

Ніжинський державний університет
імені Миколи Гоголя

І. В. Кошова

ПРАКТИЧНА ПСИХОЛОГІЯ КОНФЛІКТУ

Лабораторний практикум

Ніжин
2017

УДК 159.964.21(076.5)
ББК 88.53Я73
К76

Рекомендовано Вченою радою
Ніжинського державного університету імені Миколи Гоголя
(НДУ ім. М. Гоголя)
Протокол № 5 від 15.12.2016 р.

Рецензенти:

Пануча М. В. – професор, завідувач кафедри загальної та практичної психології Ніжинського державного університету імені Миколи Гоголя, доктор психологічних наук;

Щотка О. П. – доцент, завідувач кафедри психології Ніжинського державного університету імені Миколи Гоголя, кандидат психологічних наук

Кошова І. В.

К76 Практична психологія конфлікту : лабораторний практикум / І. В. Кошова. – Ніжин : НДУ ім. М. Гоголя, 2017. – 126 с.

Практикум підготовлено відповідно до програми навчальної дисципліни "Конфліктологія" та розраховано насамперед на викладачів та студентів денної і заочної форм навчання, які опановують фах "Психологія", "Практична психологія", "Дошкільна освіта", "Соціальна робота", однак він може бути корисним усім, кому небайдужа порушена в ньому проблематика конфлікту.

Зміст практикуму включає рекомендації до вивчення тем, завдання для роботи на лабораторних заняттях та самостійної підготовки. У додатках вміщено тексти, методичні матеріали та діагностичні методики для проведення занять, список рекомендованої літератури.

УДК 159.964.21(076.5)
ББК 88.53Я73

© І. В. Кошова, 2017
© НДУ ім. М. Гоголя, 2017

ЗМІСТ

Передмова	4
Зміст навчальної дисципліни "Конфліктологія"	5
Змістовий модуль 1. Вступ до конфліктології. Феноменологія конфлікту.....	7
Лабораторна робота № 1. Методи дослідження конфліктів.....	7
Лабораторна робота № 2. Аналіз конфлікту	13
Лабораторна робота № 3. Обґрунтування вибору стратегії взаємодії в конфлікті	18
Лабораторна робота № 4. Ситуаційний аналіз конфлікту	24
Лабораторна робота № 5. Суб'єктивна картина конфліктної ситуації	28
Змістовий модуль 2. Типологія конфліктів. Проблематика управління конфліктом.....	32
Лабораторна робота № 6. Внутрішньоособистісні конфлікти	32
Лабораторна робота № 7. Політичні конфлікти	35
Лабораторна робота № 8. Сімейний конфлікт	38
Лабораторна робота № 9. Управління емоціями в конфлікті.....	42
Лабораторна робота № 10. Управління емоціями в конфлікті	49
Лабораторна робота № 11. Переговори як спосіб вирішення конфлікту.....	53
Література.....	61
Додатки.....	63

ПЕРЕДМОВА

Практикум, підготовлений відповідно до розробленої програми навчальної дисципліни "Конфліктологія", відображає сучасні практичні та теоретичні підходи до проблеми конфліктів різних рівнів та видів.

Основними завданнями вивчення дисципліни "Конфліктологія" є формування у студентів цілісного та всебічного уявлення про предмет конфліктології, основні напрямки розвитку даної науки, сучасні технології, які використовуються з метою діагностики, профілактики, прогнозування та вирішення конфліктів.

Згідно з вимогами освітньо-професійної програми, студенти повинні:

знати: цілі, завдання, методологію і методи професійної діяльності фахівця психолога в галузі конфліктології; специфіку предмета конфліктології; історію розвитку основних ідей конфліктології, актуальні напрямки сучасних прикладних досліджень конфлікту; сутність конфлікту як соціально-психологічного явища; джерела, причини, функції і види конфлікту; динаміку розвитку конфліктної взаємодії, структуру конфліктної ситуації; методи діагностики, попередження та профілактики конфліктів; технології конструктивного вирішення конфліктів, психологічні основи переговорного процесу;

вміти: володіти методами організації і проведення конкретних соціально-психологічних досліджень у галузі конфліктології; використовувати результати досліджень для розв'язання конкретних задач конфліктології; використовувати сучасні технології конструктивного вирішення конфліктів, у тому числі технології переговорного процесу

У практикумі вміщено теоретичні, практичні та методичні матеріали, які потрібні для проведення лабораторних занять та самостійного вивчення курсу студентами. Також до практикуму включено психодіагностичний інструментарій, тексти для самостійного читання та роботи на занятті. На заняттях використовуються елементи тренінгу.

Запропонований матеріал сприятиме вивченню навчального курсу, підвищенню конфліктної компетентності студентів та готує їх до практичної діяльності як практичних психологів.

ЗМІСТ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ "КОНФЛІКТОЛОГІЯ"

Змістовий модуль 1. Вступ до конфліктології. Феноменологія конфлікту

Тема 1. Конфлікт як предмет вивчення. Конфліктологія – інтегративна наукова галузь про конфлікт

Багатозначність розуміння поняття "конфлікт". Основні етапи розвитку вітчизняної та зарубіжної конфліктології. Зв'язок сучасної конфліктології з іншими науковими дисциплінами.

Тема 2. Конфлікт як вид критичних ситуацій. Методи вивчення конфлікту

Поняття "соціальна ситуація", класифікація різних видів соціальних ситуацій, ознаки конфлікту як одного із видів складних життєвих ситуацій. Методи вивчення конфлікту. Експеримент у конфліктології. Тестові та опитувальні методики.

Тема 3. Причини, функції та типологія конфліктів

Об'єктивні та суб'єктивні причини конфлікту, об'єктивно-суб'єктивна природа конфліктної взаємодії. Типологія конфліктів. Функціональний аналіз конфліктів.

Тема 4. Теоретичні основи конфлікту: структурні характеристики

Аналіз структурних характеристик конфлікту. Об'єктивні та суб'єктивні характеристики. Складність виділення предмета й об'єкта конфлікту. Характеристики учасників конфлікту (мотиви, цілі, установки тощо). Соціально-психологічне середовище як складова конфлікту. Образ конфліктної ситуації – провідна структурна складова конфлікту.

Тема 5. Теоретичні основи конфлікту: динаміка конфлікту

Аналіз динамічних етапів конфлікту, характеристика латентного періоду конфлікту, ознаки. Інцидент як механізм, який "запускає" конфліктну взаємодію. Ескалація конфлікту, психологічні ознаки. Етап припинення конфліктних дій: різні варіанти.

Змістовий модуль 2. Типологія конфліктів. Проблематика управління конфліктом

Тема 6. Характеристика різних типів конфлікту: внутрішньоособистісний конфлікт

Психологічні підходи до розуміння природи внутрішньоособистісного конфлікту та його особливості. Аналітичний підхід, погляди неофрейдистів. Мотиваційна концепція конфліктів К. Левіна. Когнітивний підхід до розуміння природи конфлікту. Гуманістична теорія А. Маслоу та К. Роджерс про конфлікти людини. Вітчизняна психологія про внутрішньоособистісний конфлікт.

Тема 7. Характеристика різних типів конфлікту: міжособистісний конфлікт

Психологічні підходи до розуміння природи міжособистісного конфлікту та його особливості. Управління міжособистісними конфліктами. Міжособистісні конфлікти в різних сферах людської взаємодії: сімейні конфлікти, педагогічні конфлікти.

Тема 8. Характеристика різних типів конфліктів: міжгруповий конфлікт

Особливості групової взаємодії. Міжгруповий конфлікт: особливості, природа виникнення, типологія та ознаки різних видів міжгрупового конфлікту. Політичний конфлікт, етнічний, релігійний конфлікт. Шляхи подолання та наслідки міжгрупового конфлікту.

Тема 9. Психологія управління конфліктами. Попередження та профілактика конфліктної взаємодії

Психологія управління конфліктами. Розвиток культури спілкування як один із важливих чинників профілактики конфліктів. Конструктивна критика. "Конфліктогени" спілкування. Роль взаєморозуміння у міжособистісних відносинах.

Тема 10. Стратегії вирішення та завершення конфлікту. Переговорний процес

Стратегії вирішення конфліктів: характеристика, особливості. Поняття про переговори та посередництво у вирішенні конфліктів. Організація переговорів, моделі поведінки в переговорному процесі. Поняття про медіаторство. Прийоми посередництва в конфліктах.

ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ 1. ВСТУП ДО КОНФЛІКТОЛОГІЇ. ФЕНОМЕНОЛОГІЯ КОНФЛІКТУ

Тема 1. Конфлікт як предмет вивчення. Конфліктологія – інтегративна наукова галузь про конфлікт

Тема 2. Конфлікт як вид критичних ситуацій. Методи вивчення конфлікту

ЛАБОРАТОРНА РОБОТА № 1 Методи дослідження конфліктів

Мета: ознайомлення з методами дослідження конфліктів.

Завдання 1. Ознайомлення з методами дослідження конфліктів.

Мета завдання: встановити особливості, переваги та недоліки основних груп методів психологічного дослідження, що використовуються для дослідження конфліктів.

Хід роботи

1. Ознайомтеся з теоретичним матеріалом до теми (Гришина Н. В. Психологія конфлікту / Н. В. Гришина. – СПб. : Питер, 2000. – С. 126–149).
2. Заповніть таблицю "Методи дослідження конфліктів".

Таблиця 1

Методи дослідження конфліктів

Група методів	Приклад	Особливості застосування	Недоліки
Експериментальні дослідження конфлікту в лабораторних умовах			
Експерименти з провокуванням конфлікту у природних умовах			
Вивчення специфічних форм соціальної взаємодії			
Опитувальні методи			

Обговорення результатів

1. Які ще методи дослідження конфліктів можуть бути використані, на вашу думку, для дослідження конфліктів?
2. Створити банк (мануал) методик, які можуть бути використані для діагностики конфліктів: назва методики, з якою метою може бути використана, джерело.

Завдання 2. Опитувальні методи в дослідженні особливостей поведінки особистості у конфлікті.

Мета завдання: вивчити індивідуальні особливості поведінки особистості у конфлікті (тестування з метою самооцінки особистості).

