без всякакво основание. Тези недостатъци са поправими.

14—18 точки. Вие имате нормална общителност. Вие сте любознателни, охотно слушате интересен събеседник, достатъчно търпеливи сте в общуването с другите, отстоявате своята гледна точка без избухвания. Срещате с нови хора без неприятни преживявания, но в същото време не обичате шумните компании, екстравагантните прояви и многословието, които Ви дразнят.

9–13 точки. Вие сте доста общителни (~~и~~ даже малко повече), любопитни, приказливи, обичате да се изказвате по различни въпроси, което понякога предизвиква раздразнителност сред оръжаващите. Охотно, с желание се запознавате с други, нови хора. Обичате да сте в центъра на вниманието, на всекиго откликвате на молбите, макар че не винаги можете да ги изпълните. Случва се да избухнете и бързо Ви минава. Какво не Ви достига — това е търпение и обмисляне при поява на сериозни проблеми. При желание може да си наложите да не отстъпвате.

4–8 точки. Вие сте душата на компанията. Общителността е непрекъснато с Вас. Винаги сте в течение на всичко, което се случва. Обичате да вземате участие във всички дискусии, макар че сериозните теми предизвикват у Вас главоболие. С желание вземате думата по всякакви въпроси, даже ако имате за тях повърхностна представа. Навсякъде се чувствате уютно. Хващате се за всяко нещо, макар че не винаги можете успешно да доведете всичко докрай. Поради тази причина ръководители и колеги се отнасят към Вас с някакви съмнения и опасения. Замислете се над тези факти.

3 точки и по-малко. Вашата комуникативност носи болезнен характер. Вие сте приказливи, многословни, намесвате се в неща, които нямат никакво отношение към Вас. Хващате се да съдите за проблеми, по които сте съвършено некомпетентни. Волно или неволно Вие често ставате причина за различен род конфликти във Вашето обкръжение. Избухливи сте, обидчиви, често сте субективни. Сериозната работа не е за Вас. На хората и в работата, и у дома и въобще навсякъде е трудно с Вас. Да, Вие трябва да поработите над себе си и своя характер. Преди всичко възпитайте в себе си търпение и сдържаност, уважително се отнасяйте към хората и накрая помислете за здравето си – такъв начин на живот не минава без последствия.

Какви са Вашите умения за слушане?

За всяко от следните твърдения зачертайте този отговор, който най-добре описва Вашето поведение, когато разговаряте с друг човек.

Изобщо не съм съгласен/на	Не съм съгласен/на	Нито не съм съгласен/на, нито съм съгласен/на	Съгласен/на съм	Напълно съм съгласен/на
1	2	3	4	5

1	Докато слушам другите, мисля за това, какво ще кажа после.	5	4	3	2	1
2	Винаги се опитвам да поддържам добър зрителен контакт с този, с когото разговарям.	1	2	3	4	5
3	Винаги се стремя да имам последната дума в разговора.	5	4	3	2	1
4	Въздържам се давам преценка или мнение, докато говорещият не е свършил да говори.	1	2	3	4	5
5	Често задавам въпроси на говорещите, за да изясня какво те са казали.	1	2	3	4	5
6	Слушам съдържанието на това, което се говори, но едновременно с това отчитам и емоцията, скрита зад думите.	1	2	3	4	5
7	Външният вид и начинът на говорене ми казват много за качествата на съобщението на говорещия.	5	4	3	2	1
8	Опитвам са да разбере не само основното, но и конкретните факти или детайли в съобщението на говорещия.	1	2	3	4	5
9	Опитвам са да се поставя на мястото на говорещия, за да разбере по-добре неговата/нейната гледна точка.	1	2	3	4	5
10	Винаги се опитвам да преценя логиката и последователността на това, което се казва.	1	2	3	4	5

Този въпросник оценява Вашата степен на внимателност при слушане или разговор с други хора. За да оцените вашите резултати, сумирайте отговорите, които сте заградили.

Ако Вашият резултат е от 10 до 25 точки, Вие имате слаби умения за слушане.

Ако Вашият резултат е от 26 до 39 точки, Вие имате средни умения за слушане.

Ако Вашият резултат е от 40 до 50 точки, Вие имате превъзходни умения за слушане.

Основни аспекти на икономическата психология

Икономическата психология е дял в психологията, който изучава психическите особености на субекта на икономическата дейност, формите на психическо отражение на икономическите явления в съзнанието на индивидите, групите, народите, а така също и икономическото им поведение. Икономическата психология представлява междудисциплинарно знание за човека и човешките отношения, които се установяват в процеса на икономическата дейност, използва теоретичните отношения и методи от различни отрасли на психологията и икономическите дисциплини, а така също социологията, антропологията, невробиологията и др., като изучава аспектите на икономическото поведение, икономическата дейност на индивидите. Икономическата психология се различава от икономическите науки с това, че предмет на нейното изследване са преди всичко хората, участващи в икономическите процеси.

Зараждане и източници на икономическата психология

Терминът „икономическа психология“ е за първи път използван от френския психолог Габриел Тард. Според определението на Г. Тард, икономическата психология се съотнася с психологическите основи на икономиката, с психологическите положения, на които се основава икономическата теория. Той поставя основата на „социално-ориентираната психология на икономическия живот“, което от методологическа гледна точка съответства на утвърденото понастоящем понятие „икономическа психология“.

Немският психолог Х. Мюнстерберг, който е и основател на психотехниката, се е занимавал емпирично, като осъществява редица изследвания в областта на труда и рекламата. Характерна особеност на неговия научен подход е насочеността преди всичко към сферата на микроикономическите отношения, като се изследват въпросите за монотонността на труда, неговата организация, степен на справедливост за получаваното заплащане.

Източници за историята на икономическата психология могат да бъдат намерени в трудовете на такива икономисти, като А. Смит, Дж. Бентам и др. Адам Смит поставя основите на теоретическите представи за „икономическия човек“ като егоистичен, рационален и склонен към лъжа индивид. Дж. Бентам пък формулира принципа за максимизиране на удоволствията и минимизиране на страданията като основен закон

на човешкото поведение. В утилитаризма и прагматизма подбудите, мотивите на „икономическия човек“ се образуват от два основни компонента –наслада и страдание, не се свеждат до чисто парично натрупване и често са основани на алтруизма, страстите, любовта(Дж. Бентам).

Представите за психическите особености на „икономическия човек“ са еволюирали по няколко направления. В най-известните от тях личността и подбудите на субекта на икономическата дейност се свързват с „егоизъм“ и „лични интереси“(Т. Хобс, К. Хелвещий, Р. Камбърленд, Б. Мандевил и др.).

Принципът на полезността и изгодата като основа на икономическите мотиви на личността у Дж. Дюи се допълва от цялостното разбиране на човека като единство на биологичното и социалното. Мотивиращата нагласа се разглежда от тях като личностен компонент на дейността, свързан с традициите, обичаите на обществото. Обичаите, правилата на поведение и привичките, нормите като характеристики на субективния свят на „икономическия човек“ се разкриват в концепциите на Т. Уеблър като индивидуално-личностни и културно-исторически източници на макроикономическото поведение, в резултат на което в структурата на икономическите подбуди са въведени ирационални, безполезни стремежи.

Джордж Катън е първият психолог, който съсредоточава вниманието си върху психологическите проблеми на макроикономическо ниво. Той въвежда такива понятия, като „отношение към нещо“, „настроение“, „очакване“. Смята се за бащата на икономическата психология. Пръв започва да прилага систематично психологическата теория и методите за изследване на икономическите проблеми. Така пръв формулира една от базовите идеи на икономическата психология, а именно –покупката зависи не само от способностите(икономическите възможности) да се осъществи покупка, но и от желанието тя да бъде направена(психологическите нагласи). В книгата му „Психологическа икономика“ са описани неговите теоретични представи за съотношението психология и икономика. Основната задача при използването на психологията за икономическите изследвания се състои според него в разкриването и анализа на вътрешните тенденции, залегнали в основата на икономическите процеси. Икономиката без психологията не може успешно да изследва най-важните икономически процеси, така както и психологията без икономиката няма възможност да изследва най-важните аспекти на човешкото поведение. Прецизното проучване и

определяне на мястото на психологията и бизнеса в голяма степен можем да илюстрираме с твърденията и вижданията на Джордж Катън, а именно, че икономиката без психологията не може успешно да изследва най-важните икономически процеси, така също както и психологията без икономиката няма възможност да изследва най-важните аспекти на човешкото поведение.

Социално-историческата насоченост на изследванията на субекта на икономическата дейност се анализират от неговата зависимост от социалния слой, група, народ в тяхното историческо развитие (А. Вагнер, Л. Гумилъв и др.). Друго направление на изследванията на „икономическия човек“⁶² е разкриване на морално-ценностните аспекти на неговото съзнание. В съвременните разработки предмет на изучаване е етиката на предприемачеството, етичните аспекти на собствеността (А. Риан, Д. Холуел). От средата на XX в. собствено психологическо направление на изследване на „икономическия човек“⁶² придобива особено развитие в резултат на работите на К. Уарнърд, П. Уебли, Дж. Катън, О. Денейка, А. Китов, С. Малахов и др.).

Икономическият субект е елемент на социално-икономическата и природна среда, и е способен на налични възможности, като така става единственият инициатор на трансформация на окръжаващата среда в посока на своите прогнозируеми потребности. Икономическите субекти са преди всичко интегрални образувания. В икономиката се удовлетворяват потребностите не само на икономическите субекти, при това количеството на последните не е тъждествено на количеството на населението на Земята.

Същност на икономическата психология

Икономиката и психологията са два отрасъла на знанието, които изучават един и същи общ за двете науки обект – човека. Икономическата психология разкрива процеса на познание на икономическата реалност, който включва следните взаимно свързани аспекти на изучаване: подбуди или мотиви на дейността на икономическия човек; икономическото съзнание на личността, което се формира на основата на преживяванията и натрупания опит; несъзнателното начало на психиката на индивида, взаимовръзката с емоциите; икономическото поведение, активните волеви действия, променящи окръжаващата среда.

Подходът на икономиката към психологията е утилитарен и се определя от това, че психологията може да даде полезното за повишаването на успешността на икономическата дейност. Подходът на психологията към икономиката е хуманистичен – интересува се какъв е човекът в рамките на пазарната дейност, какво чувства, какви са неговите преживявания при осъществяването на тази дейност.

Съвременната икономическа психология е един от най-активно развиващите се отрасли на психологията, тя е чувствителна към новите идеи, нови интерпретации, схеми и концепции. Икономистите определят икономическата психология като научно направление, което включва изучаване на мотивите на икономическото поведение на човека или групите, икономическото съзнание, рационалното начало в икономическото поведение и ролята на несъзнателното.

Във връзка със застаряването на населението се извеждат стратегически политики и проекти към инвестиране в подкрепа на хора в напреднала възраст с различни форми на ръководене при тези възрастови групи. Стратегии и политики са насочени към регулация пазара на труда, ниво на заетост в по-напреднали възрастови групи, осигурени форми на професионално развитие и кариера при застаряващите лица, изучаване и преодоляване на проблемите на ейджизма и геронтокрацията. На редица форуми се изтъква, че е необходимо разработването на ефективен мениджмънт за напреднали във възрастта групи, разработване на национални стратегии по въпросите на стареенето в контекста на развитието на икономиката на макро и микроикономическо ниво.

По-традиционното психологическо определяне на икономическата психология се базира на необходимостта от изучаване на психологическите особености на субекта на икономическата дейност, а така също и на формите на психическо отражение на икономическите явления в съзнанието на хората и икономическото поведение. Икономическата психология интегрира междудисциплинарното знание за човека и човешките отношения и изучава психологическото пространство на субектите на икономическите процеси.

Икономическите проблеми през последните години активизират междудисциплинарните изследвания, които обединяват психолози, социолози и антрополози, което дава възможност да се концентрират усилията върху такива

актуални проблеми на съвременността, като масовото потребление в контекста на социалната идентичност, изследване на бедността и безработицата, задълженията, конфиденциалността в бизнеса, търсене на нови методи за изучаване на субекта и неговото отношение към потреблението и др. (Х. Диттмар; П. Лунт).

Особен интерес представлява изучаването на процеса на икономическата социализация, като се използват привични за психологическия методологически апарат схеми и е необходимо да се определи психологическият прочит на съдържанието на тази икономическа социализация.

По своя статус икономическата психология е междудисциплинарна научна дисциплина, обединяваща теоретични положения, методи и резултати на изследване, натрупани както в психологическата наука, така и в икономиката.

Анализът и обобщението на различни източници, в които са направени опити за дефиниране на икономическата психология, показват, че тя е комплексен, приложен отрасъл на психологическата наука, който напоследък интензивно се развива.

Предмет на икономическата психология е икономическото съзнание и психологическите закономерности на икономическото поведение на различни слоеве от населението, свързани с производството, разпределението, размяната, обменът и потреблението на стоки и услуги.

В качеството си на единна фундаментална категория на икономическата психология е икономическата активност на субекта. Тази категория дава възможност за единно разглеждане на ключови за съвременната психология и икономическа теория категории като икономическо поведение, икономическа дейност, икономически установки, икономически субекти и т. н.

Методи и подходи на икономическата психология

Методите, които се използват в икономическата психология, могат да бъдат разделени на три групи:

- Първа група — методи, които са традиционни и се използват в психологическите изследвания (наблюдение, експеримент, анкетиране,

различни видове въпросници и интервюта, тестиране, математико-статистически методи за обработка на данните и т. н.);

- Втора група —-методи, които се използват в междудисциплинарните изследвания и научни направления;

- Трета група — собствени методи на икономическата психология, разработени за ~~ее~~ отчитане спецификата на дадената научна дисциплина.

Нееднократно се отбелязва, че развитието на икономическата психология е към разгръщане на процесите на интегриране. Практиката на икономическия живот и еволюцията в тази насока все повече са белязани от психологията, което е предпоставено и обусловено от психологическата насоченост на икономическата наука и едновременно е икономически фокус към хуманитарното знание. Все пак социално-психологическите фактори са не само следствие от икономическите изменения, но и те самите оказват своето влияние на състоянието и динамиката на социално-психологическите условия.

Икономическата психология е интеграционно научно поле, което синтезира в себе си елементи на икономическата теория и психология (на гносеологично ниво) и икономиката като сфера на жизнената дейност на човека и човешката психика (на онтологично ниво). При това могат да бъдат отделени пет базови подхода:

1. 1. Икономически — когато в традиционната икономическа теория се привнасят субективни и психологически компоненти;

2. 2. Психологически — когато в традиционната психология се включват елементи, свързани с особеностите на функциониране на психиката според икономическата сфера;

3. 3. Психолого-икономически — когато се изучават психологическите компоненти на икономическото поведение и дейност;

4. 4. Икономико-психологически — когато се изучава трансформацията на психиката на човека в условията на социално-икономическите изменения;

5. 5. Интегративен — когато икономиката и психиката се изучават в диалектическо единство, а резултат от изследването е знанието, което е релевантно на двете дисциплини.

Особено актуален и обещаващ като подход в икономическата психология е последният, интегративният, който дава възможност да се види междудисциплинарната релевантност, която се изразява в равнопоставеност както на икономическото знание, така и на психологическото такова. Широко се приема мнението, че интегративният подход е възможен само при провеждане на комплексни икономико-психологически експерименти. Интегративният подход е възможен в икономическата психология само при условия на провеждане на комплексни икономико-психологически експерименти, при които в качеството на зависими променливи, фиксирани от експериментатора едновременно са икономическите и психическите процеси, закономерности и явления.

По своя научен статус икономическата психология е комплексно междудисциплинарно знание, чиято основа е съставена от положения, залежали методи и резултати от изследвания, натрупани както в психологическата наука, така и в теоретическата икономика.

Разпространена е концептуалната схема на Ф. Ван Райджн, според която са представени изследователските проблеми на икономическата психология, като схемата представлява еталонен модел на икономическата психология. Тук са представени преди всичко тези, които в по-голяма степен изискват и психологически подход. Според тази схема са възможни следните изследвания:

- възприемане на различни страни и фактори на икономическата реалност;

- особености на възприятието, предпочитанията, установките и мненията, свързани с поведението;

- удовлетвореност и претенции на потребителя;

- търсене и предлагане на стоки и услуги;

- дизайн и разработка на продукти, услуги и програми, които се основават на удовлетворяването на изискванията и опита на участниците;

- доколко са оправданите и неоправдани очаквания на потребителя, които променят неговото възприемане на пазара и продукцията;

- съотношението на общите икономически условия и личните финансови възможности на семействата;

- влиянието на типа личност, когнитивния стил и стила на живот на възприемане и категоризиране на икономическата реалност;

- влиянието на ситуационните въздействия на икономическото поведение;

- съотношение между удовлетвореността от брака, работата и живота като цяло от една страна и потреблението и икономическата удовлетвореност от друга;

Тази схема в голяма степен дава широки възможности за разширяване на потенциалното поле на изследвания. Като основни съставляващи икономическата психология се приемат психологията на личността, общата психология, диференциалната психология, психология на развитието и др.

В контекста на психология на личността и психологията на индивидуалните различия се изследва влиянието на индивидуално-психологическите фактори на възприятието и оценката на социално-икономическите явления и особености на икономическото поведение на субектите.

Принципи на икономическата психология

Съществени принципи на икономическата психология са: **принципът на културно-историческа обусловеност**— законите на икономическото поведение не са универсални, не исторически, психологическите особености на икономическото поведение носят културно обусловен характер и се определят от особеностите на историческото развитие на общността; **принцип на субектността**— човек не е пасивен обект на икономическите въздействия и влияния на икономическите условия, но активен субект, реализиращ различните видове икономическо поведение, влизащ в икономическо взаимодействие и икономически отношения с другите икономически субекти (индивидуални и групови). Основни признаци на субектността са:

активност, цялостност и избирателност; **принцип на взаимовръзка и взаимно влияние на икономическите и психологическите явления** – наличие на взаимодействие на икономическите и социално-психологическите явления при детерминирането на психологическите явления, свързани с отразяването на различни страни от икономическата психология и регулацията на икономическото поведение на индивидите и групови субекти; **принцип на комплексност и междудисциплинарност** – предполага се разглеждане на взаимната връзка на три типа икономически реалности (пазар, бизнес и отношенията между обществото и индивидите); **принцип на хуманитарно-личностен подход** – позволява да се свърже еволюцията на обществото с типа култура и типа личност.

Един от важните проблеми на икономическата психология е проблемът за икономическата идентичност на личността. Тя се разглежда като системообразуваща част на икономическото Аз на личността, като продукт на икономическото самосъзнание. Икономическата идентичност на личността според изследователите е предпоставка за социалното поведение на личността, основа за формирането на личностната идентичност. Този феномен е винаги личностно обусловен и благодарение на него протича икономическата самопрезентация на личността, като се формира индивидуалната позиция в системата на икономическите отношения на индивида в качеството на икономически субект. Икономическата идентичност не съвпада с икономическия статус на личността. Субективният икономически статус е когнитивен компонент на икономическата идентичност, която се опира не само на оценката на човека за неговото реално благополучие, но и на очакваното ниво в съответствие с икономическите претенции на личността. В редица проучвания се отбелязват същностни акценти на изследвания в съвременната икономико-психологическа наука:

1. 1. Изследвания на самодетерминацията и променящата активност на субекта.
2. 2. Изследвания върху духовни, нравствени и други позитивни явления (процеси, състояния и свойства), които са основа на живота и дейността.

3. 3. Разработването на психосоциални проблеми.
4. 4. Анализ и изследване на взаимодействието на индивидуалния и групов субект и социалното обкръжение.
5. 5. Отчитане и проучване на психологическите явления, времевата перспектива в живота на субекта.
6. 6. Анализ и разработване на многоплановостта и многоаспектността на битието.
7. 7. Нарастване на интегрираността при изучаването на различните психологически феномени. Нараства броят на проучванията, посветени на сложни, цялостни, интегративни психологически феномени.

Икономическата психология като интегрална дисциплина е призвана да образува своеобразен междудисциплинарен „мост“^{“”} между икономическите и психологическите модели, като нейна основна задача е да разкрие емпиричния модел на икономическия субект. Именно интегративният подход в икономическата психология е възможен при условие провеждане на комплексни икономико-психологически експерименти.

Като се отчитат съвременните нива на развитие на науките, икономическата психология трябва да се развива като синтетична дисциплина, чийто основен предмет на изучаване са сложните системни образувания, включващи в себе си психически и икономически елементи. Актуално е разработването на разгърнатата икономико-психологическа теория, като за тази цел е необходимо разработването на специфични методи, които осигуряват познаването на системни икономико-психологически феномени. Тези разработки и изследвания ще създадат обективни условия за усъвършенстване на механизмите и принципите за прогнозиране на социално-психологическата динамика, да се осигури платформа за по-комплексно разбиране на процесите, които протичат в реалния живот на хората.

Аспекти на микро- и макроикономическата психология

Към основните проблеми на икономическата психология се отнасят проблемите на човека като субект на икономическата дейност, проблемите на психологията на собствеността, психология на разпределението и потреблението, проблеми на

потребностите и тяхното развитие, проблеми на психология на заетостта, психология на предприемачеството, психология на финансите, психология на спестяванията, икономическото поведение в обществото, макроикономическа психология, микроикономическа психология и т. н.

Спецификата на икономическата психология се изразява изключително за ориентирани върху проблемите на субективните, психологически фактори, свързани с отразеността на човека на икономическата сфера на живот и дейност и регулирането им в икономическото поведение.

Икономическата психология изучава не само отделните форми на икономическо поведение, това е наука и за взаимовръзките на духовния живот на индивидите и лицата, групите с икономическа, стопанска активност. Този отрасъл в науката изучава и формулира закономерностите на човешкото поведение и живот, дейност във всичките им форми, т. е. икономическа психология на макро-и микроикономиката. Микроикономическото и макроикономическото ниво разглеждат влиянието на човешкия фактор върху различните икономически процеси и така определят сферата на интереси на икономическата психология.

Задълбоченото проучване на поведението, както и на субекта (личността) на човека в рамките на пазарната икономика и бизнеса налага и едно диференциране на психологическите феномени, поведението на човека както на макроикономическо, така и на микроикономическо ниво. Отчитайки мащабите на нашата страна и специфичните пазарни тенденции, съществени обекти на изучаване на микроикономиката са фирми, предприятия, отделни индивиди. Именно микроикономическата психология е особено ориентирана към човешкия фактор на психологическо ниво, като се отчитат характеристиките на личността, проблемите на мотивацията и управлението на човешките ресурси и потенциал, професионалното самоопределение на човека, професионалният избор и кариерно развитие, психичното здраве на личността и психосоциалните проблеми на заетите в микроикономическите и макроикономическите сектори на бизнеса и икономиката. Все по-ясно се очертават тенденции, които определят микроикономическото, а и не само микроикономическото и макроикономическото развитие на бизнеса и икономиката към нейното хуманизиране и ярко очертаващи се тенденции и ориентации към личността, нейния емоционален и духовен комфорт. В този смисъл в редица психолого-икономически проучвания все

повече се отчита сериозен изследователски интерес към изучаване на такива проблеми, които имат особено теоретично и практическо значение за развитието на бизнеса и икономиката, като психология на икономиката на културата, психология на организациите и организационната култура, психология на взаимоотношенията в икономиката и бизнеса на микроикономическо ниво, психология на заетостта, психолого-професионална и икономическа стратификация, икономическа психология на знанието и др. Този опит за систематизиране и извеждане на част от проблемите, които в значителна степен са в рамките на микроикономиката в своята същност и съдържание, изисква прилагането на специфични психологически знания, свързани и отнасящи се към ефективното развитие на различни области на микроикономиката. Не можем да не се съгласим и да не приемем, че всичко това рефлектира като професионално изискване към по-задълбочената и конкретно психологически ориентирана подготовка на специалистите в областта на управление на човешките ресурси. В рамките на реализирането на тези специалисти в различни области на микроикономическата сфера ни се налага необходимостта от професионално и задълбочено познаване, респективно знания в областта на психологията на самосъзнателните механизми на личността, интелекта, емоциите, тревожността, агресивни форми на поведение в работна среда и тяхното изучаване и т. н. Познаването на тези особености и специфики ще допринесе за ефективни рефлексии и практики по отношение на управлението, мотивацията, кариерното развитие на лицата, работещи във фирми и организации.

Микроикономиката обхваща като свои обекти психологическите проблеми, които се отнасят до индивидуалните различия на малките групи, екипи, човека, личността и нейните потребности, механизми и особености на самосъзнанието, нейните тревоги, безпокойства, характеристики на личността, особеностите на нейното поведение, проблеми на социализацията на децата в семейството, изучаване на психологическите закономерности на взаимодействието и взаимоотношенията между търговци и клиенти и др.

В рамките на микроикономиката като обект на емпирични изследвания са семейството и икономическото поведение в бита. В този смисъл се проучват психологическите особености на печалбата, цените, загубите, изучават се отношенията между участниците на пазара, производителите, потребителите и характеристиките на конкуренцията. Микроикономическата психология дава отговор на субектите на

икономическите отношения в микроикономическата среда по отношение на това, как да организират и оптимизират дейността на тези икономически субекти по редица икономически показатели. За създател на микроикономическата теория се приема Алфред Маршал(1842-1924).

Микроикономическата психология отговаря на такива въпроси, при които се отчита човешкият фактор на психологическо ниво: спецификите на личността, особеностите на нейното поведение и дейност, приемането на решения в сферата на личните бюджети, проблемът за икономическата социализация на децата в семейството, използването на икономически стимули в управлението, психология на потребителя, психология на рекламата, проблеми на потребителското и спестовно поведение на субектите, изучаване на психологическите закономерности на взаимодействието и взаимоотношенията между продавачи и купувачи, психология на други стопански дейности в микроикономическата сфера.

Макроикономиката пък в основни линии се отнася до такива социалнопсихологически проблеми като сфера на икономическите отношения на индивида в обществото, икономическата реалност, в която действа икономически активният човек.

Макроикономиката е наука, която разкрива икономическото развитие на основата на взаимните връзки между основните структурни пропорции, които обобщават показателите на стопанството. Обектите на макроикономиката са държавата, големите социални групи и такива макроикономически явления като икономическа политика, икономическо благосъстояние и др. Макроикономиката оперира с понятия като обществено благосъстояние, пропорции на разпределение на националния доход, инфлацията и др.

Авторът на теорията на макроикономиката Джон Кейнс формулира основния психологически закон в контекста на макроикономическия аспект: „склонността към потребление в обществото се повишава според размера на ръста на доходите и се понижава според размера на тяхното понижаване, но по-бавно“. Това обяснява действието на социално-психологическите фактори (ригидност, инертност, навици, традиции). Джон Кейнс така намира връзката между психологията на поведението и реалните икономически процеси, като обособява връзката между склонността на хората към спестовност и инвестиране в икономиката.

Психологически етапи на модела на икономическия човек и неговите особености

Измененията относно модела на човека в икономическата психология в общи линии изследователите са обособили в шест етапа:

- Докласически, когато протича обосноваването на дисциплината и се определят основните понятия, като се въвеждат ключови термини;
- Класически, когато се сформира общият дисциплинарен подход, разработват се първите системи понятия;
- Неокласически или етап на професионализация, когато се оформя методологическото ядро, върви по-нататъшна разработка на категориалния апарат, създават се работни модели и инструментариум. Наблюдава се интеграция на дисциплината и нейното обособяване от други области на знанието.
- Етап на професионална зрялост, когато протича относително обособяване на развитието на икономическата психология и нейното доизграждане. Обособяват се основните изследователски направления.
- Етап на кризис и експанзия. Осъществява се преразпределение на собствените граници, прави се опит за навлизане в други области, активно се използва междудисциплинарният подход.
- Етап на фрагментация и ново оформяне, когато възникват няколко нови относително самостоятелни отрасли на знанието, в известна степен се миксират с гранични дисциплини.

Не е трудно да се установи, че през докласическия етап не става дума все още за обособяване на „икономическия човек“^{“”} от общата метафизическа представа за него. Заслужава внимание етапът на професионална зрялост, където се проследява влиянието на психологията върху модела на икономическия човек. Важен етап за установяване на икономическата психология е разработването на субективно-психологическата теория в икономиката. Трудовете на икономистите от тази субективно-психологическата теория поставят основите на съвременната микроикономика.

Самият Джон Кейнс се опитва да изведе същностните, важни качества на икономиста:

✓ Трябва да умее да вижда в частното общото, едновременно с това да помни, да държи в главата си абстрактното и конкретното.

✓ Трябва да изучава настоящето в светлината на миналото в името на предвиждането на бъдещето.

✓ Нито една страна от природата на човека и неговите институти; икономистът не трябва напълно да оставя без внимание.

✓ Трябва да бъде едновременно целенасочен и обективен, безпристрастен и неподкупен, като художник, но заедно с това понякога така близко до реалния живот, като политически деятел.

Въпроси за дискусия:

1. Смятате ли, че нашето съвремие е едно предизвикателство за разгръщане на ролята и мястото на психологията в бизнеса?
2. Какви са по своя характер проблемите във Вашата фирма, организация?! Към областта на макроикономическите психологически проблеми ли бихте ги отнесли или към микроикономическите психологически?
- ~~3.~~ Смятате ли, че новите професионални позиции в икономическата сфера изискват и усвояването на психологически знания и компетенции?

САМОСЪЗНАНИЕТО В ПСИХОЛОГИЯТА

Същност и специфика на самосъзнанието

Самосъзнанието е един от най-важните структурни компоненти на личността, представляващ този вътрешен механизъм, чрез който човек е способен не само съзнателно да възприема въздействията на обкръжаващата среда, но и самостоятелно да осъзнава своите възможности, да определя характера и степента на своята активност. Стременията „да си личност“ благодарение на идеите на субектността, могат да се изразят в желанието да бъдеш субект на самосъзнанието, т. е. процес на зараждане на системата за представата за себе си, за своята същност, зараждане на образа на своето „Аз“. Разглеждането на самосъзнанието в този смисъл, в който С. Л. Рубинщайн го приема като качество на субекта.