Хід роботи

Встановіть індивідуальні особливості поведінки особистості у конфлікті, використавши запропоновані методики (додаток А):

1. Оцінка рівня конфліктності особистості.
2. Оцінка комунікативного контролю в спілкуванні (адаптований варіант тесту М. Снайдера).
3. Оцінка готовності до оцінки переговорів і розв'язання конфліктів.
4. Оцінка рівня компетентності у вирішенні конфліктів (П. П. Хеппнер, І. Х. Петерсен).
5. Діагностика схильності до конфліктної поведінки (тест К. Томаса).

Обговорення результатів

1. Узагальніть результати індивідуального дослідження у вигляді "профілю поведінки у конфлікті".
2. Порівняйте отримані результати та обговоріть їх у мікрогрупах.

Завдання 3. Ознайомлення з експериментальними методами дослідження конфліктів на прикладі варіанту гри "Дилема в'язня" М. Дойча.

Мета завдання: ознайомити з експериментальними процедурами дослідження конфліктів (на прикладі гри "Прибуток" (модифікація автора)) та встановити тип соціальних мотивів, що проявляються у ситуації експериментальних ігор (за М. Дойчем).

Вступні рекомендації

Гра "Прибуток" є одним із відомих варіантів відомої матричної гри "Дилема в'язня" М. Дойча. Гра побудована на основі класичної теорії ігор і призначена для швидкого аналізу реальних конфліктів.

Класична теорія ігор, створена Дж. Нейманом і О. Моргенштейном, ґрунтується на припущенні, що метою будь-якої гри є максимізація кожним гравцем своєї вигоди. Як раціональні особистості гравці усвідомлюють, що їх суперники не нададуть їм можливості отримати максимальний

виграш. Максимум, на що вони можуть розраховувати, – вибрати кращий варіант із гірших (тобто мінімальний виграш чи максимальний програш), тому класична теорія ігор дає таку настанову гравцям (перший принцип раціональності класичної теорії ігор): "будь обережним, обирай краще – максимальний виграш (стратегія максиміна) чи мінімальний програш (стратегія мінімакса) із того гіршого, що залишає тобі твій раціональний суперник. Якщо він діє інакше, то він діє нерозумно". Рівність обох стратегій було названо раціональним вирішенням антагоністичної (з протилежними інтересами) гри.

З часом стало зрозуміло, що ототожнення раціональності поведінки в конфліктній ситуації з рівністю максимінної і мінімаксної стратегій є найпроблематичнішим місцем методологічного обґрунтування класичної теорії ігор. Існують антагоністичні ігри (наприклад, "Морське полювання"), в яких жоден наслідок не є раціональним (не відповідає вимозі рівності максимінної та мінімаксної стратегій). Тобто виходить так, що гравці можуть поводитися розумно тоді і тільки тоді, коли вони діють нерозумно. Згідно з Найджелом Ховардом, у цьому й полягає "перша поразка раціональності".

В іграх, де дозволяється, тією чи іншою мірою, співробітництво учасників конфлікту і сумарний виграш яких не дорівнює нулю (ігри з нестрогим суперництвом, наприклад, "Півні", що символізує автомобільну дуель двох підлітків), продемонстровано інший вид парадоксу раціональності. Замість того, щоб звернути з дороги і залишитися живим, теорія вимагає, як виграш для обох гравців, зіткнення і неминучу смерть.

Критерій рівності максимінної і мінімаксної стратегій (Дж. фон Нейман, О. Моргенштерн) був першою спробою знайти спільне рішення раціональної поведінки у конфліктних умовах. Оптимальною спробою став критерій Джона Неша: наслідок вважається раціональним вирішенням гри, якщо жоден з гравців не може в односторонньому порядку гарантовано покращити із нього свій платіж (свою позицію). Тобто гравець, що вирішив в односторонньому порядку змінити свою стратегію в точці рівноваги, тільки погіршить свій стан. Якщо всі гравці, згідно з критерієм Неша, знаходяться у стані рівноваги, то ніхто з них не повинен прагнути змінити свою позицію.

Авторам теорії ігор не вдалося створити всезагальну нормативну теорію раціональної поведінки. Були відкриті різні нелінійні ефекти, пов'язані з поведінкою людини, що поставили під сумнів саму можливість існування подібної теорії і змусили низку дослідників відмовитися не тільки від спроб її конструювання, але й від надії перетворити теорію ігор на ефективну техніку емпіричного аналізу конфліктних ситуацій. Інша група продовжувала розвивати класичну теорію ігор, модифікуючи та збагачуючи її методологію і математичний апарат, і досягла успіхів на цьому шляху. Ці дослідники (наприклад, Найджел Ховард) звертали увагу на відповідність результатів практиці. Саме досвід був для них умовою перетворення класичної теорії ігор на ефективний інструмент аналізу та вирішення конфліктів.

Хоча надії засновників теорії ігор не справдилися, але їх роботи стали основою створення нового напрямку, спеціально призначеного для теоретичного та практичного аналізу конфліктів, – теорії метаігор, що особливу увагу звертає на аналіз взаємних реакцій і контрреакцій гравців у іграх із строгим та нестрогим суперництвом і кооперативним наслідком.

(За: Светлов В. А. Конфликт: модели, решения, менеджмент / В. А. Светлов. – СПб. : Питер, 2006. – С. 454–482.)

Хід гри

1. Учасників ознайомлюють із описом ігрової ситуації та завданням гри.

2. Група ділиться на чотири мікрогрупи (по 3–4 учасники), що розташовуються у різних кутах аудиторії. Кожна з них – окремий "відділ компанії Омега". Кожній групі видається бланк "Карта балів".

3. Ведучий оголошує систему підрахунку балів (бланк "Система підрахунку балів"). Уточнює, коли починається перший тур.

4. Групи ознайомлюються з можливими варіантами поведінки та системою вигравів, обирають стратегію поведінки в переговорах. Для підготовки до першого раунду переговорів дається 5 хвилин.

5. Ведучий записує вибір кожної групи та результати кожного із 6 турів на дошці (бланк "Карта балів").

Тривалість гри – 35 хв.

Ігрова ситуація

Ваша компанія "Омега" виготовляє та продає ювелірні вироби. Вона складається із чотирьох відділів А, В, С, D. Діяльність кожного із відділів тісно пов'язана з роботою іншого, але, водночас, взаємодія між ними недостатньо скоординована.

Кожен із відділів окремо (незалежно від інших) проводив переговори із компанією "Зета", яка продає синтетичні та натуральні рубіни. Синтетичні камені (Х) відносно дешеві, гіршої якості, але вироби з них не такі дорогі і гарно продаються. Вироби з натурального каміння (У) – справжні шедеври, які будуть коштувати дорого.

Відділи домовлялися про купівлю каменів, але на заключному етапі переговорів виявилось, що загальний виграш компанії (і заробітна плата кожного із відділів) залежить від спільної і скоординованої діяльності кожного з них: прибуток чи втрати компанії "Омега" визначаються комбінацією вибору Х і У. Економічний відділ для підрахунку виграву та програшу у кожній із ситуацій створив спеціальну таблицю підрахунку балів та карту балів.

Завдання до гри

1. Укладіть угоду про купівлю напівкоштовного каміння.
2. Відомо, що всього буде укладено по 6 угод.

3. Кожна угода складається із вибору Х (синтетичні камені) чи У (натуральна сировина) кожним із 4-х відділів.

4. Результатом кожної угоди буде певна комбінація вибору із Х-ів чи У-ів. За системою підрахунку балів ви зможете підрахувати, скільки балів ви виграли чи програли.

5. При укладанні третьої та п'ятої угоди вам потрібно буде провести консультацію з іншими відділами. Кожен із відділів повинен буде делегувати одного із членів команди для проведення консультації.

6. Ваш прибуток чи втрати в 3, 5 та 6 раундах потрібно помножити на 3, 5 та 10 відповідно.

7. Зафіксуйте хід переговорів у "Карті балів".

Карта балів

Угода	Вибір	Прибуток у балах	Втрати в балах	Всього
1				
2				
...				
6				

Система підрахунку балів

4 Х	Втрати	1 бал
3 Х	Прибуток	1 бал
1 У	Втрати	3 бали
2 Х	Прибуток	2 бали
2 У	Втрати	2 бали
1 Х	Прибуток	3 бали
3 У	Втрати	1 бал
4 У	Прибуток	1 бал

Обговорення результатів

Проаналізуйте поведінку учасників переговорів (див. "Карта балів") та встановіть тип соціальних мотивів, що проявляються у ситуації взаємодії під час гри (за М. Дойчем). Зверніть увагу та обговоріть те, як легко сторони, що вступають у переговори, втягуються у жорстке суперництво, що робить неможливим використання взаємодії та інтегративного потенціалу.

Література

1. Гришина Н. В. Психология конфликта / Н. В. Гришина. – СПб. : Питер, 2000. – С. 126–149.

2. Светлов В. А. Конфликт: модели, решения, менеджмент / В. А. Светлов. – СПб. : Питер, 2005. – 504 с.

Тема 3. Причини, функції та типологія конфліктів

Тема 4. Теоретичні основи конфлікту: структурні характеристики

Тема 5. Теоретичні основи конфлікту: динаміка конфлікту

ЛАБОРАТОРНА РОБОТА № 2

Аналіз конфлікту

Мета: ознайомлення з прийомами аналізу конфліктів.

Завдання 1. Аналіз конфлікту: виявлення мотивації сторін конфлікту.

Мета завдання: вивчення та застосування методу аналізу конфлікту "Карта конфлікту" для виявлення інтересів сторін, які конфліктують.

Вступні рекомендації

Конфліктуючи, учасники висувують претензії до дій одне одного, прагнучи змінити поведінку суперника. Претензії виражаються у вигляді вимог змінити, припинити або, навпаки, почати певні дії. За категоричними вимогами завжди можна побачити фрустровані потреби, а претензії часто виражаються у вигляді готових рішень, що пропонуються опоненту. Для аналізу ж конфлікту потрібно повернутися до інтересів, що виражаються у потребах та побоюваннях. Для виявлення інтересів можна скористатися методом "Карта конфлікту", що запропонований Х. Корнеліус та Ш. Фейр. Вони пропонують використовувати цей метод самостійно, щоб обґрунтувати вибір стратегії подальших дій, за посередництва, для підготовки стратегії вирішення конфліктів, у процесі переговорів, щоб налагодити конструктивну взаємодію між опонентами, схилити їх до співробітництва. Цінність картографічного аналізу в тому, що він дозволяє систематизувати, упорядкувати всі елементи конфлікту (проблему, позиції суб'єктів, умови, образи, інтереси, потреби, побоювання, наслідки та інше). Карта складається у три етапи та має такий вигляд (рис. 1):

- визначення предмета конфлікту;
- визначення опонентів, залучених у конфлікт;
- визначення істинних інтересів опонентів.