Изследванията на самосъзнанието показват взаимната обусловеност на системите на представите и системите на самооценките на човека. Откритостта на Аз-концепцията към нов опит, нейната гъвкавост и развитие във времето и пространството са важни условия на субектността.

Субектността за разлика от субективността подчертава активната страна в психическата организация на човека. Личността потенциално съдържа субектността, а тя от своя страна поставя акцент на активно-преобразуващата функция на личността. Субектността включва в себе си компоненти от различни структури на личностната организация и живота на човека. Субектността се проявява в активната творческа позиция на човека при решаването на жизнените задачи, в способността за саморегулация и саморефлексия на собствената жизнена дейност. Самосъзнанието е един от най-важните структурни компоненти на личността, представляващ този вътрешен механизъм, чрез който човек е способен не само съзнателно да възприема въздействията на обкръжаващата среда, но и самостоятелно да осъзнава своите възможности, да определя характера и степента на своята активност. Така развитието на самосъзнанието съдейства за формирането на субектността.

Процесите на самосъзнанието заемат централно място във формирането на личността, като в голяма степен определят способностите към саморегулация на поведението, имат водеща роля в самоорганизацията и саморазвитието на човека.

Самосъзнанието отразява по специфичен начин отношенията, които се установяват между човека и обкръжаващата го среда, дава му представа за неговото място сред приятели, колеги, в семейство. Самосъзнанието дава възможност на личността да отдели себе си в този свят, да познава своя вътрешен свят като го преживява и така по определен начин да се отнася към него.

Една от главните функции на самосъзнанието е да направи достъпни за човека неговите мотиви, резултатите от постъпките му и така да даде възможност да се разбере какъв е той, да оцени себе си, като това ще даде възможност за създаване на нагласа, установка за самоусъвършенстване.

Самосъзнанието в психологическата наука се разглежда на различни нива по отношение на развитието на човека. Така например то се разглежда на ниво организъм, социален индивид и личност. Това дава възможност да се определи самосъзнанието в качеството на функция на „Аз“^{“““} като субект, като активно действено начало, което е насочено към създаване на „Аз-образа“^{“““}. От своя страна „Аз-образът“ се включва в структурата на „Аз“^{“““} като субект и може да го измени като изпълнява регулиращи функции. По този начин самооценяването и саморегулирането представляват две страни на самосъзнанието, което дава възможност за диалог в системата „Аз-Аз“^{“““} и определя и единството и целостта на човешкото „Аз“^{“““}. Представата за себе си, т.е. „Аз-а“^{“““} представлява продукт на самосъзнанието, като едновременно с това е негово съществено условие, структурен елемент (~~момент~~) от този процес.

Традиционно е прието изследването на самосъзнанието да е насочено към разкриване на продукта на самосъзнанието, а именно представата за себе си. Приема се, че „Аз-концепцията“^{“““} не е просто продукт на самосъзнанието, но и важен фактор за детерминиране на поведението на човека. Това е една динамична система от представи на човека за себе си, на неговите физически, интелектуални качества, а така също самооценката и субективното възприемане на външните фактори, които влияят на дадена личност. Аз-концепцията възниква у човека в процеса на социалното взаимодействие, така че първоначално тя е зависима от външните влияния, но впоследствие има самостоятелна функция в живота на човека. Така средата, представите за другите хора се пречупват през призмата на Аз-концепцията, която се формира в процеса на социализацията на подрастващия.

Най-общо в психологията се предлага от редица изследователи да се отделят две нива на самосъзнанието по критерия за съотнасяне на знанията за себе си, т.е. на Аз-образа. На първото ниво съотнасянето става в рамките на съпоставянето на „Аз“^{“““} и

другия човек. На второто ниво се осъществява съотношение на знанията за себе си, т.е. в рамките на „Аз и Аз“^{“”}. На това второ ниво личността се отнася към своето поведение с мотивацията, която тя реализира.

В качеството на основни конституенти на самосъзнанието можем да разгледаме самооценката, Аз-образът, рефлексията, самопознанието и т.н.

Функциите на самосъзнанието се коренят в представите на Аз-образа и идеалното „Аз“^{“”}, като отразяват и противоречието между тези две структури на самосъзнанието. Функциите на самосъзнанието Л.С.Виготски е нарекъл „третични“^{“”}, тъй като са производни, както от непосредственото общуване, така и от неговите интериоризирани, вторични психични функции.

Развитието на структурните компоненти на самосъзнанието като самооценката, самопознанието, самовъзприятието и др. представляват важна психологическа предпоставка и условие за цялостното развитие на самосъзнанието, което пък от своя страна дава възможност за динамично разгръщане на тези съставлящи го психологически единици. Това още веднъж показва, че самосъзнанието на човека е едновременно и продукт и процес на развитие, което от своя страна определя възможностите за личностно развитие и растеж на самата личност. Самосъзнанието предполага определено ниво на развитие на личността, наличие на способности за анализ и самоанализ на своите постъпки и постъпките на другите хора, а също така и наличие на установки за самоусъвършенстване. Отношението на индивида към своите потенциални възможности, правилната самооценка, умението да се видят собствените недостатъци характеризират зрелостта на личността и са предпоставки за нейното адекватно самовъзприятие и личностен растеж.

Понятието **самосъзнание** се използва като родово обозначаване на една голяма област, която включва, както процесуални, така и структурни характеристики. Термините „самопознание“^{“”}, „представа за себе си“^{“”} се прилагат за описание „на когнитивната страна на самосъзнанието, знание на човека за себе си. Първият означава процес на познание на човека на самия себе си, а вторият — резултат от това познание. Емоционалната страна на самосъзнанието се описва с помощта на термините „отношение към себе си“^{“”} и „самооценка“^{“”}. На всяко самосъзнание съответства своя „Аз“^{“”}-концепция, свое емоционално-ценностно отношение към себе си, свои особености на автодиалога.

Формирането на мислите и представите за самите личности се осъществява в процеса на контактите на хората с различни индивиди в течение на целия живот.

Формирането на образа за собствената ни личност води до изграждането на чувство за собственото „АЗ“, т. е. *чувство за собствена идентичност*. Утвърждаването на някакво описание на собствената личност винаги се съпътства от процеса на натрупване на различни оценки за самата тази личност, което води до формирането на *чувство за собствена ценност*. Чувството за собствена ценност и чувството за собствена идентичност представляват двата основни фундамента на цялостната личност на човека. Собственото АЗ се ражда в хода на съвместното съжителство с другите хора. В зависимост от това, какво е било качеството на контактите с тях, се увеличават или намаляват шансовете за утвърждаване и укрепване на собственото „АЗ“. Следователно, в резултат на добрите контакти на индивидите, между контактуващите се наблюдава засилване на чувството за идентичност и нарастване на чувството за собствена ценност. Утвърждаването на собствената личност в хода на комуникирането на хората е извънредно важен фактор за развитието на личността.

В детството у човека се формира самосъзнание и започват да се обособяват първите представи за самия него; възникват устойчиви форми на социалното взаимодействие. В края на началната училищна възраст осъзнаването на себе си става сложна, и относително устойчива система на самовъзприятие. Детето вече може да се идентифицира с определен пол и да осъзнае себе си като член на определена социална група. Тук се наблюдават началните прояви на емпатия и самоконтрол, които стават едни от основните черти на личността и поведението на човека.

На всяка възраст в зависимост от нивото на осъзнаване на собствената личност и позициите във взаимодействие с външния свят са свойствени определени възможности и способности за саморазвитие и самоусъвършенстване. Самоусъвършенстването е личностно значим процес за човешкия индивид. Условие, начин за реализиране на самоусъвършенстването са възможностите, които се представят в общуването с хора, приятели, колеги, като кръгът на това общуване с годините непрекъснато се разширява и обогатява.

*Аз-образът — особености и психологическа предпоставка за
самоусъвършенстване*

Развитието на самосъзнанието е кумулативен и многоаспектен процес и Аз-образът, като съдържателен продукт, отразява нивото на развитие на самосъзнанието. Личностно-психологическият подход разглежда Аз-образа като съвкупност от представи или организирани конфигурации от възприятия за собствената личност, за

същностните устойчиви личностни свойства или като структура от атрибуциите, които човек си приписва. Широко разпространено е дефинирането на Аз-образа като нагласа и съответно трикомпонентна структура на тази нагласа (← когнитивен, афективен и поведенчески компонент). Аз-образът се определя като система от нагласи за собствената личност. Той се свежда до цялата съхранена в паметта информация за собствената личност и свързаните с нея оценки, очаквания и поведенчески тенденции. Разглежда се като резултат от приемането и обработката на информация за собствената личност и тази информация е организирана в Аз-перцепции, Аз-схеми, Аз-концепти, съставлящи Аз-образа единици. Ч. Кули и Дж. Мийд като представители на символния интеракционизъм предлагат теорията на „огледалния Аз“^{“”} като система от представи на индивида за това, как го възприемат и оценяват другите. „Огледалният Аз“^{“”} възниква на основата на символното взаимодействие с обкръжаващата среда, с различните групи. Аз-образът се формира в процеса на усвояване на ценности, нагласи и роли.

Във формирането на личността на човека се включва и установяването на относително устойчив „Аз-“ образ, т.е. цялостна представа за себе си, което представлява сложно психологическо явление, което не се свежда до просто осъзнаване на своите качества или съвкупност от самооценки. Това предполага наличието на цялостна представа за себе си, обособена в създаването на психологически автопортрет. Във връзка с това трябва да подчертаем, че „Аз-“ образът не е просто отражение на някакви обективно дадени и независещи от осъзнаването на личността на качества и свойства, а отношение на личността към себе си. Създаването на този психологически автопортрет, т.е. на „Аз-“ образа, представлява по своята същност освен система от качества и съвкупност от самооценки, така също и система от възгледи за себе си. Един от сериозните източници за формирането на този психологически автопортрет са реакциите на другите хора по отношение на личността на човека.

А.В.Мудрик разглежда „Аз-“ образа като отношение към самия себе си, т.е. това, което е той за себе си, като подчертава, че „многообразната, нееднозначна самооценка поражда своеобразно явление, в резултат на което съществува не един „Аз“^{“”}, като този многолик „Аз-“ образ се формира в процеса на дейността и общуването.

За Н.И.Непомняща в личността се обединяват две страни — обективно-съдържателна и субективно-личностна особеност на представата за себе си.

„Аз-“ образът, като всеки психичен образ, упражнява ориентираща и регулативна функция по отношение на поведението и в психичната регулация на

дейността следват принципите, посочени във връзка с преработката на информация за собствената личност. Адаптивното поведение се осъществява благодарение на вярното отразяване на собствените физически и психически особености в „Аз-“ образа. С адаптивни функции е свързан и принципът за консистентност на „Аз-“ образа, който създава сигурност в познавателната ориентация на поведението и от които произтичат някои характерни поведенчески тенденции, насочени към постигане на съгласуваност между отделни елементи на „Аз-“ образа, както и между него и поведението. Също така поведенческото значение на „Аз-“ образа се изразява в склонност към такова поведение, което да осигурява възможно най-благоприятното негово съдържание. Проявите на тези принципи могат да се проследят във всяка фаза от регулативния процес, а също така и насочват към усъвършенстване на личността.

Освен избора на роли, „Аз-“ образът определя и избора на модели (стандарт) на поведение, формирането на цели и нивото на претенции, което те изразяват. Целеполагането се реализира въз основа на прогностичното себеоценяване, което е резултат от съпоставянето на целите със собствената компетентност. В съответствие с оформянето на стабилна самооценка и нивото на претенции се очертава като устойчива характеристика на личността. Разграничават се две взаимосвързани нива на претенции:

Първо ниво — ситуационно (по отношение на конкретна дейност в конкретна ситуация) и социалния статус, който личността се стреми да заеме чрез постигането на значими перспективни цели.

Второто ниво може да се приеме за функция на идеалния „Аз-“ образ с произтичащите от него идеални цели. Според В.Братус, в основата на конкретното целеполагане стои съотнасянето на идеалните с реалните цели. Това положение може да се интерпретира като взаимодействие на принципа на реалността с принципа за повишаване на себеуважението. Според друг автор (Химелвайт), нивото на претенции е себеуважението и е резултат от три тенденции — реалистичната преценка на компетентността, основана на миналия опит; стремеж към защита на самооценката (избягване на неуспеха) и желание да се повиши самооценката.

Широка популярност има определянето на Аз-образа чрез понятието „атитюд“ (социална нагласа). В съответствие с разбирането за сложната структура на Аз-образа, той се дефинира като система от нагласи спрямо собствената личност. Твърде разпространено е и виждането, което определя Аз-образа единствено от гледна точка на неговата емоционално-оценъчна страна — той се синхронизира с понятията „себеоценка“ и „себеуважение“ и се говори за позитивен и негативен Аз-образ.

По-нов тип подходи са израз на тенденцията да се преодолеят преди всичко личностната и социално-психологическата ориентация на изследванията върху Аз-образа и се започне изучаването му със средствата на когнитивната психология и могат да бъдат определени като „когнитивно-психологически“. Целта е да се приложат познанията за преработката на информация от човека, тъй като по същество Аз-образът може да се разглежда като резултат от приемането и преработването на информация за собствената личност. По отношение организацията на тази информация се използват понятията „когнитивна схема“ или „когнитивен концепт“ и се говори съответно за Аз-схема или Аз-концепти като съставлящи Аз-образа единици.

Необходимо е да разгледаме специфичните му функции в процеса на междуличностното общуване. „Аз-образът се разглежда като фактор, определящ социалната компетентност, т.е. като една от личностните предпоставки за ефективност на социалното взаимодействие. От решаващо значение за тази ефективност е реалистичността, както на актуалния „Аз-образ (т.е. адекватното отражение на собствените личностни особености в тяхната връзка с конкретната ситуация на взаимодействието), така и на социалния „Аз-образ (представата на личността за това, как я възприема и оценява партньорът в общуването). За безконфликтното общуване е необходимо личността да приеме този социален „Аз-образ. Понятието „Аз“ предполага вътрешно единство и тъждественост на личността, фактически индивидът има множество Аз-образи. Могат да се различат четири признака, по които се структурира съдържанието на Аз-образа.

На първо място, йерархическият принцип, който представя Аз-образа като йерархическа структура, в която когнитивните схеми, отразяващи по-частни свойства на личността, се синтезират в схеми от по-висок порядък, които отразяват по-общи свойства.

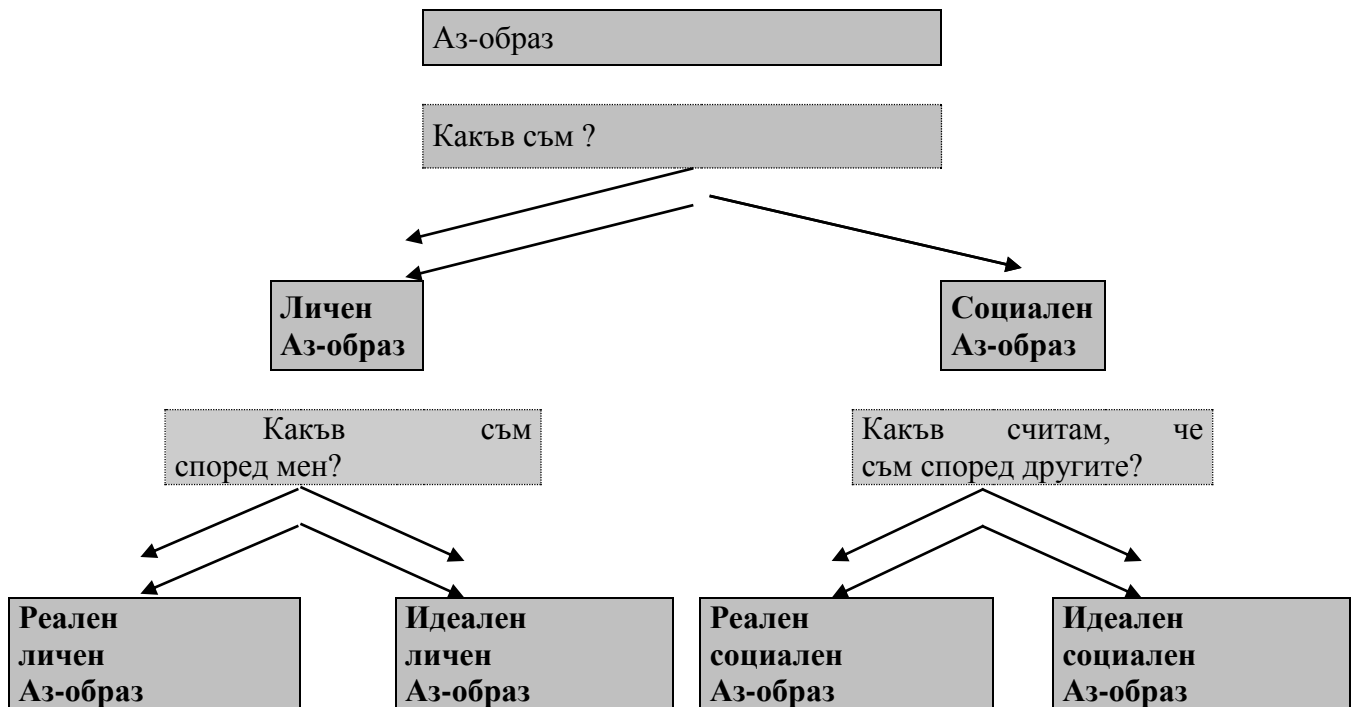
Втори признак на систематизиране съдържанието на Аз-образа е сферата на опита, която то отразява. Многообразието на жизнения опит трудно може да направи изчерпателна класификация на елементите на Аз-образа по този признак. Една от подструктурите е телесният Аз-образ – сумата, сборът от всички преживявания, свързани със собственото тяло и довели до една цялостна представа за него въз основа на усещанията, ефекта от собствените действия, оценката на другите за физическия облик на личността. „Социалната идентичност“ съставлява друга съществена подструктура на Аз-образа, която включва съзнанието за принадлежност към различни социални групи за изпълнение на различни социални роли. Във връзка с нея се намира

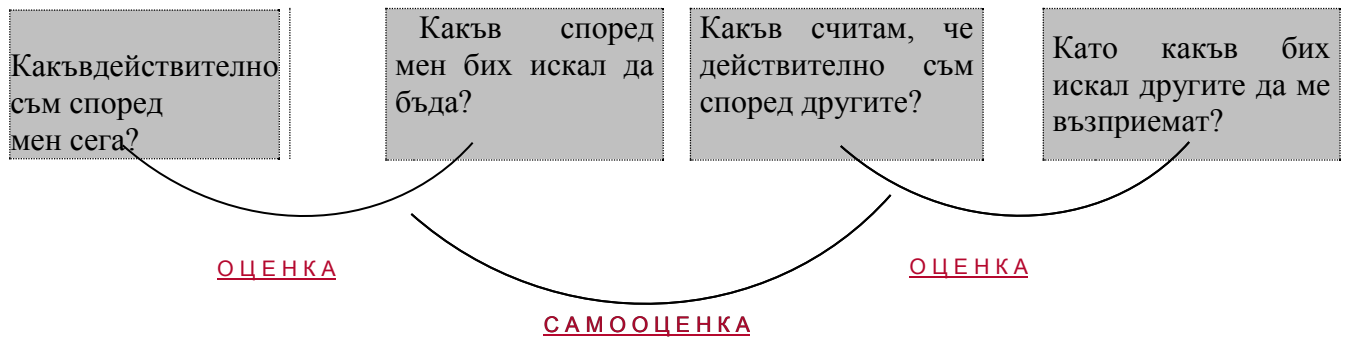
и уникалната комбинация от биографични данни за човека, която се определя като „личностна идентичност“. Друга подструктура на Аз-образа е представата за собствените психични особености или „психологическия авторитет“ на личността, който съдържа определени психични диспозиции и представи за механизмите, чрез които тези диспозиции влияят върху поведението.

Като особена съставна част на Аз-образа може да се разглежда т.нар. „социален Аз-образ“ – представата на индивида за това, как го възприемат и оценяват другите хора. Социалният Аз-образ също е йерархично организиран.

Четвъртият признак, според който се дефинират определени подструктури на Аз-образа, може да се нарече „отношение към реалността“. Той е свързан с процеса на себеоценяване. Всяко качество, което личността си приписва, се придружава от оценка, определяща кои негови степени на изразеност са субективно и/или социално желани. От тази себеоценка произтичат определени представи на индивида относно това, какъв той би трябвало, би искал, би могъл да бъде. Те се разграничават от представата му какъв е в настоящия момент, означена като реален или актуален Аз-образ, който обикновено се противопоставя на идеалния, определян в емпиричните изследвания като представата на индивида за това, какъв би желал да бъде.

Структура на Аз-образа





Във връзка със структурата на Аз-образа следва да се отдели специално внимание на общата самооценка, която се разглежда най-често като отделен негов компонент. Широко популярно е допускането, че тя се образува от всички оценки, които човек придава на отделните свои качества, чрез процеса на обобщаването.

Самооценката — важен психологически източник за самоусъвършенстване и саморазвитие

Самооценката оказва непосредствено и решаващо влияние върху самочувствието и самоуважението, които са предпоставка за човешките постижения. Тя се характеризира с два параметъра: ниво и устойчивост. Нивото може да се колебае от ниско до високо и обратно, но не бива да спада до една субективно определена долна граница. Устойчивостта дава информация за стабилността на самооценката. Смята се, че тя е консервативен елемент на самосъзнанието и за нея не са присъщи резките и значителни колебания на нивото, т. е. тя е относително устойчива. Индивидите с ниско ниво на самооценка се ориентират към избягване на провалите. Те обикновено са неуверени във възможностите си и трудно се справят с предизвикателствата в живота, макар че не им липсват способности и компетентности. Лицата с високо ниво на самооценка демонстрират стремеж към запазване и засилване на собствения престиж и репутацията си на компетентен човек. Високото ниво на самооценка може да е защитна стратегия, която компенсира чувството за малоценност. Устойчивостта на самооценката е не по-малко важна от нейното ниво. Изследванията показват, че нестабилната самооценка е фактор за проява на себевъзпрепятстване. Това е поведенчески стил, изразяващ се в това, че човек създава пред себе си препятствия,

които му пречат да осъществи своите постижения. Среща се при хора с високо или ниско ниво на самооценката, които се страхуват от неуспех. Хората, които се страхуват от провал, не полагат достатъчно усилия в своята дейност, за да оправдаят провалите си с нестабилна вътрешна причина (усилия) и да избегнат приписването им на липсата на лични качества. Ако постигнат успехи, постижения, винаги ги приписват на своите лични способности и компетентност. Така те запазват или дори повишават нивото на самооценката си.

Условие за развитието на самооценката представляват два фактора — общуването с обкръжаващите и собствената дейност на субекта. Самооценката се формира под въздействието на няколко вътрешни фактори и един външен. Вътрешните фактори са: 1) самонаблюдение, себеразбиране; 2) сравнението с другите хора; 3) самопредставянето. Външен фактор е оценката на околните, която зависи до известна степен от това, как човек ще се представи пред тях т. е. самопредставянето. Самопредставянето е свързано с със саморазкриването. Самонаблюдение е процес, чрез който човек опознава себе си. То е много тясно свързано със самосъзнанието и себеразбирането. Сравняването с другите хора е от особено значение за опознаване на себе си и формирането на самооценката. Правилното отношение към себе си, реалната оценка на собствените качества, способности, компетенции ни помагат разумно да разпределяме силите си, да си поставяме постижими цели, да съхраним душевното си равновесие.

Самооценката се отнася към ядрото на личността и е важен регулатор на нейното поведение. От нивото на развитие на самооценката зависят взаимоотношенията на личността на подрастващите с обкръжаващите. Самооценката дава най-големи възможности да се даде пълна характеристика на процеса самоусъвършенстване. Самооценката изразява афективното изменение на Аз-концепцията. Тя отразява как Аз-ът приема себе си, разкрива значимостта и незначимостта на съдържанието, съставлящо Аз-образа за самия Аз.

Систематичен анализ на процеса на формиране на самосъзнанието прави Л.И.Божкович. Авторката подчертава, че особеностите на самооценката и пътищата за възникването ѝ, нейните функции на личността показват големи индивидуални различия. Според Р.Бърнс самооценката винаги носи субективен характер.

Съществуват два подхода при обяснението на оценъчното отношение на Аза към себе си.

Единият е на Уилям Джеймс (1892). Самооценката се определя от отношението между реалния Аз и идеалния Аз. В класическото разбиране на Джеймс самооценката е определена чрез отношението между реалните постижения на индивида и неговите претенции. Самооценката на човека ще зависи от това, какво иска да стане, от мястото, което ще заеме в света, от жизнената самоопределеност. В зависимост от личностния ръст личността изгражда своите претенции. Ако тези претенции бъдат постигнати, това ще повиши самооценката, но ако те останат нереализирани, самооценката на човека ще се понижи и той ще обясни своето поражение, като използва различни рационализации, като промени нивото на своите претенции или се насочи към цели и дейности, които биха му осигурили по-голям успех.

Уилям Джеймс предлага самооценката да се интерпретира съобразно следната зависимост:

$$\text{Самооценка} = \frac{\text{Успехи}}{\text{Претенции}}$$

Предложената формула представя самооценката като зависима от успехите, които постига личността, и от нейните претенции. Колкото успехите, постигнати от човека, са по-големи, толкова неговата самооценка е по-висока. Ако обаче с повишаването на успехите расте и равнището на претенциите, самооценката остава една и съща. Според формулата повишаването на претенциите при непроменливи или намаляващи успехи води до понижаване на самооценката. В този случай запазването на една постоянна самооценка е осъществимо, ако при невъзможност за увеличаване на успехите личността не увеличава претенциите си

Другото разбиране за самооценката е на Ч. Кули и Дж. Мийд и то е твърде различно от това на У. Джеймс. Тук идеята е, че самооценката (себеуважението) е непосредствено свързана с това, какво аз мисля, че другите мислят за мен. Как „аз-виждам-себе-си“ зависи от това как „ме-виждат-другите“ как „аз-мисля-че-другите-ме-виждат“

Във всички изследвания самооценката се свързва с оценъчните функции на самосъзнанието, което концентрира в себе си емоционално-ценностно отношение на личността към себе си, отразяващо спецификата на разбирането на самия себе си.

К. Купърсмит нарича самооценката отношението на индивида към себе си, което се натрупва постепенно и придобива привичен характер: то се проявява като одобрение

или неодобрение, степента на което определя убедеността на индивида в своята значимост. Самооценката е личностно съждение за собствената ценност, която се отразява в установки, свойствени на индивида. Приблизително така определя самооценката и М. Розенберг. За него това е позитивна или негативна установка, насочена към определен специфичен обект, наречен „Аз“. Така самооценката отразява степента у индивида на чувство за самоуважение, усещане на собствената ценност и позитивното отношение към всичко това, което влиза в сферата на Аз-образа.

Самооценката, разглеждана като сложна структурна система, функционира в различни форми, видове, на различни нива на организиране като развиваща се система. Нейната структура се представя от два компонента: 1) когнитивен и 2) емоционален. Някои изследователи отделят и поведенчески. Когнитивният компонент отразява знанията на човека за себе си с различна степен на оформеност и обобщеност — от елементарни представи до концептуално-понятийни; емоционален — отношението на човека към себе си, което е свързано с мярката за удовлетвореност от своите действия.

Анализът на съществуващите в литературата данни позволява да се разглежда динамиката на съотношението между когнитивния и емоционалния компонент във възрастов аспект. В началото на подрастващата възраст ролята на самооценката в живота на детето се засилва, започва една преориентация от външните оценки към самооценката. Усложнява се съдържанието на самооценката, в нея се включват нравствените прояви, отношението с окръжаващите, собствените възможности. В подрастващата възраст по-ярко се развива емоционално-ценностното отношение към себе си, което става водещо преживяване по отношение на вътрешния живот на подрастващия. Засилва се възприемането на външните оценки и самовъзприятието, оценката на собствените качества; преминаването в юношеската възраст се характеризира с балансиране на развитието между когнитивния и емоционалния компонент на самооценката.

До близки по своята същност заключения стига и М. Розенбърг. Високата самооценка е свързана с изграждането на усещане за собствената ценност и достойнство, а това е възможно само в отношения, изпълнени с искреност, заинтересованост, емоционална поддръжка и грижа. Ниската самооценка според М. Розенбърг е свързана с отношението на безразличие. Хладните и враждебни отношения към личността поражда чувство на несигурност, на изоставеност, което се отразява върху самооценката на човека.

Класическите модели на самооценката на У.Джеймс, М.Розенбърг и К.Купърсмит си приличат по това, че разглеждат самооценката на личността като функция от възприетото несъответствие между нейния реален и идеален Аз. Основна предпоставка на теорията за несъответствие на Аз-а е, че процесът на саморегулация може да се концептуализира като функция от динамични взаимоотношения между различните представи за Аз-а. Теорията разглежда две основни негови дименсии: области на Аз-а и гледни точки към него. Диференцират се идеален, необходим и реален Аз. Реалният Аз включва „представи за атрибутите, които личността смята и чувства, че действително притежава“. Теорията за несъответствие на Аз-а представя два интернализирани стандарта за оценяване на собствената личност: идеален Аз и необходим Аз. Първият включва потребностите и желанията на индивида, а вторият се отнася до неговите морални задължения и отговорности. Тези две различни структури участват в регулирането на емоциите, преживявани от реалния Аз. Идеалният Аз е репрезентация за атрибутите, които индивидът или другите биха искали той/тя да притежава. Необходимият Аз се отнася до представите на личността за качествата, които е длъжна да притежава. Релацията реален—идеален Аз предопределя самооценката на личността и е значимо свързана с нея, за разлика от отношението „реален—необходим Аз“, което оказва много по-слабо влияние върху самооценката. Наред с областите на Аз-а съществуват и различни гледни точки към него, които се дефинират като позиции, спрямо които личността бива оценявана. Както по отношение на идеалния Аз, така и по отношение на необходимия Аз индивидите могат да оценяват своето постижение, изхождайки или от собствената си гледна точка, или от гледната точка на значимите други.