Картографія конфлікту Ш. Фейр і Х. Корнеліус

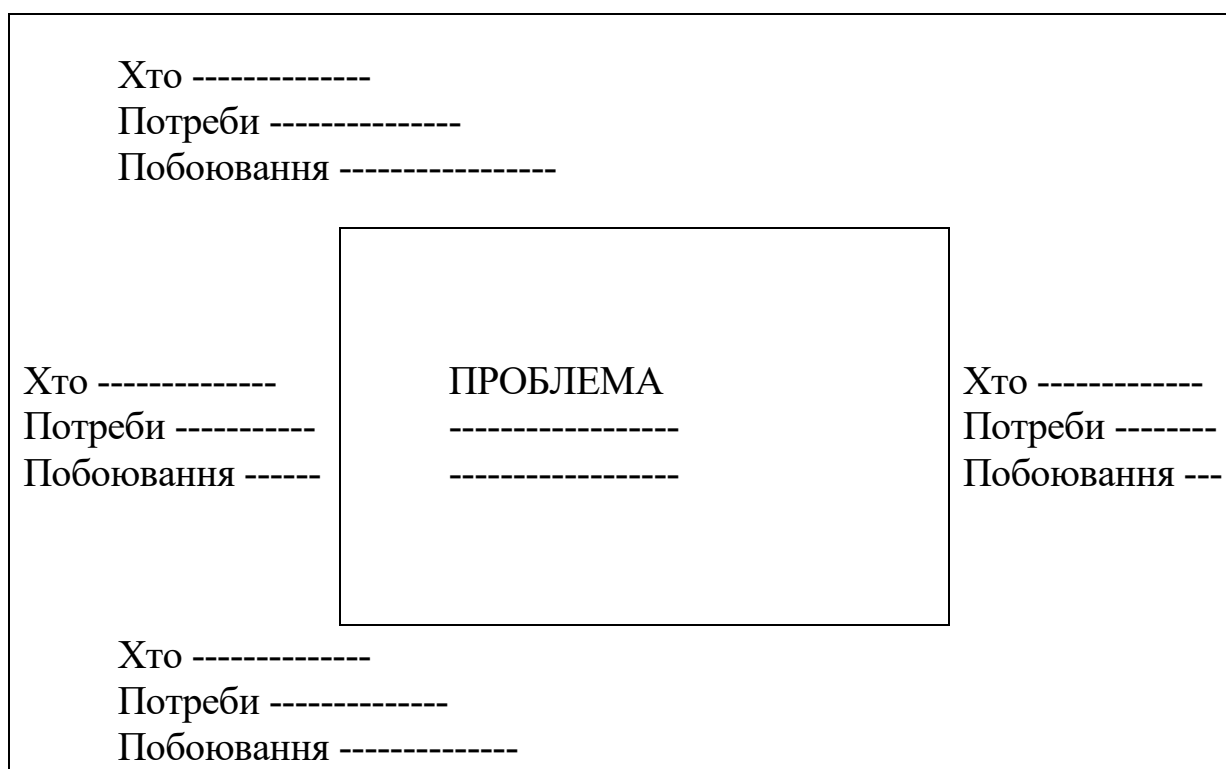


Рис. 1. Карта аналізу конфлікту

Хід роботи

1. Ознайомтеся з уривком роботи австралійських психологів Хелени Корнеліус та Шошани Фейр із книги: Корнеліус Х. Выиграть может каждый / Х. Корнелиус, Ш. Фэйр. – М. : Стрингер, 1992.

2. Проаналізуйте дві конфліктні ситуації із вашого досвіду за запропонованою Х. Корнеліус та Ш. Фейр схемою (див. нижче).

3. Об'єднайтеся з іншим учасником у пару. Ви по черзі будете грати роль психолога та клієнта, який консультує з приводу конфлікту, що виник. Виконуючи роль консультанта, ви повинні допомогти клієнту проаналізувати конфлікт. Вислухайте його. Ставте запитання, щоб допомогти у створенні карти конфлікту. Утримуйтесь від оцінок поведінки учасників, витримуйте максимально нейтральну позицію. При обговоренні карти скористайтесь порадами авторів прийому з вироблення варіантів вирішення проблеми.

4. Поміняйтеся ролями.

5. Продумайте та запишіть вироблений варіант вирішення проблеми, яку ви обговорювали.

Схема аналізу конфліктної ситуації

1. Пригадайте дві конфліктні ситуації, у яких ви брали участь.
2. Визначте предмет конфлікту. Накресліть у центрі аркуша квадрат та опишіть в ньому предмет конфлікту (див. рис. 1).
3. Визначте опонентів, залучених у конфлікт. Позначте опонентів на схемі.
4. Визначте істинні інтереси опонентів: опишіть, які вимоги висували сторони одна одній на початку конфліктної взаємодії.
5. Опишіть потреби та побоювання кожної сторони (не менше 5–6 пунктів) та зафіксуйте їх у схемі. Чим більше інтересів буде встановлено, тим більше пропозицій з урегулювання конфлікту потім буде зроблено.

Обговорення результатів

1. Обміняйтеся враженнями про виконану роботу та опишіть досвід, який ви отримали, виконуючи роботу.
2. Висловіть свою думку про встановлені вами переваги методу, сферу його застосування та обмеження.

Література

1. Васильев Н. Н. Тренинг преодоления конфликтов / Н. Н. Васильев. – СПб. : Речь, 2002. – С. 95–105.
2. Корнелиус Х. Картография конфликта [Електронний ресурс] / Х. Корнелиус, Ш. Фэйр // Конфликтология : хрестоматия / сост. Леонов. – М. : Изд-во НПО "МОДЭК", 2002. – 384 с. – С. 243–255. – Режим доступу: <http://www.klex.ru/91y>. – Назва з екрана.

Завдання 2. Аналіз конфлікту: оцінка пріоритетів опонентів, оцінка співвідношення ресурсів сторін, які конфліктують.

Мета завдання: повторення методичного прийому "Карта конфлікту"; опанування стратегією виявлення пріоритетів власних інтересів та інтересів опонента, вивчення ролі влади та ресурсів як необхідних кроків на шляху вибору стратегії поведінки в конфліктній ситуації та проведенні переговорів.

Вступні рекомендації

Потреби та почуття є важливими рушійними силами, що значно впливають на нашу поведінку, але, з іншого боку, наша поведінка спрямована на наші цінності. Як і потреби, цінності теж можуть бути більш і менш значущими, а значить, утворювати ієрархію потреб.

Визначені вами в попередній роботі ("Карта конфлікту") інтереси теж нерівнозначні. Деякі з них дуже важливі для вас і їх фрустрація буде для вас значною втратою, а інші – важливі, але меншою мірою. Аналогічно й інтереси опонента утворюють подібну шкалу.

Коли ви втягнуті в конфлікт, дуже важливо пам'ятати про свої інтереси, але не менш важливо, щоб ваші власні інтереси не затьмарили для вас все інше. Слід обов'язково співставити поставлену вами мету та труднощі, які доведеться долати заради її досягнення. Якщо мета цього варта, то слід бути настирливішим у її досягненні. З іншого боку, за інших обставин кращим буде уникнення чи компроміс, принаймні на деякий час. Тож слід визначити, що для вас найважливіше, а від чого можна відмовитись.

Для обґрунтованого вибору стратегії завершення конфлікту слід врахувати співвідношення влади та ресурсів, необхідних для послідовної реалізації вибраної стратегії. При цьому потрібно врахувати такі аспекти, як влада іншої людини стосовно вас та оцінити власні сили, терпіння, наявність часу для прийняття рішення та інші ресурси, необхідні для відстоювання власної лінії поведінки.

Влада – це здатність і можливість викликати вплив на діяльність, поведінку людей за допомогою певних засобів. Наприклад: можливість застосувати покарання чи винагороду, високий статус, досвід, компетентність, цінні для вас стосунки, харизма.

Володіння більшою владою дає можливість використання стилю конкуренції та відстоювання того, до чого ви прагнете. Якщо більшою владою володіє інший, то слід пам'ятати, що така людина не погодиться забути про свою перевагу в ході конфлікту, і компроміс дає більшу вигоду тому, у кого більше влади, оскільки у нього більше можливостей отримати те, що він бажає.

Наслідки конфлікту з людиною, що володіє владою, залежать від твердості його позиції. Якщо ви не відчуваєте, що у вас достатньо сил, то йти на протистояння при жорсткій позиції суперника необачно. Тож слід задуматись, наскільки важлива для нього його мета. При її достатній важливості слід очікувати сильного супротиву.

Навіть за відсутності різниці у владі зайнята жорстка позиція свідчить про важливість мети для іншого, і тоді він готовий проявити більшу, ніж ви, впевненість, енергійність, витратити більше ресурсів.

Можливості іншого надзвичайно важливі, коли ви прагнете досягнення компромісу чи співробітництва. При цьому потрібно не тільки володіти приблизно однаковою владою чи не брати до уваги різницю у становищі, а й взаємно прагнути до доброзичливого обговорення та владнання питання. Інакше інший може скористатися своєю перевагою, особливо, коли відчує, що ви готові поступитися.

Коли різниця в становищі та можливостях робить вас вразливим для напористої та користолюбної людини, то краще обрати захисний стиль, а не витрачати час на підходи, які можуть бути ефективними при рівності чи взаємній чесності та доброзичливості.

Хід роботи

1. Повторіть етапи застосування методичного прийому "Карта конфлікту", записавши у робочому зошиті коротко етапи та сферу його застосування, переваги та недоліки використання.
2. Оцініть пріоритети цілей (власних та опонента) у розглянутому конфлікті (див. запропоновану схему).
3. Оцініть співвідношення ресурсів конфліктуючих сторін (див. запропоновану схему).