Артур Реан приема, че един от критериите за адекватност на самооценката е умереното, нито много изразено, нито много слабо несъответствие между образите на идеалното и реалното Аз на личността, което отговаря на средна самооценка. Тяхната относителна близост, от една страна, може да се интерпретира като отсъствие на цели за саморазвитие. Особено силното им несъответствие пък, от друга страна, се приема за показател на неудовлетвореност и ниска степен на себеприемане.

Особен комплекс от показатели за самооценката представляват нейните процесуални характеристики, които отразяват особеностите на нейното пораждање, формиране и функциониране: обоснованост, рефлексивност, надеждност и действеност като механизъм на саморегулация.

Ако трябва да обобщим, необходимо е да се представи самооценката като особена форма на отражение на човека на самия себе си; опосредствано познаване на външния свят, при което самооценката представлява социално образувание; като цялостна система самооценката е включена в множество връзки и отношения с другите психически образувания; структурата на самооценката е представена функциониращо в неразривното единство на двата компонента — когнитивния и емоционалния, които отразяват знанията на субекта за себе си и отношението към себе си; онтогенезисът на самооценката е свързан с формирането у човека на диференцирани и обобщени знания за себе си, като вътрешно условия за развитието на устойчиви ориентации по отношение на себе си; условие за развитието на самооценката представляват два основни фактора — общуването с окръжаващите и собствената дейност на субекта. При това са установени няколко нива на развитие на самооценката.

Първото ниво на самооценката е процесуално-ситуативно. Характерното за това ниво е, че тук хората установяват връзка между своите постъпки и качества на личността. Самоизменението на това ниво на самооценката има характер на самокоригиране на постъпките, като индивидите тук нямат предвид развитието на свойствата на личността, а я разбират като извършване на определени постъпки или част от тях.

Второто ниво на самооценката е качествено-ситуативно, като при него се установяват преки връзки между постъпки и качества на хората, при което отделна постъпка се отъждествява с наличието на съществуващо определено качество. Самооценката на това ниво се характеризира с необективност и неустойчивост.

Третото ниво е качествено-статично, при което става разрушаване на преките формални връзки между постъпки и качества. Водещо значение за самооценката има констатацията на вече достигнато развитие на свойствата на личността.

Четвъртото ниво е качествено-динамично, при което протича осъзнаване на диалектичната връзка между качествата на личността и нейните постъпки. На това ниво самооценката носи характера вече на обективност, динамичност.

Петото ниво е качествено-перспективно. Самооценката се дава като се отчита отношението към възможностите за саморазвитие на личността. На това ниво индивидът се оценява и по отношение на потенциалните възможности на развитие на своята личност, а не само по качествата, които вече притежава.

По своята психологическа същност самооценката представлява сложно личностно образование. Различават се няколко нива на самооценката, като тя може да

бъде адекватна и неадекватна, при това адекватната самооценка се разглежда в две разновидности, а именно занижена и повишена самооценка. Значителното отклонение на самооценката от адекватната у човека води до нарушаване на душевното равновесие, като се променя и цялото поведение. Занижената самооценка се проявява в една повишена тревожност, повишена ранимост, което кара човека да намали, да страни в контактите с други хора. Тази занижена самооценка намалява у личността надеждите за хубаво отношение към нея, а реалните свои успехи и положителната оценка на обкръжаващите човек възприема като временни и случайни. За хората със занижена самооценка много проблеми изглеждат неразрешими.

Високата самооценка създава условия у човека да се ръководи от своите принципи независимо от мнението на обкръжаващите го. Ако самооценката не е много завишена, то тя може да окаже положително влияние на самочувствието. В тези случаи човек сам знае цената си, мнението на заобикалящите го за него няма решаващо значение.

Съществен проблем е проблемът за т. нар. самооценъчна тревожност — възприемане от човека на относително неутрална ситуация, като съдържаща заплахата за самооценката, представата за себе си и преживявания, в резултат на което се развива силно вълнение, тревога, страх. Повишаването на нивото на самооценъчната тревожност може да се разглежда като показател за необходимост от удовлетворяване на отношението към себе си.

Моментът на сравняване е особено важен там, където като оценява себе си, индивидът сравнява себе си с другите, отчитайки не само своите собствени постижения и успехи, но и цялата социална ситуация. Изследванията показват, че сравнението не трябва да носи случаен и стихийен характер. Сравнението трябва да се осъществява като не се надценяват едни и се подценяват други, а да се стимулират индивидите към постигане на по-добри резултати и на усъвършенстване на своята личност. Необходимо е сравнението да се осъществява и разглежда като важен фактор и начин за въздействие върху личностното развитие на човека със строгото съблюдаване на неговите индивидуални особености. Формирането на адекватната самооценка представлява психологическо условие за самото реализиране на самоусъвършенстването на човека. Формирането на самооценката като особено психологическо образование представлява условие и средство за формирането на такива резултативни феномени на самосъзнанието, като Аз-образа. Самооценката представлява санкциониращ механизъм по отношение на Аз-концепцията, която

осигурява йерархизация на знанията на човека за себе си. Р.Бърнс отбелязва, че в потесен смисъл Аз-концепцията представлява самооценката. Самооценката притежава относителна константност, но същевременно е динамична величина, която има възможност да се променя в съответствие с промяната на обстоятелствата.

*Самопознанието, саморегулирането — психологически предпоставки
за самоусъвършенстване*

Познаването на себе си се извършва по пътя на анализа на резултатите преди всичко от собствената дейност. Самопознанието се актуализира и в процеса на общуването, като при това, колкото е по-широк кръгът на общуване на човека, толкова са по-големи възможностите за сравняване и познаване на своята собствена личност.

Рефлексивните способности — психологическо условие за саморазвитие и самоусъвършенстване. Развитието на рефлексията, това е готовността на личността за самоанализ и развитието на тези възможности за отношение към другите и към себе си, с другите и със самия себе си. Формирането на рефлексивните способности е особено важно по силата на две обстоятелства, от които в много отношения зависи развитието на личността и нейните прояви в обществото. Първо, „развитата рефлексия е основа на самовъзпитанието на личността, за нейното саморазвитие в нужната за обществото посока“¹¹. Второ, човек с развита рефлексия създава във въображението си много различни постъпки, възможните последствия от тези постъпки, своята реакция и реакцията на другите при тези постъпки и техните последствия. По този начин той сякаш изживява подбудителните причини на тези постъпки и не е задължително да ги реализира в живота. Ето защо всяка причина може да го доведе до реална постъпка. Развитието на рефлексията протича в хода на цялостното психическо развитие на човека. „Самоанализът на личността преминава в процеса на вътрешния диалог с обкръжаващите и със себе си“¹². Развитието на рефлексията е важен момент във формирането на личността. От това, доколко дълбоко личността познава себе си и обкръжаващите, много зависи от неговото отношение към света, към другите и към себе си. Има основание да се смята, че ако в училищните години човек не е придобил навици за самоанализ, то по-късно това става малко реално. Това предполага такова развитие на самосъзнанието на личността на учащия се, което да е способно за нравствена рефлексия. Нравствената рефлексия предполага уменията да осмисляш своите подбуди, да предвидиш последствията от своите постъпки, както и постъпките

на другите, умението да определиш по-далечните и близки цели, които да съотнесеш със съществуващите средства за тяхното постигане.

Развитието на рефлексивните способности представлява своеобразна психологическа предпоставка за функционирането на личността като саморегулираща се система. Умението за саморегулация представлява важно психологическо условие за реализирането на процеса на самоусъвършенстване, като саморегулацията включва:

1. готовност за правилно възприемане на изискванията на другите хора, на колектива;
2. готовност за анализ на ситуацията, в която трябва да се действа във връзка с реализацията на тези изисквания;
3. готовност за анализ на собствените възможности за успешно изпълнение на изискванията;
4. умение да се планират различни сфери на живота съобразно външните условия и вътрешните възможности;
5. готовност на личността да предявява изисквания към самата себе си;
6. умения за структуриране на собствени мотиви и да се съсредоточи върху изпълнението на предявяваните към самата нея изисквания.

Саморегулацията е преодоляване на обективните и субективните трудности на дейността като осигурява готовност на субекта за неочакваното. При това чрез понятието саморегулация бихме могли да разберем общия принцип за организиране на отношенията на субекта със света. В този смисъл специфично човешко ниво на саморегулация е проблемът за активното отношение на субекта към самия себе си като обект на своето рефлексивно и дейно отношение, което М. Фуко нарича „култура на себе си“⁶. Тенденциите на съвременните подходи разкриват ясна насока на засилване на връзката на проблема за субектността с изследване на процесите на саморегулация и самодетерминация на личността.

Развитието на саморегулацията у човека протича в процеса на целия му живот. Мощен стимул и условие за самоусъвършенстване представляват художествената литература, изкуството. Чрез силата на яркостта на художествените образи в литературата и изкуството се оказва действено влияние върху съзнанието на читателите, реципиентите. Произведенията на изкуството и литературата дават не само знания, но и пораждат мисли и чувства, които стимулират въображението, мобилизират волята за действие, за саморегулация.

За К. Роджърс самосъзнанието е ключово понятие за личността и то от гледна точка на развитието у човека на позитивно самовъзприятие. Резултат от самосъзнанието е приемането на себе си, но и вяра в себе си, способността да се направи правилен избор по отношение на самия себе си. Един от начините за оказване на помощ на личността е в решаването на психологически проблеми, с изменение на тяхната Аз-концепция на личността, и то в позитивна посока. Според Карл Роджърс съществуват 3 необходими и достатъчни условия за личностни изменения и това са емпатия, безусловни позитивно отношение към личността, искреност и неподправеност в общуването.

Съществени и важни психологически препоръки са фокусирани върху личностната промяна и израстването на човека в личностен план:

1. Подобряване на социалната адаптация.
2. Себепознаване и адекватно формиране на самооценката.
3. Откриване на личностни способности.
4. Установяване на професионалната насоченост.
5. Обучение за преодоляване на личната и социално-психологическа криза.
6. Усвояване на техники за самоконтрол.
7. Формиране на умения, необходими за преодоляването на неадекватно поведение и стрес.
8. Изучаване на конструктивни методи за разрешаване на различни конфликти.
9. Изграждане на асертивно поведение.
10. Придобиване на учения за преодоляване на гнева и справяне с житейски трудности и проблеми.

Съдържанието на тези препоръки ясно очертава редица актуални области от психологията, част от които ще бъдат представени и разгледани в последващите теми.

Въпроси за дискусия:

1. Каква е взаимовръзката между самосъзнанието и самоусъвършенстването?
2. Посочете специфичните функции на отделните психологически предпоставки за развитието на самосъзнанието и оттам за самоусъвършенстването на човека:
 - а) на Аз-образа;
 - б) на самооценката;
 - в) на рефлексивните способности и др.

3. Опитайте се да анализирате поведението си в конфликтна ситуация с близък човек, колега, като формулирате обективно проявените качества. Кои от тези качества имат връзка със самооценката Ви, с цялостния Аз-образ?

4. Смятате ли, че детайлното познаване на Аз-образа и адекватната самооценка са важен критерий и необходимост за просперитета на фирмата, в която работите?

Тест за самооценка

ТЕСТ НА ФИЛИПС

Отговори: 1 – въобще не е вярно; 2 – наполовина вярно; 3 – вярно

1. Моите собствени решения относно проблеми гледам да се окажат (да са) добри.
2. Хващам се, че чувствам необходимостта да се извинявам за моето поведение.
3. Ако някой ме критикува очи в очи, това ме прави да се чувствам много ниско и неценен/а, без стойност.
4. Променям мнението си (или начина, по който правя нещата), за да бъде приятно за някой друг.
5. Съжалявам за мои минали действия, които съм извършил/а, когато открия, че поведението ми е засегнало някой друг.
6. Безпокоя се, като си помисля, че някой от моите приятели или познати могат да не ме харесат.
7. Чувствам се слабо оценен/а като човек от някой от моите приятели.
8. Трябва да бъда внимателен/а на гости или общи събирания (вечеринки) поради страха, че ще направя или ще кажа нещо, които другите не ще харесат.
9. Безпокои ме, че не мога да измисля нещо достатъчно бързо и веднага.
10. Чувствам, че много малко хора могат да допринесат за благополучието на другите.
11. Чувствам, че бих могъл/ла да се проваля, ако не направя някои промени в поведението си (или в живота си).
12. Трябват ми няколко дни или повече да преодоля провала, който преживях.
13. Когато срещам човек за първи път, нетърпелив/а съм да кажа той (тя) ми харесва или не ми харесва.
14. Паникьосвам се, когато мисля за нещо, което погрешно съм правил/а, или бих могъл/ла да направя погрешно в бъдеще.

15. Макар че хората понякога да ми правят комплименти, чувствам, че действително не ги заслужавам.
16. Смятам се за различен/на от моите приятели и познати.
17. Не вдигам шум или разтягам локуми в компания на приятели, така че да не покажа пред тях, че съм различен/на (или мисля различно) от тях.
18. Моите чувства са лесно раними.
19. Като мисля за миналото си, има моменти, за които се срамувам.
20. Мисля, че бих бил/а по-щастлив/а, ако няха някои ограничения.
21. Съмнявам се, че плановете ми се реализират по начин, по който аз искам.
22. Мисля, че съм много срамежлив/а.
23. В група (или в клас) не ми харесва да изказвам мнението си, защото се страхувам, че другите могат да не приемат добре това (или да не приемат мене).
24. Критикувам се, след като направя нещо глупаво и неуместно в някои ситуации.
25. Ако чуя, че някой изразява лошо мнение за мен, най-добре следващият път, като го срещна, да го впечатля приятно и благосклонно към себе си, колкото мога.

Усилията на Е. Филипс се основават на изследванията на Шерър за конструирането на скала за изучаване на самоприемането. Шерър предлага хипотеза, като предполага, че вероятно Аз-образът и приемането на другите са позитивно съотнесени. Тази скала по мнението на авторите в голяма степен разкрива самоприемането в някакъв социален контекст. Всеки айтем има за отговор петстепенна скала, която започва с „въобще не е вярно“ до „напълно вярно“. Скалата съдържа 25 айтема. Отрицателният отговор отразява висока степен на самоприемане.

В този смисъл нивата на самоприемане са представени по следния начин: сумата до 25 точки – много високо ниво на самоприемане; от 25 до 50 точки – средновисоко или завишено ниво; от 50 до 75 – средно ниво, от 75 до 100 – занижено (среднониско) и над 100 – ниско ниво.

Скалата на Филипс е използвана при изследване на студенти и стари хора. Установено е, че тя има своята валидност, при това този метод и реализираните досега изследвания въз основа на него представляват една адекватна скала за изучаване на самоприемането.

САМООЦЕНЯВАНЕ И САМОРАЗВИТИЕ НА ЛИЧНОСТТА

Разгръщането на комуникативните умения, възможностите за разрешаване на конфликтите и мотивацията за професионално израстване и самоусъвършенстване са невъзможни без наличието на способности за адекватно самооценяване. Това се отнася и до успешната Ви реализация на работното място. И така, проверете това!

Оценка на личните способности за саморазвитие

Отговорете на въпросите, като оцените в каква степен всяко от следните твърдения съответства на действителността:

Напълно не съответства на действителността	По-скоро не съответства	Нито съответства, нито не съответства	По-скоро съответства, отколкото не	Напълно съответства на действителността
1	2	3	4	5

1	Стремя се непрекъснато да изучавам себе си	1	2	3	4	5
2	Оставям си време за развитие, независимо от работата и ангажиментите ми.	1	2	3	4	5
3	Възникващите препятствия стимулират моята активност.	1	2	3	4	5
4	Търся обратна връзка за това как се справям, тъй като това ми помага да разбирам и ценя по-добре себе си.	1	2	3	4	5
5	Анализирам дейността си като отделям специално внимание на това.	1	2	3	4	5
6	Анализирам чувствата и опита си.	1	2	3	4	5
7	Много чета.	1	2	3	4	5
8	Широко дискутирам интересуващите ме въпроси.	1	2	3	4	5
9	Вярвам във възможностите си.	1	2	3	4	5
10	Стремя се да бъда по-открит/а.	1	2	3	4	5
11	Осъзнавам влиянието, което ми оказват обкръжаващите ме.	1	2	3	4	5
12	Управлявам своето професионално развитие и получавам положителни резултати.	1	2	3	4	5
13	Получавам удоволствие от усвояването на новото.	1	2	3	4	5

14	Не ме плаши нарастващата отговорност.	1	2	3	4	5
15	Положително се отнасям към моето придвижване (растеж) в службата.	1	2	3	4	5

Изчислете общата сума от дадените отговори:

От 55 до 75 точки – налице е изразен стремеж към активно саморазвитие;

От 36 до 54 точки – липсва установена система за саморазвитие; ориентацията на развитието много зависи от условията;

От 15 до 35 точки - липсва ясно изразен стремеж към развитие.

ТРЕВОЖНОСТТА В ПСИХОЛОГИЯТА

Определения на тревожността

На тревожността се отделя изключително важна роля, обособява се за централен проблем в теорията на личността, дори като най-значителната психологическа характеристика на съвременната цивилизация. Тревожността се отнася към един от модерните проблеми на съвременната психология.

Тревожността може да се определи като неприятна емоция, носеща в себе си чувството на непоносимост, безпокойство, нервност или страх. Тази емоция може да се преживее вследствие на случка, ситуация, неприятни, травматични преживявания, причинени от хора или в очакването на такива. В този смисъл стимулите могат да бъдат външни, напр. буря, пожар или вътрешни. Като вътрешен стимул може да се приеме негативната мисъл, като мисълта за лошо здравословно състояние. Тази неприятна емоция често е съпътствана от чувство за безпомощност и човек усеща, че не контролира ситуацията в която се намира. Също така човек може да изпита и физически симптоми, като: потене, задух, ускорено сърцебиене, повдигане или замаяване. В опита си да се справи с дисбаланса и дискомфорта човек се опитва да предотврати ситуацията, пораждаща тези чувства. Това поведение на предотвратяване е честа характеристика на тревожността.

Същностното съдържание на тревожността можем да представим в една по-обща теоретична рамка. Тревогата като цяло е детерминирана с антиципативен когнитивен процес, който включва мисли и образи със съдържание, което продуцира страх, свързан с възможни травматични събития и техните потенциално катастрофални последствия. Подобни мисли могат да имат преимуществено ендегенен произход или да са подтикнати от външни дразнителни. Така също подобни мисли могат да нахлуят спонтанно, когато потребностите от внимание са ниски.

Л.Бърковиц и Матюс описват няколко важни черти на тревожността. Първо, съдържанието **и** е предимно самореферентно по природа. Второ, тревожността е предимно антиципативна по природа. Л.Бърковиц и сътрудници са установили, че съдържанието на тревогата е свързано предимно с бъдещи възможности. Когато се разглеждат минали събития, то е по отношение на възможните им бъдещи последствия. Трето, веднъж иницииран, процесът на тревога се оказва труден за контролиране, поне сред тревожните индивиди. Четвърто, тревожните са значително по-опитни при обобщаването на катастрофични събития, които могат да последват появата на

очакваните заплашващи възможности и те възприемат тези последователности от събития като по-вероятни от нормално протичащите. В унисон с тези резултати Бек и Емери твърдят, че тревожните индивиди се характеризират с тенденция към катастрофизиране на възможните последствия от очакваните заплахи. Настоящите теории за тревогата наблягат на ролята на подобно катастрофично мислене.

Процесът на тревогата обичайно включва повече, отколкото простото очакване на едно единствено заплашващо събитие. Напротив, тревожещият се обмисля много подобни ситуации, преувеличава вероятността и големината на потенциалните им негативни участия. Едно изследване на МагЛауд подкрепя възгледа, че хората, които хронично се тревожат, постоянно предполагат най-лошото за бъдещите лични събития. Подобни мисли могат спираловидно да излязат извън контрол с нарастването на възбудата и стесняването на фокуса на вниманието на тревожещата се личност и го насочва към вътрешни и външни загатнати заплаха.

Според Каламан терминът тревожност в повечето случаи се свързва с разбирането за неговото клинично съдържание. От друга страна, тревожността може да се диагностицира, когато общата функционалност е на по-ниско ниво и е придружена от такива симптоми, като главоболие вследствие на напрежение.

Тревожността най-общо е вид отговор или реакция. Присъствието и не означава непременно някакво ненормално състояние. Тревожността може да бъде една полезна, необходима реакция по отношение на една предизвикана ситуация, а може да се превърне и в изключително деструктивна. Изследванията върху тревожността показват, че страхът е основна, фундаментална, дискретна емоция, която може да се прояви през годините и то през различни етапи от онтогенеза. Тревожността в този смисъл има една ясна функционална стойност в житейския смисъл и е жизнено важна за оцеляването. Тя също така е предпоставка за успеха. Редица изследвания показват, че средното ниво на тревожност води до подобряване на изявиите, докато високите и ниските нива на тревожността водят до една по-слаба проява и постижение.

Характерни черти на тревожността

Страхът и притеснението са важни елементи от нейната природа. Човек се притеснява, защото се страхува, че нещо нежелано ще се случи или пък е разтревожен, защото е уплашен от нещо. Въпреки че страхът се смята за доминантна черта по отношение на тревожността, общоприето е, че може да има и други емоции, като страданието, мъката, срама, яда, вината. Различни комбинации от тези емоции могат да се проявяват в различни ситуации във времето, т.е. определянето на тревожността,

нейната природа, зависи от концепцията за тревожността, а именно, че тя обхваща различни реакции, а също така отнася се до редица различни по своята същност преживявания. Според редица изследователи няма общоприета дефиниция.

Основните аспекти при определянето на тревожността могат да бъдат обособени по следния начин: първо, неприятна емоция като ужас или страх; второ, последствия от определени външни или вътрешни събития; трето, чувството, че си извън контрол; четвърто, резултат от усилията да се предотврати ситуацията—стимул.

Най-общо тревожността е термин за описание на състоянието тревожност, което не може да бъде фокусирано по отношение на определена цел или ситуация. Тревожната личност е термин, който се използва като обръщение към някого, който е притеснен за редица ситуации, и то били те важни или не. Тук индивидуалната тревожност се смята като черта от характера. Тя влияе на мисленето и поведението. Например тревожната личност няма да приеме голямата промяна в живота като предизвикателство, а като нещо, за което трябва да се притеснява и да се страхува. Предполага се, че различието между тревожната личност и човека в тежко състояние на тревожност е в количеството, в нивото на тревожността. Няма доказателство, което да потвърди, че клиничният синдром – тревожност, т.е. като нарушение, е наследствен.

Ч.Спилбъргър смята тревожността за личностна черта, която определя оценката на външните или вътрешните стимули. Той различава чертата тревожност като личностна, от тревожно състояние, което е емоционално състояние. Според модела на Ч. Спилбъргър за тревожността, а именно, че е състояние – характерна черта за човека и този човек често е в състояние на тревожност, то той има силно развита личностна тревожност. Този модел позволява да се прави разграничение между често срещаните тревожни реакции и по-дълбоката, продължителна проява на тревожност като личностна черта.

Много хора се обръщат за помощ поради нервност или тревожност. Разпространението на тревожността като цяло показва нейната широка проява сред хората и това е най-често срещаният психологически проблем. *Тревожността показва едно голямо разнообразие на видове:*

1. определена фобия може да бъде посочена като главен проблем;
2. основна трудност може да представлява неспособността за справяне в работата или в дома, в общуването;
3. наблюдават се известни тревоги във връзка със здравословното състояние, придружено с болки, за което няма медицинско основание;

4. скорошна голяма травма или загуба могат да представляват трудност за преодоляване;

5. често повтарящи се неприятни настроения могат да бъдат основен проблем.

Състоянието на тревожност има многопланов характер. Така наред с емоционалните и мотивационни процеси, голяма роля се отнежда и на перцептивните, интелектуалните, мнемичните (паметови) и двигателни процеси.

Емпирично е установено, че съществува зависимост между състоянието на тревожност и ефективността на изпълняваната дейност. При изпълнението на относително прости, елементарни дейности тази емоция осигурява по-висока ефективност, докато с усложняването на дейностите тя се превръща в дезорганизиращ фактор. Високото ниво на тревожност оказва дезорганизиращо влияние върху познавателните процеси, като особено се отразява на устойчивостта на вниманието. Тревожността се определя като такова състояние на човешката психика, което се предизвиква от възможни или вероятни неприятности, отлагане на желаното и приятното, изменение в обкръжаващата среда, т.е. от особени нестандартни ситуации с подчертана значимост за личността. Това състояние се изразява в специфични реакции и преживявания, като безпокойство, напрегнато очакване, неясна заплаха, неувереност, непредсказуемо поведение и т.н.

Тревожността много често се отъждествява със стреса или се възприема като един от неговите видове. Някои автори я отделят като самостоятелно емоционално състояние. От такъв аспект на изследване тревожността се възприема и се отнася изключително към отрицателните емоции, предимно към страха. Р. Мей например, определя тревожността като предчувствие за заплаха, като безпокойство, което възниква у индивида при най-разнообразни опасности – реални или пък въображаеми.

Тревожността се разбира като дифузно емоционално състояние за разлика от страха. Страхът е насочена емоция. Могат да се посочат и други съществени признаци на състоянието тревожност. То е неприятно, което го прави трудно за преживяване от личността и е насочено към бъдещето, за разлика от вината или съжалението, които са насочени към миналото.

Схващането на Н. Левитов е актуално с определението на тревожността като психическо състояние, което се предизвиква от възможни или вероятни неприятности,

неочаквани изменения в привичната обстановка и дейност, задръжки на приятното, желаното и се изразява в специфични преживявания – опасения, вълнения, нарушаване на покоя и др.

Един друг конкретно психологически подход за изучаването на тревожността предлага А.М. Прихожан, която се придържа към виждането, че тревожността, това е преживяване на емоционален дискомфорт, свързан с очакването за неблагоприятие, с предчувствието за опасност. В психологическата литература в контекста на психологическия анализ се представя виждането за различаване на тревожността, като емоционално състояние и като устойчиво свойство, като черта на личността или темперамента. Тя изтъква, че тревожността, според нея, може да се разглежда като показател на „предневротично състояние, нейната роля е особено висока и по отношение на нарушаване на поведението. В този смисъл значението на психопрофилактиката на тревожността, нейното преодоляване е особено важно за психологическата практика. Според авторката някакво ниво на тревожност и то в рамките на нормата е характерно за всички хора и е необходимо за оптималното приспособяване на човека към действителността. Наличието на тревожност като устойчиво образувание свидетелства за нарушения в личностното развитие. Една такава тревожност пречи за нормалната дейност, пълноценното общуване и поведението. А. М. Прихожан конкретно се придържа към разглеждане на тревожността като емоционално-личностно образувание, което като всяко друго сложно психологическо образувание има когнитивен, емоционален и операционален аспект.

Сред множеството фактори, които предпоставят различната устойчивост на отделените индивиди в състояние на тревожност, важно място се отрежда на адекватността на самооценката на личността и то с оглед взаимодействието с разнообразието от житейски събития и ситуации.

Значителен интерес представляват тези изследвания, които характеризират връзката на тревожността с неудовлетвореността от водещите потребности, доколкото това е може би едно от най-важните следствия от вътрешноличностния конфликт. Разнопосочността на мотивационните тенденции, които се пораждат от сблъсъка на различни компоненти на „Аз“-концепцията, води към неудовлетворяване на основните потребности, които Я. Райковски определя като потребности на „Аз“-а, отнасяйки към тях потребността за съхраняване на интегралния „Аз“-потребност от

запазване на собствените ценности и потребностите от запазване контрола над себе си и обкръжаващите.

Според А. Прихожан тревожността като личностно образование преминава същия път на развитие, както качествата на личността като система, включваща устойчив мотив и привични форми на неговата реализация в поведението и дейността. Тя смята, че наличието на конфликт в сферата на „Аз“ води до неудовлетворяване на потребностите, чиято разнопосочност поражда състоянието на тревога. Тук представата за връзката на тревожността с водещите потребности е преди всичко потребността по отношение на устойчивата, удовлетворяваща представа за себе си. По-късно протича закрепване и се обособява в самостоятелно образование, като придобива собствена логика на развитие. Така, получавайки достатъчно подбудителна сила, тревогата започва да изпълнява функцията на мотивация на общуването, стимулира към успех и заема място сред важните личностни образувания.

В съвременната психология се налага становището, че тревожността може да се интерпретира и като характеристика на личността. В този случай тя се разбира като устойчива предразположеност към тревожно реагиране в различни ситуации.

Някои автори свързват личностната тревожност с нагласа, диспозиция към дадено емоционално реагиране само в стресови ситуации. Тревожността като личностно свойство се определя като „склонност към емоционален стрес“. Даденото становище очевидно стеснява обхвата от конкретна социална ситуация, в която се проявява личностната тревожност.

Без да се пренебрегва ролята на стресовите ситуации, възникването и генерализирането на тревожността, изследванията показват, че личностната диспозиция към тревожно реагиране се разкрива в най-различни ситуации в много случаи далеч от параметрите на стреса. Според Ч. Спилбъргър тревожността е сложен психофизиологичен процес, който включва и основни променливи – стрес, заплахата и състояние на тревожност. Това е поредица от афективни физиологични, познавателни и поведенчески действия. „Тревожността представлява ядрото, сърцевината на този процес“. Според вижданията на Лазарус причината за възникване на тревожността се появява тогава, когато е налице оценка за заплахата при липса на източник на заплахата, което довежда до неясна тенденция за действие. Породената тревожност от реално съществуваща заплахата се обозначава като нормална, когато заплахата отmine и тревожността изчезва. За разлика от този вид, невротичната тревожност се проявява от

усилията на индивида да избяга от предизвикателствата, които дадена ситуация предоставя.

Х. Айзенк предлага биологична теория за тревожността, която е базирана на различни нива на коровата възбуда. Положителните или приятни емоции са свързани със средни нива на възбуда, докато негативните или неприятни емоции са свързани или с прекалено високи, или са с прекалено ниски нива на възбуда. Тревожните индивиди се приема, че притежават високи нива на корова възбуда в състояние на почивка и активност на нервната система. Тревожността като черта на личността може да се обясни с относително устойчиви индивидуални различия, т. е. различия между отделните индивиди по отношение на тяхната реакция на ситуации, възприемани като заплашващи или неприятни, с повишаване на интензивността на тревожното състояние. Веднъж иницииран, процесът на тревога се оказва труден за контролиране, поне сред тревожните индивиди.