Схема оцінки пріоритетів інтересів у конфлікті (власних та опонента)

1. На основі потреб та побоювань, виявлених на попередніх етапах роботи з "Картою конфлікту", складіть список ваших інтересів та прорангуйте його.
2. Для цього спочатку складіть повний список своїх інтересів на основі виявлених раніше потреб та побоювань. Виберіть з нього найважливіше, орієнтуючись на власні почуття, а не на те, щоб комусь сподобатись. Потім виберіть найменш важливий інтерес. Надалі виберіть найважливіше з того, що залишилось, потім найменш важливе з того, що залишилось, і т. д.
3. Прорангуйте передбачувані інтереси вашого опонента.
4. При цьому потрібно спиратися на знання його особистості: нахилів, цінностей, захоплень. Не маючи такої інформації, потрібно врахувати зростання актуальності базових людських потреб: вітальні потреби, потреба в безпеці, потреба в соціальних зв'язках, потреба в самоповазі, повазі, потреба в самореалізації.
5. Обговоріть у групі та опишіть в робочому зошиті отриманий досвід. Що ви дізналися про себе, рангуючи свої інтереси? Опишіть ваш досвід рангування інтересів опонента. Вислуховуючи розповіді колег, будьте уважні, ставте додаткові питання, щоб допомогти їм усвідомити додаткові інтереси в їх ситуаціях.

Схема оцінки співвідношення ресурсів конфліктуючих сторін

1. Визначте співвідношення влади між вами і вашим опонентом у конфлікті, який ви розглядаєте.
2. Визначте співвідношення ваших ресурсів та ресурсів опонента, необхідних для того, щоб тривалий час настирливо та послідовно домагатися свого. Пам'ятайте, якщо мета дуже значуща, то рівень мобілізації ресурсів збільшується.

Обговорення результатів

1. Обговоріть у групі та опишіть в робочому зошиті отриманий досвід. Що ви дізналися про себе та опонента, рангуючи свої та його інтереси, порівнюючи ресурси?

2. Обговоріть та запишіть висновки, до яких ви прийшли у вашій робочій групі.

Література

1. Васильев Н. Н. Тренинг преодоления конфликтов / Н. Н. Васильев. – СПб. : Речь, 2002. – С. 106–111.

2. Корнелиус Х. Выиграть может каждый / Х. Корнелиус, Ш. Фэйр. – М. : Стрингер, 1992. – 216 с.

ЛАБОРАТОРНА РОБОТА № 3

Обґрунтування вибору стратегії взаємодії в конфлікті

Мета: навчитись вибирати доцільну стратегію поведінки в конфлікті, аналізувати зміст стратегій поведінки в конфліктній ситуації та обґрунтовувати доцільність їх вибору у різних ситуаціях (з урахуванням значущості поставленої мети та важливості збереження стосунків).

Вступні рекомендації

Г. Скотт у книзі "Конфликты. Пути их преодоления" рекомендує для більшої ефективності вирішення конфліктної ситуації вибрати певний стиль поведінки, враховуючи при цьому як власний стиль, так і стиль інших людей, залучених у конфлікт та саму природу конфлікту.

Основні стилі поведінки в конфліктній ситуації описані в системі, що називається методом Томаса–Кілмена (Кеннет У. Томас та Ральф Х. Кілмен 1972 р.). Основні стилі поведінки в конфліктній ситуації пов'язані із загальним джерелом будь-якого конфлікту – неспівпаданням інтересів двох і більше сторін. Стиль поведінки в конфлікті, згідно з цією системою, визначається мірою бажання задовольнити власні інтереси (дію пасивно чи активно) та інтереси іншої сторони (дію пасивно чи індивідуально). Графічне відображення системи має назву "Сітка Томаса–Кілмена" (рис. 1).



Рис. 1. Сітка Томаса–Кілмена

Кожна людина може певною мірою використовувати всі ці стилі, але зазвичай має ті, які вибирає частіше. Деякі стилі можуть бути ефективними для вирішення конфліктів певного типу.

Стиль конкуренції зазвичай використовують активні особистості, які прагнуть вирішувати конфлікти власним способом. Хоча вони мало зацікавлені у співробітництві, зате здатні на вольові рішення. Вони можуть

прагнути задовольнити власні інтереси за рахунок інших, примушуючи їх приймати свій варіант вирішення проблеми. Цей стиль ефективний в разі володіння певною владою, переконаності в правильності даного підходу, але він недоречний в особистих стосунках, оскільки може призвести до погіршення взаємин із близькими. На думку Дж. Г. Скотт, цей стиль варто використовувати і тоді, коли результат для вас дуже важливий; ви володієте достатнім авторитетом для прийняття рішення і зрозуміло, що запропонований вами варіант найкращий; рішення треба прийняти швидко і ви володієте необхідною для цього владою та у вас немає іншого вибору, ви знаходитесь у критичній ситуації, яка вимагає негайного реагування та інше. Цей стиль поведінки у конфліктній ситуації може призвести до зростання авторитету особистості, що його використовує, але лише коли він дасть позитивний результат.

Стиль уникання реалізується тоді, коли особистість не відстоює власних інтересів, не співпрацює з іншими з метою вирішення проблеми або просто ухиляється від вирішення конфлікту. Він може бути ефективним, коли проблема не надто важлива, ви не хочете витрачати сили на її вирішення, ситуація видається вам безнадійною, ви відчуваєте, що можете помилитися або інший учасник конфлікту володіє більшою владою. У таких ситуаціях ви можете зробити кроки, які усунуть або відстрочать конфлікт, але не робите спроб, що орієнтовані на задоволення власних інтересів чи інтересів іншої людини. Замість цього ви ігноруєте проблему, перекладаєте відповідальність за її вирішення на іншого, відсуваєте необхідність вирішення в часі. Стиль уникання ефективний у ситуаціях спілкування з важкими людьми, щоб не продовжувати контакту з ними, у напружених ситуаціях, коли ви свідомо ухиляєтесь від їх вирішення в даний момент, але можете повернутися до цього пізніше, та у разі відсутності у вас достатньої інформації, необхідної для вирішення проблеми.

До найтипівіших ситуацій, у яких цей стиль поведінки може бути ефективним, належать такі, коли напруження занадто велике і є потреба його зменшити, коли наслідки конфлікту малозначущі для учасника, коли є потреба або можливість відкласти вирішення проблеми, коли немає можливості вирішити конфлікт на свою користь, а інші мають більше шансів зробити це, коли вирішення конфлікту вимагає занадто багато зусиль або спроби негайно вирішити проблему можуть лише погіршити ситуацію. Недолік даного стилю в тому, що опонент може сприйняти його застосування як небажання вирішувати проблему та брати на себе відповідальність. Але іноді ухиляння від негайного розв'язання конфлікту може дати позитивні результати і бути доречною та конструктивною реакцією на конфліктну ситуацію.

Суть стилю пристосування в тому, що ви дієте разом з іншою людиною, не намагаючись при цьому відстоювати власні інтереси. Він

доречний, коли результати дуже важливі для іншої людини, на відміну від вас. Діючи в такому стилі, ви поступаєтесь своїми інтересами на користь іншого і відкладаєте власні, тому комфортно ви будете себе почувати, коли ви не надто покладаєтесь на позитивне для вас вирішення проблеми. Якщо ж ви вважаєте, що ви поступаєтесь у чомусь важливого для вас і відчуваєте незадоволення, то стиль пристосування буде неприйнятним. Недоречно його використовувати, коли ви відчуваєте, що інший, в свою чергу, не збирається поступатися і не оцінить зробленого вами.

Такий стиль зовні схожий на стиль уникання, бо теж може дати додатковий час для обдумування проблеми, але, пристосовуючись, особистість не ухиляється від вирішення проблеми, а діє спільно з опонентом, погоджуючись на його варіант розв'язання конфлікту. Такий стиль можна застосовувати у тих випадках, коли проблема видається не дуже значущою і є бажання зберегти добрі стосунки, які здаються важливішими за можливість наполягти на своєму, коли результат набагато важливіший для іншої людини, і вона має рацію, коли мало шансів на досягнення успіху або ми переконані в тому, що інший, вчинивши нерозумно, отримає корисний урок на майбутнє. Застосовуючи стиль пристосування, можна пом'якшити конфліктну ситуацію та відновити гармонію у стосунках з іншими людьми. Його можна застосовувати у період затишшя, щоб виграти час для подальшого бажаного для вас рішення.

Стиль співробітництва вирізняється активною участю у вирішенні конфлікту, що поєднується з бажанням максимально задовольнити як власні інтереси, так і інтереси іншої сторони. Він потребує зазвичай багато часу та зусиль, але дає змогу виявити і максимально врахувати приховані інтереси обох сторін. Стиль співробітництва бажано застосовувати тоді, коли обидві сторони-учасники конфлікту вважають його результат важливим для себе і не бажають ухилятися від його досягнення, коли є досить часу для роботи над проблемою, коли стосунки з іншою стороною мають тривалу попередню історію та перспективу на майбутнє, коли обидві сторони здатні до конструктивного діалогу та до спільної роботи, спрямованої на вироблення взаємоприйняттого рішення. Цей стиль ефективний, коли у вас є достатньо часу для вирішення взаємно важливої проблеми і для пошуку задоволення інтересів обох сторін, особливо, коли вони мають різні приховані потреби, а отже, існують відмінності між зовнішніми деклараціями чи позиціями і прихованими інтересами та потребами, що є істинним джерелом конфліктної ситуації. Для успішного використання цього стилю треба виявити саме приховані інтереси та потреби і розробити способи їх задоволення. За словами Г. Скотт, це мудрий стиль, який вимагає певних зусиль, і сторони повинні мати час для обговорення проблеми, висловити свої потреби, вислухати один одного, а потім виробити альтернативні варіанти вирішення проблеми. Співробітництво – один із найскладніших стилів.

Стиль компромісу полягає в тому, що кожна із сторін поступається частиною своїх інтересів, очікуючи того ж від іншої сторони. Компроміс нагадує співробітництво, але досягається на менш глибокому, оскільки не відбувається пошуку прихованих потреб та інтересів. Компроміс обмежується рішенням лише тих проблем, про які опоненти вважають за потрібне говорити. Якщо співробітництво передбачає вироблення взаємоприйняттого рішення на перспективу, то компромісне рішення зазвичай є тимчасовим. Але стиль компромісу може бути незамінним у тих ситуаціях, коли інші стилі виявляються неефективними: обидві сторони наділені рівною владою та мають інтереси, які неможливо задовольнити одночасно, проблема потребує швидкого вирішення, тимчасове рішення може бути задовільним. Компроміс дає змогу зберегти стосунки та задовольнити хоча б частину інтересів. Він часто вважається вдалим відступом чи останньою можливістю прийти до певного рішення.