Понятието „реактивна тревожност“ използва Ч. Спилбъргър, за да се разграничи от личностната тревожност, разбираана като свойство или характеристика на личността. Реактивната тревожност отразява емоционалното състояние или определената съвкупност от реакции, които възникват у личността, у субекта, който възприема дадена ситуация като опасна, заплашваща неговата личност, независимо от факта дали тази опасност е обективна или недействителна. Въпреки че стресът е причина за появата на тревожност, решаваща роля при неговото възникване играят когнитивните фактори. Състоянието реактивна тревожност може да възникне при субективна нереална оценка от индивида за ситуации, съдържащи в себе си физическа или психологическа опасност за него.

Изследване на тревожността

Анализът на тревожността се свързва през 60-те години преди всичко с особеностите на ситуациите и въздействащите върху човека стимули. Този подход се свежда до това, че изследователите търсят факторите от обкръжаващата среда, които действат в качеството на стресори, а след това измерват степента и насочеността на съответните им изменения.

Оказва се, че при едни и същия условия, в една и съща ситуация различните индивиди реагират нееднакво, като се очертава една специфичност на реакциите, която навежда на мисълта, че възникващата тревожност се обуславя не само от характера на

външната стимулация, но и от психичните особености на субекта. Вниманието на изследователите се насочва към изучаване на измененията настъпили у човека, които са измерими и наблюдавани, както във физиологичен план, така и по отношение на неговото поведение и дейност. Постига се определено съгласие по отношение на това, че състоянието на тревожност е психобиологично понятие. Това от своя страна дава основание за обособяване на проучванията в две насоки. Представителите на едното направление концентрират усилията си върху измерване на физиологичните компоненти на тревожността. А представителите на другото направление полагат усилия за измерване на субективните преживявания по отношение на напрежение и безпокойство, които определят феноменологичния компонент на тревожните състояния.

Във всички тези проучвания и в двете направления се издига предположението за една определена стабилност в съотношението между физичните и психологични компоненти на тревожността като психично състояние. Изследователите стигат до заключение, че при лица с генерализирани тревожни състояния се установява по-скоро задръжка, отколкото засилване и повишаване. Това се дължи в значителна степен на факта, че вегетативните прояви на тревожността отразяват не само общите биологични закономерности на функциониране на организма в сложни условия, но едновременно с това са и в тясна зависимост от психичните фактори на личността. Според Хр.Попов тези подходи се характеризират с един общ недостатък, а именно, че никой от тях не разкрива взаимодействието между личността като цялостно образувание и конкретната ситуация. А в това взаимодействие съществено място заема извършваната от личността дейност.

Действително физиологичните промени представляват важни индикатори на тревожността като психично състояние. Те дават възможност да се даде количествена оценка на тревожността, като нейното изучаване се опира на обективно контролирани данни и това разширява възможностите на психологическия анализ на това състояние. Различия се наблюдават при интерпретацията на тези индикатори.

При първата е характерно прякото съпоставяне на психичните характеристики на състоянието с физиологичните промени и резултативността на дейността. Това пряко съпоставяне се базира на предположението за непосредствената детерминираност на тревожността от външните стимули. При втората интерпретация психичната същност на тревожността се изучава на основата на обективни външни резултати, при което се разкриват предпоставки и закономерности, криещи се зад тези

резултати – наблюдаваните прояви на тревожност са опосредствани от вътрешни или от психични условия.

Основа за изследване на тревожността се приема и учението за предметността на човешката дейност. Схващането за дейността като практическо самоосъществяване на личността дава възможност структурата и функциите на тревожността да се изяснят на основата на вътрешния строеж на дейността. Теорията за дейността анализира тревожността в нейните специфични форми, съответни на дейността и особените условия на нейното протичане, т.е. не като някакъв пряк резултат на тези условия, а като непосредствено интегрално отражение на значимата за субекта ситуация, в която се изпълнява тази дейност. Възниквайки в процеса на дейността, тревожността оказва върху нея непосредствен динамичен ефект. Ето защо анализът на това състояние предполага определяне на мястото и ролята на тревожността в системата от психични регулации на предметната дейност.

При изследванията на психичните състояние на човека, в т.ч. и на тревожността, придържайки се към системния подход, В. Хансен и В. Юрченко се базират на физиологичното ниво за неврофизиологичните характеристики, морфологични и биохимични промени, както и промени във физиологичните функции. Психофизиологичното ниво обхваща вегетативните реакции, промените в психомоториката, в сетивността, а психологичното ниво се представя от измененията в психичните функции и настроенятия на човека. Особеностите на поведението, дейността и отношенията на човека са обединени на социално-психологическо ниво. Те фактически представят структурната схема, като програма за експериментално изследване на тревожността в рамките на системния подход.

За изучаването на тревожността се прилага един широк спектър от методически инструменти, използвани при различните подходи. Ето защо в изследователската практика на психологическите проучвания все по-остро се чувства необходимостта не само от разширяване, но и от усъвършенстване на методическия арсенал за проучване в естествени условия, както на тревожността като личностова черта, така и на преходното, ситуативно обособено психично състояние на тревожност.

Влиянието на тревожността (както ситуативна, така и устойчива) върху дейността широко се изучава в школата на социалното научаване, представено от К. Спенс и Дж. Тейлър. Авторите разглеждат тревожността като придобито влечение с устойчив характер, интересоваги енергетичната функция на това влечение, което има ненасоченообщоактивиращ характер. Въвежда се понятието ниво на тревожност, което

според Дж.Тейлър не трябва да се приравнява към ниво на подбудата. Тревожността от гледна точка на Дж.Тейлър по някакъв начин е свързана с емоционалната чувствителност, която на свой ред има свой принос по отношение на нивото на подбудата.

В началото на 50-те години Тейлър и Спенс разработват метод, посредством който се изучава тревожността. Методът се оказва особено плодотворен за изследване мотивите на личността. Базирайки се на тези свои виждания и положения, Дж.Тейлър разработва скала за изследване на тревожността (МАС), която оказва особено влияние върху изучаването на тревожността в много психологически школи и направления. Факторният анализ на скалата разкрива пет съставляващи я фактора, които характеризират устойчивата тревожност: 1) хроническа тревожност; 2) нарастване на психологическото и (или) соматичното напрежение; 3) нарушаване на съня и свързаното с него вътрешно напрежение; 4) чувство на лична неадекватност; 5) моторна скованост, неловкост.

Тревожността в ситуации на изпит зависи от преживявания и мисли, които са свързани със самооценката – потиснатост, когато собствените способности се оценяват от страни.

Разбирането на тревожността като сравнително устойчива личностна характеристика изисква да се обърне особено внимание на ролята по отношение на нейното възникване и закрепване на личностни и социални фактори, преди всичко особености на общуването.

Един от важните въпроси за разбирането на причините за тревожността е решаването на проблема за нейната локализация.

Причини за поява на тревожността

На настоящия етап се отделят два основни типа източници на тревожността: дългата външна стресова ситуация, която възниква в резултат на честото преживяване на състоянието тревожност, от една страна, и вътрешните психологически или психофизиологически, от друга страна. Споделя се виждането за това, че различната локализация на източниците на тревожността поражда различни типове тревожност и се предлага да се въведе терминът външна и вътрешна личностна тревожност.

Особено продуктивен е подходът, при който се обединяват външният източник на стреса и неговата субективна оценка. В редица изследвания на тревожността субективното състояние на тревожност се разглежда като психологически еквивалент във всеки един конфликт. При това конфликтът се разбира основно, като противоречие между оценката на индивида по отношение на определена ситуация, която е

заплашваща, и отсъствието на необходимите средства за нейното преодоляване или избягване. Тази представа се намира най-вече в теорията на психологическия стрес и тревожността като негов компонент — това е теория, която свързва тяхното възникване с когнитивната оценка на заплахата.

Запахата предполага, че процесът, който е подобен на оценката, се състои от няколко етапа: първо, непосредствената оценка на ситуацията, като заплашваща; второ, търсене и подбор на средствата за преодоляване на заплахата; трето, когнитивната оценка на ситуацията и изменение на отношението към нея. Тревожността възниква тогава, когато оценката от външната заплахата се съединява с представите за невъзможността да се намерят подходящи средства за нейното преодоляване, а нейната профилактика и преодоляване се разбира като обучение „преоценка на ситуацията“.

— Дългот и многократно въздействие на стресова ситуация при съответна нейна оценка от страна на индивида, се разглежда като основен източник на невротичните и предневротични състояния, в т.ч. и тревожността. В качеството на външен източник на тревожността, в литературата се обособява и посттравматичният стрес. Общата тревожност е един от централните компоненти на посттравматическия синдром при възрастните.

Голям брой изследвания са посветени на тревожността, която възниква в резултат на такива травматически фактори като аварии, природни катастрофи, хирургически операции, развод, загуба на близки и др. Можем да кажем, че е допустимо отделянето на два фактора по отношение на личностната тревожност. Проучванията показват, че източникът на тревожността е не само заплашващата обстановка, колкото неопределеността на самата жизнена ситуация, нейната нееднозначност, степента и характерът за нейната информираност, а така също и за нейните последици. Тази обстановка е един опосредстващ фактор по отношение на проявата на личностите особености на хората, на техните преживявания. Можем да подчертаем, че изследванията показват, че състоянието на тревожност се влияе от стреса, в т.ч. и травматическият стрес, който се оказва опосредстван от вътреличностните фактори и което се отразява в известните феномени на оценката и преоценката на стресовите ситуации.

Видове и форми на тревожността

Много често, и като проява, и като научен проблем е т. нар. скрита тревожност, която се среща по-рядко, отколкото откритата. Една от нейните форми е неадекватното спокойствие. В тези случаи индивидът, скривайки тревогата, както от другите, така и от самия себе си, изработва силни и ригидни начини за защита от нея, които препятстват осъзнаването на определени заплахи в окръжаващия свят и на собствените преживявания. Създава се впечатление, че неадекватното спокойствие представлява някаква временна почивка от тревогата, когато нейното действие придобива реално заплашващ физическото или психологическото здраве на индивида характер.

Под форма на тревожност се разбира особено съчетаване на характера на преживяванията, осъзнаването, вербалното и невербалното изразяване в характеристиките на поведението, общуването и дейността, в различните житейски ситуации. Формите на тревожността се проявяват в стихийно формиралите се начини за нейното преодоляване и компенсация. А.Прихожан извежда две основни категории тревожност: първо, откритата – съзнателно преживяване и проява в поведението и дейността във вид на състояние тревожност; второ, скрита – в различна степен неосъзнавана и която се проявява или чрез прекомерно спокойствие, безчувственост към реално неблагоприятие и даже негово отричане, или по косвен път чрез специфични начини на поведение. Вътре в тези две категории се обособяват различни *форми на тревожност*, а те са:

1) остра, нерегулирана или слабoreгулирана тревожност – силно осъзнавана проява на външна тревожност и то чрез симптомите на тревожността. С тази форма на тревожност индивидът не може да се справи, да я преодолее сам.

2) Регулируема и компенсирана тревожност, при която лицето самостоятелно изработва достатъчно ефективни начини, които му дават възможност да се справи с тревожността. Според характеристиките вътре в тази форма на тревожност се отделят две подформи:

а) понижено ниво на тревожност и

б) нейното използване за стимулиране на собствената дейност и повишаване на активността.

Важна характеристика на двете форми е обстоятелството, че и при двете лицата я оценяват като неприятно, тежко преживяване, от което те искат да се освободят.

3) Култивирана тревожност. В този случай, за разлика от предходните две форми на тревожност, тя се оценява като някакво ценно за личността качество, което

й позволява да постигне желаното. Култивираната тревожност се проявява в няколко варианта. Първият вариант се характеризира с това, че тя може да се признава като основен регулатор на неговата активност, който осигурява нейната организираност и отговорност. Второ, тя може да представлява някаква миогледна и ценностна установка. Трето, тя често се проявява в търсенето на определена условна изгода и се изразява чрез усилване на симптомите.

Култивираната тревожност може да бъде разгледана като форма, при която постоянно лицето разиграва в мислите си най-тревожните за него събития, постоянни разговори за това, като по този начин се усилва неговият механизъм и се получава затворен психологически кръг.

Когато говорим за формите на тревожност, не можем да не засегнем проблема за маскираната тревожност. Представите за „маските“ на емоционалните разстройства са заимствани от психиатрията и психосоматичната медицина, където под термина маска се разбира основно соматизация на невротични и психически разстройства. Заедно с това в психосоматичната медицина понятието *маска* се използва при несъответствие на външното поведение по вид на пациентите с разпространените представи за типични прояви на едно или друго емоционално състояние. Трябва да подчертаем също, че в качеството на маска на тревожността често в литературата се описва агресивността, апатията, прекомерната мечтателност и др.

А. Прихожан обобщава, че маските на тревожност се срещат още в предучилищната възраст. „Маската“ фактически не спасява детето от субективното преживяване на тревожността, но дава възможност малко или повече да я скрие от обкръжаващите. Можем да кажем, че тези маски на тревожността са не само защита, но също така и начин за регулация и компенсация на тревожността и дават възможност за построяването на тяхна основа, структуриране, изграждане на практическа психологическа работа за преодоляване на тревожността, както и работа с нейната превенция. Именно тук е и разликата между маските на тревожността във вид на определени личностни особености.

— Устойчивостта и интензивността на преживяването тревожност разширява кръга на ситуации и обстоятелства, които се оказват за човека значими, съответстващи на представата за такова ниво на проява на тревожност, когато по-рано неутралните стимули стават емоционално значими и придобиват негативна окраска.

Анализът на литературата, отразяваща формите на тревожността, свидетелства за това, че тя често изпълнява защитна функция. Това може да бъде подкрепено с

проявата на амбивалентна реакция по отношение на тревожните лица. Тревожността придобива собствена подбудителна сила, явява се като мотив, който има достатъчно устойчиви, привични форми за неговата реализация в поведението, което е специфична особеност на сложните психологически образувания. Особеност на тревожността като личностно образование е това, че по определение и доминиране на емоционалните аспекти и изразеността **йй** в операционалните компоненти, обхващащо компенсаторни и защитни прояви. В този смисъл тревожността има собствена подбудителна сила и тя може да оказва не само негативно, но и позитивно влияние върху дейността и развитието на личността. Това **йй** придава определена приспособителна и адаптивна функция.

Сродни на тревожността психични състояния

Познаването на същностните особености на психичните състояния (агресия, фрустрация, ригидност) ще даде възможност да се придобият научни представи за взаимната им свързаност и взаимнаобусловеност в психиката на човека. Тяхното познаване дава възможност за разглеждане на човека в цялостната му същност и психика, както и търсене на личностни стратегии и ресурс за техния контрол и регулация.