Кожен з цих стилів ефективний тільки в певних умовах, і жоден не може бути названий найкращим. Надавати перевагу певним стилям – природньо, але однозначність вибору обмежує. Г. Скотт рекомендує розвивати у собі здатність застосовувати різні стилі.

(За: Скотт Г. *Конфликты. Пути их преодоления* / Г. Скотт. – К. : Внесторгиздат, 1991. – С. 127–140.)

Завдання 1. Особливості прояву стратегій поведінки у конфлікті.

Мета завдання: встановити особливості та доцільність застосування різних стилів поведінки у конфлікті шляхом спостереження.

Хід роботи

1. Поділившись на чотири групи, розіграйте чотири різні кінцівки конфліктної ситуації:

- 1) Той, хто вирішує проблему, проти того, хто ухиляється, відступає.
- 2) Той, хто згладжує напружені взаємини, проти того, хто застосовує примус.
- 3) Той, хто шукає компромісу, проти того, хто застосовує примус.
- 4) Той, хто вирішує проблему, проти того, хто згладжує.

2. Зафіксуйте результати спостереження у таблиці. Визначте використані стратегії та тактики.

Стратегії та тактики поведінки в конфлікті

Учасник	Дії та вчинки	Фрази	Стратегії та тактики

Обговорення результатів

1. Обговоріть результати в вашій робочій групі.
2. Встановіть доцільність застосування відповідних стратегій у запропонованій ситуації.
3. Що нового ви дізналися про себе і для себе?

Завдання 2. Вивчення можливостей доцільного вибору стратегій поведінки в конфлікті на основі імовірнісного прогнозування.

Мета завдання: вивчення схильні особистості до застосування певних стратегій поведінки у конфлікті та оцінка доцільності їх вибору.

Хід роботи

Використовуючи "Матрицю можливостей", оцініть переваги різних варіантів поведінки в конфлікті.

1. Згадайте конфліктні ситуації, з якими ви працювали на попередній лабораторній роботі, та застосовані вами способи їх розв'язання.

2. В першій колонці "Матриці можливостей" опишіть ваші можливі дії, які ви гіпотетично могли б зробити в руслі кожної стратегії. Намагайтеся запропонувати якомога більше варіантів.

3. У другій колонці напишіть імовірний варіант відповіді опонента і можливі наслідки реалізації даної стратегії.

4. В третій колонці оцініть імовірність кожного результату, використовуючи 10-бальну шкалу.

5. В четвертій колонці оцініть бажаність такого результату. 1 бал означає повну небажаність, а 10 – повну привабливість.

6. В п'ятій колонці потрібно перемножити оцінки ймовірності та бажаності за кожним варіантом поведінки. Максимальне число буде вказувати на варіант, якому слід приділити особливу увагу.

Матриця можливостей

Ймовірний підхід (детальний опис)	Ймовірний результат застосування цього підходу	Ймовірність реакції (Р) Від 1 до 10	Бажаність такого наслідку (А) Від 1 до 10	Підсумкова оцінка Р×А
Ухилення				
Пристосування				
Суперництво				
Компроміс				
Співробітництво				

Обговорення результатів

Обговоріть результати в вашій робочій групі. До якого висновку ви прийшли, оцінюючи варіанти поведінки в конфлікті? Що нового ви дізналися про себе і для себе?

Література

1. Васильев Н. Н. Тренинг преодоления конфликтов / Н. Н. Васильев. – СПб. : Речь, 2002. – С. 112–118.
2. Скотт Г. Конфликты. Пути их преодоления / Г. Скотт. – Киев : Внешторгиздат, 1991. – С. 127–140.

ЛАБОРАТОРНА РОБОТА № 4

Ситуаційний аналіз конфлікту

Мета: засвоєння техніки ситуаційного аналізу конфліктів.

Вступні рекомендації

У другій половині XX ст. у психології та психотерапії почала розвиватися когнітивна парадигма, що особливу увагу приділяла процесу переробки інформації при різних видах психічної патології. Перші докази наявності специфічних когнітивних порушень при депресії були отримані А. Беком. Він звернув увагу на порушення процесів переробки інформації та описав типові помилки в автоматичній оцінці подій, що відображені у відомій формулі "негативної депресивної тріади": негативне ставлення до себе, до світу та майбутнього. Відомий американський психіатр Джеймс Мак-Каллоу, який інтегрував психодинамічний та когнітивний підходи у рамках інтегративно орієнтованої психотерапії депресивних розладів (CBASP), досліджуючи пацієнтів із хронічною депресією, відмітив низку специфічних особливостей когнітивних процесів у цих пацієнтів, які пов'язав з типовими для них труднощами міжособистісної взаємодії: відсутність уваги до логічної аргументації, егоцентричне сприймання соціальних ситуацій, категоричність суджень і особливий глобальний стиль мислення та оцінки подій, що проявляється у недиференційованому описі себе і своїх проблем, а також у спробах вирішити проблеми шляхом абстрактних та болісних розмірковувань про минулі помилки та нещастя (феномен румінативного мислення) замість того, щоб аналізувати окремі життєві ситуації та свої конкретні дії в них, а також їх реальні наслідки. Ці порушення мислення яскраво проявляються в інтерпретації ситуацій соціальної взаємодії і призводять до негативних наслідків у міжособистісних контактах і до вираженої соціальної дезадаптації. Основний метод, запропонований Дж. Мак-Каллоу для подолання цього стилю, був названий ситуаційним аналізом – на противагу глобальному стилю мислення, відірваному від конкретних ситуацій.

У спрощеному варіанті методу ситуаційного аналізу Дж. Мак-Каллоу можна застосовувати для опису та аналізу конфліктних ситуацій. Його використовують тоді, коли ситуація вже відбулася, але її результати людину не задовольняють. Ситуаційний аналіз допомагає відділити очікування та інтерпретації від реальних вчинків сторін і знайти справжню, істинну причину взаємного непорозуміння. Аналіз можна використовувати і для планування майбутніх подій.

Для перегляду неточних та неадекватних інтерпретацій скористайтеся списком основних ірраціональних вірувань А. Елліса (див. додаток Б).

Хід роботи

1. Опишіть конкретну ситуацію взаємодії, яку ви вважаєте конфліктною і яка на даний момент залишилась невирішеною.

2. Покроково виконуючи інструкцію до "Ситуаційного аналізу", проаналізуйте її. Результати роботи (покроково) зафіксуйте у вашому робочому зошиті.

Алгоритм ситуаційного аналізу

I. Фаза виявлення

Крок 1. Ситуаційний опис.

Опишіть конкретну ситуацію взаємодії, в якій з'явилася проблема. Точно позначте точки початку та закінчення комунікативної ситуації та опишіть послідовність поведінки в термінах ("він сказав", "він пішов", "я запитав(ла)", "він (вона) відповів(ла)", "він відвернувся" і т. д.).

Із опису виключаються всі інтерпретації, які замінюють опис поведінки чи почуттів. Наприклад, інтерпретацію "на зло мені він відвернувся" замінюють описом поведінки "він відвернувся", інтерпретацію "мені було соромно" – на опис поведінки "я відвернулася та опустила очі", а в разі інтерпретації "він думав, що я не здогадуюсь..." опис поведінки може бути відсутнім, оскільки описане є припущенням тощо.

Всі комунікативні кроки ситуації послідовно записуються.

Крок 2. Ситуаційні інтерпретації.

Тепер потрібно інтерпретувати всю ситуацію і окремо кожен її комунікативний крок. Інтерпретація повинна відповідати на питання:

Що для вас означала ця подія?

Яке значення для вас мав цей вчинок (ці слова)?

Що по суті відбулося?

Кожна інтерпретація повинна складатися з однієї, максимум трьох-чотирьох фраз. Потрібно зробити по три інтерпретації на кожен комунікативний крок. Кожна інтерпретація записується навпроти комунікативного кроку, що розглядається.

Крок 3. Ситуаційна поведінка.

Тепер потрібно описати свою поведінку у ситуації. Для цього слід згадати інтонацію, позу, вираз обличчя і т. д. Цей опис може дати попередню інформацію, яка пояснює, чому ситуація призвела до негативних результатів.

Крок 4. Реальний результат.

Формулюється реальний результат. Формулювання повинно включати вказівку на початок та кінець ситуації, тобто вона повинна бути зафіксована у часі. Наприклад, фраза "Ми завжди сперечаємося, коли говоримо про справи" не буде вдалою. Фіксована у часі фраза "Вчора ми посварилися, коли розмовляли..."

Формулювання не повинно містити емоційну інтерпретацію, наприклад: "Вчора ввечері я була дуже засмучена", "Вчора вона на мене дуже образилася". Результат повинен бути виражений у поведінкових термінах. Наприклад, "Вчора ввечері я перестав спілкуватися з дружиною, не відповідав на її питання та пішов у іншу кімнату", "Вона відмовилася йти в гості".

Формулювання повинно бути однозначним. Наприклад, "Вчора наші стосунки значно погіршилися" слід замінити однозначним формулюванням "Вчора ми вперше перестали розмовляти один з одним".

Крок 5. Бажаний результат.

Клієнту пропонують сформулювати бажаний результат даної події. Формулювання повинно бути фіксованим у часі, конкретним, з точки зору поведінки.

Відразу проводиться перевірка на реалістичність бажаного результату. Нереалістичним може вважатися результат, якщо він:

- вимагає виникнення чи зупинки почуттів іншої людини;
- вимагає присутності властивостей особистості, яких немає;
- вимагає від іншого прояву бажань, яких у нього немає;
- вимагає недосяжних результатів;
- передбачає заподіяння шкоди собі чи іншому.

Крок 6. Порівняння бажаного та реального результатів.

Потрібно відповісти на питання:

Ви отримали те, що хотіли?

Чим відрізняється реальний результат від бажаного?

Чому ви не досягли бажаного результату? (Які саме кроки чи інтерпретації заважали вам досягнути бажаного результату?)

II. Фаза виправлення

Крок 1. Перегляд неточних та неадекватних інтерпретацій.

У чіткій послідовності, в тому порядку, в якому вони були сформульовані, розгляньте кожну інтерпретацію та дайте відповіді на питання:

Чи дійсно ця інтерпретація відображає те, що відбулося?

Як ця інтерпретація сприяє досягненню вами того, що ви хочете?

Як потрібно змінити інтерпретацію, щоб бажаний результат став досяжним?

Крок 2. Зміна неадекватної поведінки.

Дайте відповіді на питання:

Якщо ви зараз сприймайте ситуацію по-новому, то як би ви діяли, щоб отримати бажаний результат?

Що потрібно змінити, що залишити, що додати до попередньої поведінки? Що потрібно змінити повністю?

Крок 3. Підведення підсумків та засвоєння ідей ситуаційного аналізу.

Тепер потрібно підвести підсумки ситуаційного аналізу, відповівши на запитання:

Що ви дізналися під час проведення ситуаційного аналізу?

Чим вам допоміг ситуаційний аналіз?

Чого ви навчилися в результаті аналізу?

Крок 4. Перенесення знань на інші життєві ситуації ситуації.

Знайдіть схожі ситуації та випадки, які не обговорювалися під час аналізу і на які можна перенести отримані навички.

Обговорення результатів

Обговоріть результати аналізу конфліктної ситуації в парі. Що нового дізналися ви в результаті такого обговорення?

Література

1. Емельянова Е. В. Кризис в созависимых отношениях. Принципы и алгоритмы консультирования / Е. В. Емельянова. – СПб. : Речь, 2004. – С. 250–253.
2. Мак-Каллоу Дж. Лечение хронической депрессии / Дж. Мак-Каллоу. – СПб. : Речь, 2003. – 368 с.
3. Уолен С. Рационально-эмотивная психотерапия: когнитивно-бихевиоральный подход / С. Уолен, Р. ди Гусепт, Р. Уэсслер ; пер. с англ. – М. : Институт гуманитарных знаний, 1997. – С. 45–50.

ЛАБОРАТОРНА РОБОТА № 5

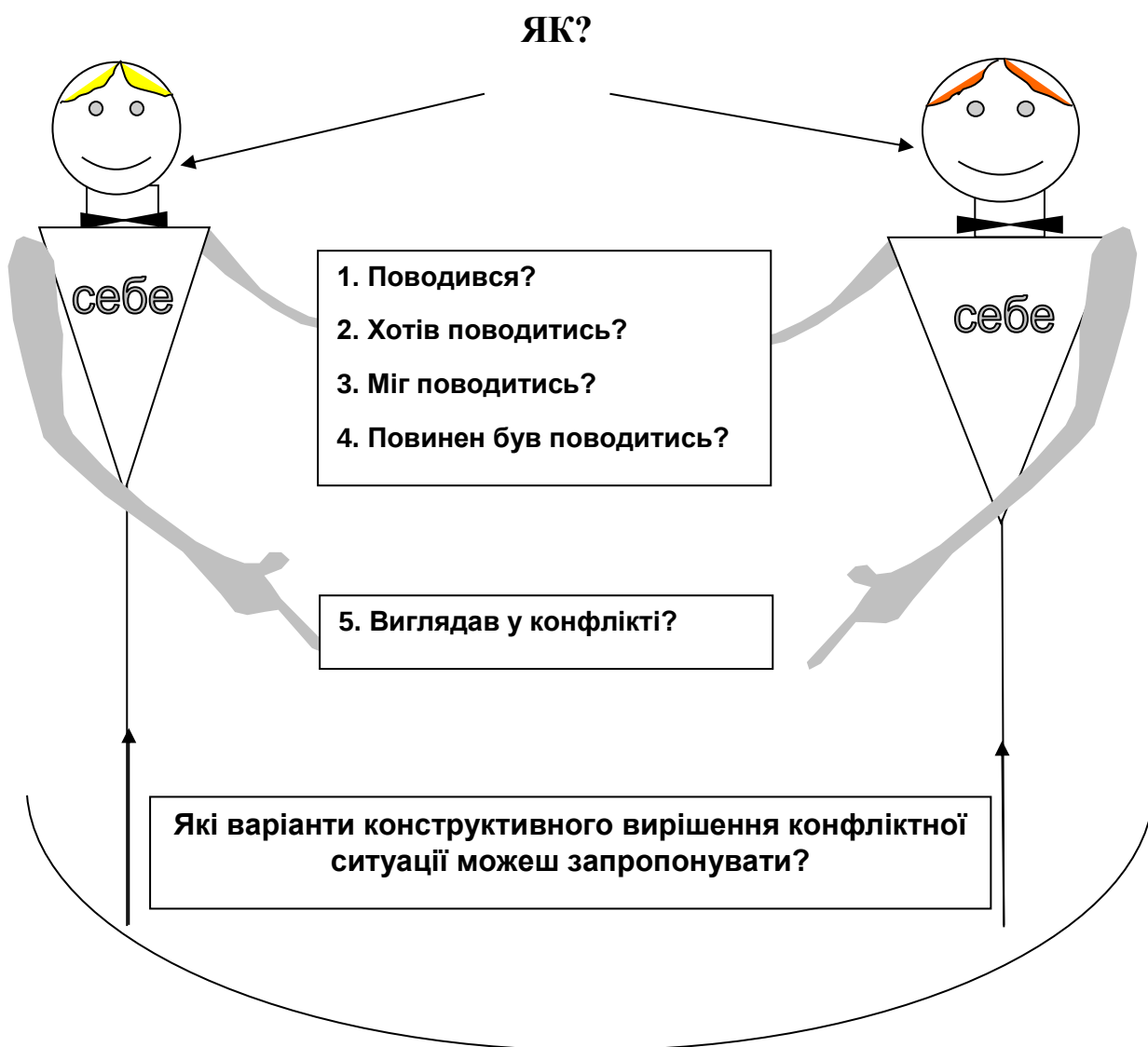
Суб'єктивна картина конфліктної ситуації

Мета: вивчення та застосування техніки спрямованої рефлексії конфліктної події, розробленої В. А. Сміховим на основі методики аналізу конфліктної ситуації (МАКС).

Вступні рекомендації

Досить вдалою методикою аналізу і вирішення конфліктів між суб'єктами є техніка спрямованої рефлексії конфліктної події, розроблена В. А. Сміховим на основі методики аналізу конфліктної ситуації (МАКС). В її основі – побудова суб'єктивної картини конфліктної ситуації. Методика пропонує описати конфліктну подію, закінчуючи незавершені речення, які групуються в одинадцять рефлексивних планів. Кожен з них дає відображення із запропонованої точки зору, реальної поведінки, поведінки, якій надається перевага (як власної, так і опонента), можливих виходів із конфліктної ситуації, провідних мотивів конфлікту. Це своєрідний звіт про те, що в такі моменти говорить, думає, робить, відчуває, прагне досягти кожен учасник конфлікту. Згруповані в плани відповіді, кожна з яких являє собою первинний елемент, створюють більші блоки аналізу – образи та аспекти. Образ "Я" в ситуації, образ "Іншого в ситуації", образ "Я-для-іншого", образ "Взаємних бажаних очікувань" та образ "Суб'єктивної детермінації того, що відбувається". Аспекти створюються уявленням про об'єктивні обставини, що викликали конфлікт; про себе та про опонента, що відображається в параметрах поведінки; про детермінанти конфліктної взаємодії.

Своєрідність методики МАКС В. А. Сміхова полягає в тому, що в міжособистісний конфлікт включається третя сторона – значущий третій, якому довіряють обидва учасники конфлікту. Його роль близька до позиції третейського судді (арбітра). Процедура полягає в тому, що третя сторона ставить учасникам конфлікту по черзі питання різних рефлексивних планів (див. табл. 1). Кожне з питань примушує учасників конфлікту задуматися над своїми діями, вчинками та знайти для них альтернативу. Відповідь на те чи інше питання може бути глухим кутом, або ж вимагати подальшого розмірковування. Разом з тим варіювання серії питань підводить учасників конфлікту до висновку про необхідність та доцільність поглянути на нього (конфлікт) як на проблему, яка може бути вирішена з позитивним наслідком для обох сторін. Методика лише здається дуже простою. Психолог може збільшити кількість питань, видозмінити їх характер, застосувавши прийоми візуалізації, обміну ролями. Можна використовувати і малюнкові логотипи, що включають запропоновані питання.



*Рис. 1. Алгоритм аналізу міжособистісного конфлікту
(за В. А. Сміховим)*

Хід роботи

1. Для поглиблення ваших знань про особливості методики ознайомтеся з уривком статті В. А. Сміхова у в додатку В (Сміхов В. А. Опыт психологической диагностики и коррекции конфликтного общения в семье / В. А. Сміхов // Вопросы психологии. – 1985. – № 4. – С. 83–92).

2. Опишіть конкретну ситуацію взаємодії, яку вважаєте конфліктною і яка на даний момент залишилась невирішеною.

3. Покроково виконуючи інструкцію "Техніки спрямованої рефлексії конфліктної події", проаналізуйте її. Результати роботи (покроково) зафіксуйте у вашому робочому зошиті.

Для спрощення роботи учасникам пропонується план-таблиця аналізу конфліктної ситуації (табл. 1), яка після обговорення доповнювалася визначенням видів рефлексивних планів та образів.

4. Обговоріть в парі та опишіть в робочому зошиті встановлені образи конфліктної ситуації.

Схема аналізу конфліктної ситуації

План	Зміст плану	Приклади незакінчених речень (елементи)
1	2	3
	Короткий зміст конфліктної ситуації.	Розповідь про конфліктну ситуацію, що сталася в реальному житті.
1.	Моя реальна поведінка	Реально я говорив...
		Реально я діяв так...
		Реально я думав...
		Реально я почував...
		Реально я домагався...
2.	Як я хотів би поводитись у подібній ситуації	Хотів би говорити...
		Хотів би діяти так...
		Хотів би думати...
		Хотів би почувати...
		Хотів би домагатися...
3.	Як я повинен був поводитись у даній ситуації	Повинен був говорити...
		Повинен був робити...
		Повинен був думати...
		Повинен був почувати...
		Повинен був досягати...
4.	Його реальна поведінка	Реально він говорив...
		Реально він діяв так...
		Реально він думав...
		Реально він почував...
		Реально він прагнув...
5.	Як він повинен був поводитись у конфліктній ситуації	Він повинен був говорити...
		Він повинен був діяти...
		Він повинен був думати...
		Він повинен був почувати...
		Він повинен був домагатися...
6.	Як він хотів би поводитись у конфліктній ситуації	Йому хотілось би говорити...
		Йому хотілось би діяти...
		Йому хотілось би думати...
		Йому хотілось би почувати...
		Йому хотілось би прагнути...
7.	Яким він бачив мене в цій ситуації	Він вважає, що я говорив...
		Він вважає, що я робив...