Понятията *агресия*, агресивно поведение, агресивност често се употребяват като взаимозаменяеми. Необходимо е да се въведат някои уточнения. За агресия и агресивно действие може да се говори, когато имаме реална проява на агресивност, и то като ситуативна реакция, като действие в определени условия на провокация. Когато има повторение на агресивни действия при близки по съдържание ситуации, може да се говори за агресивно поведение. При разглеждането на агресивността като трайно закрепено качество на личността може да се говори при транзитивната личност, като личностна особеност, която може да се актуализира като състояние на агресивност, нападателност или състояние, съпътстващо самото агресивно поведение. Агресивността е генетически заложена у човека, но нейната специфика зависи както от условията, стимулиращи или задържащи нейното проявяване, така и от процесите на научаване – подкрепление или наказание. Специално място в теорията на социалното научаване има А. Бандура, според когото **яя** агресията е специфично социално поведение, което се усвоява и поддържа както другите форми на социално поведение. Агресията като социално поведение включва действия, зад които стоят сложни навици,

изискващи всестранно изучаване. Разнообразието от концепции, изследващи и изучаващи агресията, би могло да бъде представено в няколко направления:

- а) агресията като вроден инстинкт и подбуда;
- б) агресията като отговор на потребност, атрибутирана от външни сили;
- в) агресията като познавателен (когнитивен) и емоционален процес;
- г) агресията в рамките на теорията на социалното учене.

Разглеждането на агресията като вроден инстинкт и подбуда е заложено в психоаналитичния подход. Според някои изследователски теории, агресията води своето начало от агресивната подбуда, която е залегнала в основата на фрустрационната теория за агресията. Виждането на Дж. Долард се заключава в две основни положения. Първо, възникването на фрустрация винаги засилва тенденцията у даден индивид или организъм да реагира агресивно. И второ, когато един организъм реагира агресивно, това е убедително доказателство за предшестваща възникнала фрустрация. Или най-общо казано, според тази теория фрустрацията непременно води до агресия, а агресията говори за наличие на предшестваща фрустрация. При това се смята, че фрустрацията провокира агресията, атрибутира нейната поява и действие, което облекчава проявата на агресия и поддържа агресивното поведение.

Отбранителната агресия, според Е. Фром, е фактор на биологическата адаптация. Целта на отбранителната агресия се състои не в разрушаването, а в съхраняването на живота. Доколкото отбранителната агресия е генетически програмирана реакция по отношение на заплахата, засягаща виталните интереси на индивида, промяната на нейната биологическа основа е невъзможна. Основно условие за понижаване на отбранителната агресия е намаляване броя на факторите, които реално провокират тази агресия. Е. Фром подчертава, че биологически адаптивната агресия служи за делото на живота. Той се опитва да докаже, че деструктивността възниква като възможна реакция на психологическите потребности, които дълбоко са се вкоренили в човешкия живот, и е резултат от взаимодействието на различни социални условия и екзистенциални потребности на човека.

В качеството на външни детерминанти на агресията могат да бъдат шумът, замърсеният въздух, горещината. Все още се търсят надеждни обяснения и изследвания за това, как тези детерминанти обуславят агресивното поведение. По отношение вътрешните детерминанти на агресията съществуват емпирични данни, които в значителна степен свидетелстват, че чертите на характера обуславят склонността към агресия.

При наличие на сходство при дадени ситуации може да се появи състояние на *фрустрация*, чиято сила и специфично управление са в зависимост от редица фактори.

Доколкото фрустрацията е свързана с дезорганизацията на съзнанието, с дейността и поведението на човека, дотолкова нейните характеристики могат да се превърнат в индикатори за адаптационните възможности на личността към социалното обкръжение. Битува и виждането, че под фрустрация трябва да се разбира такова психично състояние, което възниква в отговор на обективно преодолими трудности, които блокират задоволяването на потребностите и мотивите. В редица случаи фрустрацията води до дезорганизация на съзнанието, дейността и поведението на човека. Такова състояние включва често и елементи на подчертана тревожност, прояви на агресия, регресия и под формата на конструктивни решения—преодоляване на препятствия към постигане на целта.

Тревожността може да се породи от отлагането или задържането в появата на очаквани обект или действие. Именно тук проличава и връзката между тревожността и фрустрацията. Повечето от познавателните фактори на ригидността биха могли да се обобщят и обособят, като се отчете, че и промените в невербалната интелигентност, бързината на реакцията, готовността и вниманието са тясно свързани. Те могат да се разглеждат и като проява на един и същ процес в рамките на възрастовата промяна в централната нервна система, в основата на която е намалената функционална лабилност, т.е. понижено ниво на възбудимост и намалена подвижност на нервните процеси.

Според изследователите не съществува просто ригидност, а множество различни форми и прояви на ригидно поведение, които не могат да бъдат разглеждани едностранно. Ригидното поведение не се дължи на цялостни възрастови промени/изменения, а в определена степен ригидността се определя от културни и ситуационни фактори.

Според психолозите ригидността е обща характеристика не само за мисловната дейност, но и за цялостното поведение на хората. Изразява се в редуцирана склонност или неприемане на промяната, когато тя е необходима.

Въпроси за дискусия:

1. 1. Смятате ли, че проявите на тревожност са често явление както на работното място, така и във взаимоотношенията на хората?
2. 2. Кои са същностните показатели, които отличават тревожността като личностна черта или ситуативна проява?
3. 3. Как биха могли да се предотвратят първите симптоми на проява на тревожността?

Тест за самооценка на проявите на тревожността

За да разберете по-добре Вашите чувства и начина, по който реагирате в различни ситуации, моля, отговорете на следните въпроси с „Да“ или „Не“.

ВЪПРОСИ	ДА	НЕ
1. Случвало ли Ви се е да се вълнувате от някакви мисли и да не можете да седите спокойно?		
2. Безпокои ли Ви някаква <u>„неспокойна мисъл“</u> , която непрекъснато се върти в главата Ви??		
3. Бързо ли може да бъдете разубедени?		
4. Смятате ли, че на Вашата дума може да се вярва??		
5. Можете ли да забравите за задълженията си и да отидете да се веселите в приятна компания?		
6. Случвало ли Ви се е често да сте взели решение твърде късно?		
7. Смятате ли, че Вашата работа е част от ежедневието Ви ?		
8. Обичате ли работа, която изисква силно съсредоточаване на вниманието?		
9. Обичате ли да водите разговори за миналото си?		
10. Трудно ли Ви е да забравите за задълженията си и за всичко останало на оживено място?		
11. Преследват ли Ви понякога мисли и образи, така че да не можете да спите?		
12. Когато сте зает/а със своята основна работа, интересувате ли се от работата на своите близки?		
13. Често ли се случва да искате да останете сам/а/?		
14. Смятате ли се за щастлив човек?		
15. Смущавате ли се в присъствието на другия пол?		
16. Безпокои ли Ви чувството за вина??		
17. Закъснявали ли сте някога за занятия, за работа или за среща?		
18. Трудно ли Ви е да превключвате от една работа на друга?		

19. Често ли се чувствате самотен/на?		
20. Много ли време прекарвате в спомени за по-добри времена от миналото Ви?		
21. Предпочитате ли да останете незабелязан/а/на гости?		
22. Вярно ли е, че е трудно да Ви обидят?		
23. Често ли се чувствате неудовлетворен/а/?/?		
24. <u>24.</u> Склонни ли сте да доведете докрай дадена работа, дори да Ви предстои друга по-интересна?		
25. Имате ли чувството, че Вашата работа е всичко в живота за Вас?		
26. Трудно ли Ви е да се откажете от навици и привычки, които са Ви по душа?		
27. Обичате ли да размишлявате по миналото си?		
28. Смятате ли се за щастлив човек, на който в живота всичко лесно се отдава?		
29. Лесно ли е да Ви засегнат или обидят по различни поводи?		
30. Склонни ли сте за бързи и решителни действия?		
31. Винаги ли смятате, че бихте постъпили по друг начин, след като вече сте постъпили иначе?		
32. Лесно ли преминавате от една работа на друга?		
33. Имате ли понякога усещането за самота?		
34. Понякога работите ли така, като че ли от това зависи Вашият живот?		
35. Можете ли бързо да прекъснете започнатата работа и веднага да пристъпите към изпълнение на друга?		

Предложеният тест дава възможност да установите своите личностни особености, които могат да определят успеха ви при работа. Вие можете да оцените тревожността си, екстроверсията, която се проявява в откритост в общуването и взаимодействието с другите и ригидността или гъвкавостта в поведението си. Тези личностни качества имат значение тогава, когато работата е свързана с обслужване или взаимодействие с клиенти и колеги, когато трябва да се решават проблеми и да се реагира гъвкаво в спешни и бързо променящи се ситуации.

Тревожността е преживяване на емоционален дискомфорт, свързан с очакването за неблагоприятно развитие, с предчувствието за опасност, чувство за безпокойство, нервност.

Екстроверсията предполага откритост, насоченост към другите и установяване на контакти с лекота и се проявява в оптимистични житейски нагласи към другите и към самия себе си.

Ригидността е липса на гъвкавост при вземане на решения, при пренасочване на хода на мислите, при промяна в намеренията и начините на поведение съобразно ситуацията.

Тревожност:

1 точка за отговори „ “ ДА^{““} на въпроси 1,2,4,10,11,16,23,25,29,31,34 и за отговор „ “ НЕ^{““} на въпроси 5,7,14, 15, 17, 22, 28.

При тревожните лица сумата е над 9 т.

Високата тревожност може да пречи на трудовото изпълнение и да води до по-голям стрес в работата.

Екстроверсия:

1 точка за отговори „ “ ДА^{““} на въпроси 6, 8, 9, 13, 19, 20, 21, 27, 33 и за отговор „ “ НЕ^{““} на въпрос- 30.

— Ако резултатът е над 5 точки, Вие сте интровертен тип. Това означава, че ще сте чувствате добре в работа, при която няма много възможности за контакти, общуване и взаимодействие с други хора.

Ако резултатът е под 5 точки, Вие сте екстроверт. Работата, свързана с хора, с общуване и със създаване на нови контакти, в значителна степен е подходяща за Вас.

Ригидност:

1 точка за отговори „ “ ДА^{““} на въпроси 18, 24, 26 и за отговори „ “ НЕ^{““} на въпроси 3, 12, 32, 35.

При ригидните индивиди сумата е над или равна на 4, а при гъвкавите по-малко или равно на 3.

Ако сте ригиден тип, за Вас са подходящи длъжности, които предлагат ясни и точни изисквания и правила и не изискват промяна в поведението или начините на реагиране.

Ако сте гъвкав тип, Вие може да се справите с предизвикателни и нови ситуации, за които няма ясни предписания относно Вашето поведение и начини на реагиране. Вие можете да реагирате съобразно обстоятелствата и да проявите гъвкавост и находчивост при решаване на проблеми и справяне с критични ситуации.

Предлагат Ви се 60 твърдения, които трябва да приемете (с „ДА“) или да отхвърлите (с „НЕ“)

1. Мога да работя продължително, без да се уморя.
2. Винаги изпълнявам обещанията си, без да се съобразявам дали това ми е удобно.
3. Обикновено ръцете и краката ми са топли.
4. Рядко имам главоболие.
5. Уверен съм в силите си.
6. Очакването ме изнервя.
7. Понякога ми се струва, че за нищо не ме бива.
8. Обикновено се чувствам напълно щастлив.
9. Не мога да се съсредоточа само върху едно нещо.
10. В детството си винаги незабавно и безропотно съм изпълнявал всичко, което са ми поръчвали
11. Един път месечно или по-често имам проблеми със стомаха.
12. Често се улавям да мисля, че нещо ме тревожи.
13. Мисля, че не съм по-нервен от останалите хора.
14. Не съм много срамежлив.
15. Животът за мене почти винаги е свързан с голямо напрежение.
16. Понякога се случва да говоря за неща, от които не разбирам.
17. Изчервявам се не по-често от другите.
18. Често се ядосвам за глупости.
19. Рядко получавам сърцебиене или се запъхтявам.
20. Не всички хора, които познавам, ми харесват.
21. Не мога да заспя, ако нещо ме тревожи.
22. Обикновено съм спокоен и трудно мога да бъда изваден от равновесие.
23. Често през нощта ме мъчат кошмари.
24. Склонен съм да приемам всичко насериозно.
25. Когато нервнича, започвам силно да се потя.
26. Спя неспокойно и често се събуждам.
27. Когато играя на нещо, предпочитам по-скоро да печеля, отколкото да губя.
28. По-чувствителен съм от много други хора.

29. Понякога нескромните шеги и майтапи ме развеселяват.
30. Бих желал да бъда също така доволен от живота, както вероятно са доволни другите.
31. Стомахът ми силно ме безпокои.
32. Постоянно мисля за своите материални и служебни дела.
33. Нащрек съм по отношение на някои хора, макар да зная, че не могат да ми навредят.
34. Понякога ми се струва, че пред мен има планина от трудности, която не мога да преодоляя.
35. Лесно се обърквам.
36. От време на време нервната ми система толкова се възбужда, че не мога да заспя.
37. Предпочитам да избягвам конфликтите и проблематичните ситуации.
38. Имам пристъпи на гадене и повръщане.
39. Никога не съм закъснявал за срещи или за работа.
40. Понякога определено се чувствам безполезен.
41. Понякога ми се иска да се наругая.
42. Почти винаги се тревожа за нещо или за някого.
43. Безпокоят ме възможните неуспехи.
44. Често се притеснявам, че още миг и ще се изчервя.
45. Често ме обхваща отчаяние.
46. Аз съм нервен и лесно избухлив човек.
47. Често забелязвам, че ръцете ми треперят, когато се опитвам да направя нещо.
48. Почти винаги съм гладен.
49. Не ми достига увереност в себе си.
50. Лесно се потя дори и в хладни дни.
51. Често си мечтая за такива неща, за които е по-добре да не разказвам на другите.
52. Много рядко ме боли стомах.
53. Смятам, че ми е много трудно да се съсредоточа върху някоя задача или работа.
54. Имам периоди на толкова силно безпокойство, че не ме свърта на едно място.
55. Отговарям на писмата веднага след като ги прочета.
56. Лесно се разстройвам.

57. Практически никога не се изчервявам.

58. Имам много по-малко опасения и страхове, отколкото приятелите и познатите ми.

59. Случва се да отложа за утре онова, което трябва да свърша днес.

60. Обикновено работя с голямо напрежение.

По една точка получават:

Отговорите „**ДА**“ към твърдения 6, 7, 9, 11, 12, 13, 15, 18, 21, 23, 24, 25, 26, 28, 30, 31, 32, 33, 34, 35, 36, 37, 38, 40, 42, 44, 45, 46, 47, 48, 49, 50, 53, 54, 56, 60

Отговорите „**НЕ**“ към твърдения 1, 3, 4, 5, 8, 14, 17, 19, 22, 39, 43, 52, 57, 58
За неверни се смятат:

Отговори „**ДА**“ на твърдения 2, 10, 55

Отговори „**НЕ**“ на твърдения 16, 20, 27, 29, 41, 51, 59

Сумарна оценка:

40–50т. – са показател за много високо ниво на тревога

25–40т. – свидетелстват за високо ниво на тревога

15–25т. – за средно (с тенденция за високо) ниво

5–15т. – за средно (с тенденция за ниско) ниво

0–5т. – за ниско ниво на тревога