1	2	3
		Він вважає, що я думав...
		Він вважає, що я почував...
		Він вважає, що я домагався...
8.	Яким би він хотів бачити мене в подібній ситуації	Він вважає, що я хотів би говорити...
		Він вважає, що я хотів би діяти так...
		Він вважає, що я хотів би думати...
		Він вважає, що я хотів би почувати...
		Він вважає, що я хотів би домагатись...
9.	Яким би він хотів бачити його в подібній ситуації	Я хотів би, щоб він говорив...
		Я хотів би, щоб він робив (діяв)...
		Я хотів би, щоб він думав...
		Я хотів би, щоб він почував...
		Я хотів би, щоб він прагнув...
10.	Які причини, мета і обставини події	Я так поведився, бо моя мета...
		Я так поведився бо хотів...
		Я так поведився, бо він...
		Я так поведився, щоб він...

Обговорення результатів

Обговоріть результати аналізу конфліктної ситуації в парі. Опишіть особливості суб'єктивної картини ситуації. Що нового дізналися ви в результаті такого обговорення?

Література

Смехов В. А. Опыт психологической диагностики и коррекции конфликтного общения в семье / В. А. Смехов // Вопросы психологии. – 1985. – № 4. – С. 83–92.

ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ 2. ТИПОЛОГІЯ КОНФЛІКТІВ. ПРОБЛЕМАТИКА УПРАВЛІННЯ КОНФЛІКТОМ

Тема 6. Характеристика різних типів конфлікту: внутрішньоособистісний конфлікт

ЛАБОРАТОРНА РОБОТА № 6 Внутрішньоособистісні конфлікти

Мета: ознайомитися з методикою вивчення локусу рольового конфлікту.

Вступні рекомендації

Локус рольового конфлікту (П. Горностай) – більш-менш стійка тенденція особистості обирати відповідні тактики та стратегії поведінки в умовах рольового конфлікту, конструкт, який визначає схильність особистості обирати одну з двох стратегій поведінки в рольовому конфлікті: інтернальну чи екстернальну, тобто орієнтуватися відповідно на внутрішні чи зовнішні детермінанти рольової поведінки (потреби, цінності, установки) з переважанням імовірності зовнішнього чи внутрішнього рольового конфлікту.

Хід роботи

1. Ознайомтеся з розділом з книги: Психологія життєвої кризи / відп. ред. Т. М. Титаренко. – К. : Агропромвидав України, 1998. – С. 69–96 (див. додаток Г).

2. Вивчіть ваші найважливіші життєві ролі, виконавши завдання "Карта життєвих ролей" (П. П. Горностай "Рольовий атом").

3. У процесі самодіагностики, працюючи з опитувальником "Шкала локусу рольового конфлікту" П. П. Горностая, встановіть ваш локус рольового конфлікту.

4. Зробіть висновки про ваші можливі рольові конфлікти.

Карта життєвих ролей (П. П. Горностай "Рольовий атом")

Накресліть на аркуші паперу коло та розділіть його на кілька секторів, відповідно до найважливіших сфер Вашого життя. Площа сектора повинна відповідати значущості даної життєвої сфери для Вас. До кожної сфери визначте основні життєві ролі, які Вам доводиться грати, додавши до

відповідних соціальних ролей характерні епітети. Поєднайте ролі, що взаємно доповнюють одна одну. Ролі, які взаємно заважають одна одній (конфліктні), поєднайте лінією із стрілками, що розходяться.

Наприклад:



Опитувальник "Шкала локусу рольового конфлікту"

Інструкція: уважно прочитайте наведені нижче твердження й оцініть їх за критерієм відповідності чи невідповідності вашій власній поведінці. Якщо твердження в більшості випадків відноситься до Вас, Ви ставите оцінку "Так". Якщо твердження рідко співпадає з Вашою дійсною поведінкою, Ви ставите оцінку "Ні".

1. Я звичайно легко можу сказати людині про те, що мені в ній щось не подобається.
2. Якщо мене просять щось зробити, то в перший момент мені важко відмовитись, навіть якщо це мені не вигідно.
3. Я вважаю, що можна легко порушувати нерозумні правила, якщо це не шкодить оточенню.
4. Я легко можу відмовитись від виконання якихось обов'язків, якщо вони мені не до душі.
5. В громадському транспорті мені легше самому терпіти незручності, ніж завдати їх іншим.
6. Мені дуже важко виступити з критикою на адресу чиеїсь роботи.
7. Я часто конфліктував з батьками через те, що вони нав'язували мені свої правила поведінки.
8. Мені звичайно важко відмовляти людям.
9. Задоволеність від добре зробленої роботи мені значно важливіша, ніж похвала начальства.
10. Я вважаю, що людина повинна прагнути бути взірцем чоловіка (жінки).

11. Головне – добре виглядати в очах оточення.
 12. В усіх ситуаціях важливо залишатися самим собою, незалежно від того, що про тебе подумає оточення.
 13. Коли треба повернути позичені комусь гроші, мені дуже важко нагадати про це боржнику.
 14. Батьки в дитинстві часто вважали мене неслухняним сином (впертою дочкою).
 15. Звичайно іншим людям легко змусити мене щось зробити, навіть якщо мені цього не хочеться.
 16. Опиняючись в ситуації "непрошеного гостя", я дуже боюся завдати зайвих клопотів господарям.
 17. В дитинстві я старався бути незалежним від думки і бажань своїх однолітків.
 18. Якщо мені не подобається, як хтось щось робить, мені нелегко сказати йому про це.
 19. Я звичайно легко кажу "Ні".
 20. Позитивний відгук керівника для мене є дуже важливою нагородою за виконану роботу.
 21. В дитинстві я зазвичай був слухняною дитиною.
 22. Теща (свекруха) не повинні втручатися зі своїми порадами в справи сім'ї.
 23. Мені важко не виконати якихось обов'язків, навіть якщо вони мені неприємні.
 24. Думку оточення слід враховувати в своїй поведінці.
- Ключ опитувальника: відповіді "Так" – 1; 3; 4; 7; 9; 12; 14; 17; 19; 22.
Відповіді "Ні" – 2; 5; 6; 8; 10; 11; 13; 15; 16; 18; 20; 21; 23; 24.
- Обробка: підрахувати кількість відповідей опитувальника, що співпадають з ключем.
- Норми: екстернальний тип локусу рольового конфлікту – 0–10 балів; проміжний тип – 11–15 балів; інтернальний тип – 16–24 бали.

Література

1. Горноста́й П. П. Життєві ролі та рольова соціалізація / П. П. Горноста́й // Психологія життєвої кризи / відп. ред. Т. М. Титаренко. – К. : Агропромвидав України, 1998. – С. 69–96.
2. Горноста́й П. П. Личность и роль: ролевой подход в социальной психологии личности / П. П. Горноста́й. – К. : Интерпресс ЛТД, 2007. – С. 265–266.
3. Горноста́й П. П. Психодіагностична методика "Локус рольового конфлікту" / П. П. Горноста́й // Практична психологія та соціальна робота. – 2004. – № 6. – С. 36–38.

Тема 8. Характеристика різних типів конфліктів: міжгруповий конфлікт

ЛАБОРАТОРНА РОБОТА № 7 Політичні конфлікти

Мета: дослідження особливостей конфліктного мовлення на прикладі політичного конфлікту.

Хід роботи

1. Ознайомтеся з роботою Т. Н. Ушакової та В. В. Латинова (Т. Н. Ушакова Оценочный аспект конфликтной речи / Т. Н. Ушакова, В. В. Латынов // Вопросы психологии. – 1995. – № 5. – С. 33–41) (додаток Д). Встановіть особливості проведення інтен-аналізу текстів за допомогою оціночної шкали Т. Н. Ушакової.

2. Проведіть інтен-аналіз текстів (тексти додаються у додатку Е) за запропонованою схемою:

1. Виділіть та назвіть типи об'єктів, що обговорюються у тексті: **сам комунікатор і його прихильники**, їх вчинки та особистісні риси; **опоненти комунікатора**, їх поведінка, вчинки, особистісні риси; **об'єкти і факти**, не пов'язані з двома вищеназваними.

2. Проаналізуйте послідовно, фраза за фразою, весь текст та встановіть, який із трьох вищеназваних об'єктів обговорюється в кожній фразі, з якою інтенцією (позитивно, негативно (і якою мірою), нейтрально) це відбувається.

Результати інтен-аналізу зафіксуйте у кодувальній таблиці (таблиця 1) та побудуйте на основі отриманих даних діаграму.

Таблиця 1

Кодувальна таблиця

Типи об'єктів	Кількість тверджень різного характеру				
	Підкре- слено позитивні оцінки (++)	Пози- тивні оцінки (+)	Нейт- ральні оцінки (0)	Нега- тивні оцінки (-)	Підкре- слено негативні оцінки (--)
Комунікатор					
Опоненти комунікатора					
Об'єкти та факти, не пов'язані з комунікатором та його опонентами					
Всього					

3. Підрахуйте "індекс конфліктності" текстів, які аналізуються та побудуйте відповідний графік. Порівняйте результати інтент-аналізу двох різних текстів.

4. Підрахуйте та проаналізуйте варіанти негативних оцінок, що найчастіше зустрічаються в аналізованому тексті (таблиця 2).

Таблиця 2

Варіанти негативних оцінок

№ з/п	Види негативних оцінок		Кого оцінюють		
			комунікатор і його прихильники	опоненти комунікатора	інші об'єкти і факти
1	Використання неаргументованих тверджень				
2	Негативні аргументовані оцінки	Вказівка на некомпетентність в різних галузях			
		Завдання шкоди населенню			
		Негативний моральний стан			
		Надмірне прагнення до влади			
		Психічне нездоров'я			
		Нечесність			
		Інше (дописати)			
3	Твердження про схожість об'єкта дискредитації з деяким (літературним, історичним) образом, чия негативна оцінка є загальноновизнаною				
4	Звинувачення об'єкта дискредитації в дружбі (знайомстві) з людьми, що негативно оцінюються				
Всього					

5. Підрахуйте та проаналізуйте варіанти позитивних оцінок, що найчастіше зустрічаються у текстах (таблиця 3).

Варіанти позитивних оцінок

№ з/п	Види позитивних оцінок		Кого оцінюють		
			комунікатор і його прихильники	опоненти комуні- катора	інші об'єкти
1	Використання неаргументованих тверджень				
2	Позитивні аргументовані оцінки	Високі моральні якості			
		Відстоювання інтересів народу			
		Висока компетентність			
		Миролюбство			
		Інше (дописати)			
3	Твердження про схожість об'єкта апологізації з деяким (літературним, історичним) образом, чия позитивна оцінка є загальновизнаною				
4	Повідомлення про дружбу (знайомство) об'єкта апологізації з людьми, яких позитивно оцінюють				
Всього					

Обговорення результатів

Зробіть висновки про особливості обговорення теми конфлікту в політичних дискусіях.

Література

Ушакова Т. Н. Оценочный аспект конфликтной речи / Т. Н. Ушакова, В. В. Латынов // Вопросы психологии. – 1995. – № 5. – С. 33–41.

Тема 7. Характеристика різних типів конфлікту: міжособистісний конфлікт

ЛАБОРАТОРНА РОБОТА № 8 Сімейний конфлікт

Мета: ознайомлення з методикою "конструктивна суперечка" С. Кратохвіла.

Як стверджує Еверетт Шостром, сімейні стосунки без конфліктів фактично неможливі, люди, які люблять один одного, часто сперечаються для того, щоб максимально сильно виразити своєї почуття. Але метою такої суперечки, підкреслює Шостром, не повинен бути виграш. Головне для кожного – виразити свої потреби та краще зрозуміти близьку людину.

А. Донцов и Т. Полозова вказують, що конфлікт може виконувати дві функції: позитивну (конструктивну) та деструктивну (негативну). Конструктивна функція конфлікту в сімейних стосунках полягає в тому, що він може бути сильним джерелом розвитку особистості та групи. Для особистості його наслідки можуть виражатися у вигляді досягнення душевної рівноваги, підвищення осмисленості життя. У сім'ї завдяки конфлікту можуть з'явитися нові цілі, норми та цінності. У рамках своєї конструктивної функції конфлікт адаптує сім'ю та її членів до змінених умов, об'єктивує джерело незгоди, виявляє та усуває суперечності, чим сприяє стабілізації сім'ї, згуртовує членів сім'ї й орієнтує їх на захист єдності, знижує внутрішнє напруження та позбавляє від фрустрації тощо. Але конструктивну функцію конфлікт виконує тоді, коли ті, хто вступає у конфлікт, володіють навичками конструктивної поведінки у конфлікті, інакше посилюється деструктивна функція конфлікту.

На рівні особистості деструктивна функція полягає в тому, що наростає відчуття психологічного дискомфорту. Сторони починають забувати, що їх метою було конструктивне вирішення ситуації. Важливішими стають бажання зачепити, завдати шкоди, навіть ціною власних втрат. При зтяжньому характері внутрішньосімейного конфлікту, коли базові потреби особистості перестають задовольнятися, результатом конфлікту для особистості може бути невроз.

На рівні внутрішньосімейного функціонування деструктивна функція конфлікту може проявлятися в порушенні обміну інформацією, системи взаємозв'язків, послаблювати єдність сім'ї, знижувати її згуртованість, здатність протистояти труднощам.

Як вважає А. М. Єлізаров, першочергове завданням психолога є не усунення чи попередження конфліктів, а формування у подружжя навичок конструктивної поведінки у конфлікті. З цією метою у сучасній практичній психології розроблено низку технік, однією з яких є методика "Конструк-

тивна суперечка" С. Кратохвіла. Автор пропонує принципи, згідно з якими повинна відбуватися конструктивна суперечка: подружжя заздалегідь "домовляються" про суперечку, вибирають місце та час; той, хто розпочинає суперечку, повинен чітко знати проблему і прагнути її вирішити під час суперечки. Під час суперечки заборонено завдавати удари "нижче поясу" (надмірно узагальнювати ситуацію, зачіпати фізичні недоліки партнера...).

Хід роботи

1. Розподіліть ролі (дружина та чоловік, експерти-спостерігачі) та ознайомтеся із запропонованими ситуаціями сімейної взаємодії (див. додаток Є).

2. Розіграйте гіпотетичну (відповідно до запропонованого сценарію) конфліктну ситуацію та оцініть ефективність поведінки опонентів за допомогою опитувального листа (Оціночного формуляра) (див. табл. 1).

3. Ознайомтеся з уривком праці С. Кратохвіла (див. додаток Ж), та проведіть "суперечку" ще раз (вже за правилами). Один із експертів може взяти на себе роль сімейного психотерапевта та вносити відповідні поправки в хід дискусії. Наприклад спонукати до більш відкритого агресивного вираження критики, та регулювати правильне її закінчення, а інші – відмічати порушення правил "суперечки". Оціночний формуляр заповнюється повторно.

4. Підрахуйте інтегральні показники відносної якості взаємодії в процесі суперечки: стиль суперечки, результати суперечки, кінцевий результат. За замислом С. Кратохвіла, оцінку стилю суперечки здійснюють її учасники. У рамках лабораторної роботи оцінку роблять як учасники, так і експерти.

Таблиця 1

Оціночний формуляр для методики "Конструктивна суперечка"
(С. Кратохвіл)

Стиль суперечки				
Параметр оцінки суперечки	II. Конструктивна поведінка	+ 1	- 1	III. Деструктивна поведінка
1	2	3	4	5
Конкретність	Атака чи захист спрямовані на певні конкретні вчинки в даний час			Розмова неконкретна, поведінку можна назвати типовою; говорять про попередні вчинки чи про те, що не стосується проблеми, яка вирішується

Продовження таблиці 1

1	2	3	4	5
Включеність подружжя у взаємодію	Обидва партнери активно включаються у взаємодію, "б'ють" і отримують відповідь			Один із учасників не включається в суперечку, ухиляється від неї, ображається і раніше, ніж потрібно, закінчує її
Стиль спілкування	Зрозумілі і відкриті повідомлення, кожен говорить за себе, обмірковує свої слова; інший його розуміє і відповідає			Надто часто повторюють своє, погано слухають один одного, приховані натяки, ховаються за словами та висловлюваннями інших людей
"Чесна гра"	Не використовуються удари "нижче поясу", береться до уваги те, що може витримати партнер			Аргументи не стосуються предмета суперечки, боляче б'ють партнера по його слабких місцях
Результати суперечки				
Інформативність взаємодії	Щось зрозумів, навчився чогось нового	+	–	Не дізнався нічого нового. Все вже чув раніше
Наскільки подружжя змогли відреагувати емоції, що у них накопичилися	Зменшилась напруженість, висловлювалися скарги, претензії, емоції отримали вихід, знизилася роздратування			Розмова не призвела до зменшення напруження, воно залишилося і навіть збільшилося
Наскільки подружжя зблизилися в результаті взаємодії	Суперечка призвела до взаєморозуміння і зближення, подружжя відчують, що залежать один від одного, і правильно себе оцінюють			Подружжя все більше віддаляється, не розуміють одне одного чи відчують якусь несправедливість

Продовження таблиці 1

1	2	3	4	5
Чи зумовила взаємодія покращення ситуації	Суперечка зумовила вирішення проблеми, вихід із конфліктної ситуації, розуміння та взаємні поступки, обмірковано та обговорено подальші дії			Вирішення не знайдено, партнер не намагався покращити ситуацію чи не підтримував прагнення іншого це зробити, не йде на поступки і не бажає що-небудь в собі змінити

Література

1. Елизаров А. Н. Основы индивидуального и семейного психологического консультирования : учеб. пособие / А. Н. Елизаров. – М. : Ось-89, 2003. – 336 с.
2. Кратохвил С. Психотерапия семейно-сексуальных дисгармоний / С. Кратохвил. – М. : Медицина, 1991. – С. 207–211.

ЛАБОРАТОРНА РОБОТА № 9

Управління емоціями в конфлікті

Мета: ознайомитися зі способами оволодіння емоціями та контролю агресивності в процесі конфліктної взаємодії; формування та розвиток навичок зняття емоційного напруження у партнерів по взаємодії; ознайомлення з основними техніками зняття напруження.

Вступні рекомендації

Для успішного управління конфліктом в першу чергу слід уміти володіти своїми емоційними реакціями. Вони виникають у відповідь на значущу подію чи в період її очікування. Спочатку відбувається процес сприймання події, формування психічного образу і символізація його у свідомості. Потім відбувається емоційна оцінка події і виникає внутрішнє емоційне переживання та зовнішня емоційно насичена поведінкова реакція та емоційний слід після виходу із ситуації.

Відповідно до цих етапів методи управління емоціями можна розділити на п'ять груп:

- 1) спрямовані на зміну процесу сприймання події;
- 2) спрямовані на зміну емоційної оцінки сприйнятої події;
- 3) спрямовані на зміну процесу внутрішнього емоційного переживання події;
- 4) спрямовані на зміну зовнішньої доступної для сприймання реакції;
- 5) спрямовані на зміну емоційного сліду, що залишився після припинення конфліктної взаємодії.

Слово "конфлікт" має негативне семантичне забарвлення, тому мало хто може і хоче визнати, що з кимось конфліктує. Негативні переживання – обов'язковий компонент та індикатор конфлікту, що виник чи зароджується. Спогад про когось, що включає негативні емоційні переживання, теж може бути відгуком ваших конфліктних стосунків.

Подолання конфлікту пов'язане з управлінням емоціями, але більшість тих, хто конфліктує, стійко відстоює своє право на негативні емоції, а ідея контролювати їх сприймається як заклик до поступки і шлях до поразки. На думку Х. Корнеліус і Ш. Фейр, є низка причин, що роблять необхідним контроль емоцій у конфлікті.

Стрес, що супроводжує конфліктну ситуацію, включає сильні емоційні переживання і призводить до зниження контролю над свідомою поведінкою та до психологічного регресу. У людини, що охоплена емоціями, зникає здатність до розумних дій: контролювати ситуацію буде той опонент, який першим оволодіє своїми емоціями, бо це дасть йому можливість спрогнозувати варіанти розвитку подій та вибрати найкращу стратегію.

Емоційна залученість у конфлікт зростає у міру його ескалації, але зростання емоційних реакцій саме по собі призводить до зростання конфліктогенності, кожна емоційно насичена дія буде провокувати зустрічні агресивні реакції, котрі сам опонент буде сприймати як вимушену відповідь. Тому в конфлікті важливо зменшити емоційне напруження. Це допоможе контролювати наростання ворожості і збереже конструктивність взаємодії.

Тривале перебування в негативних емоційних станах згубно діє на стан організму і сприяє виникненню психосоматичних захворювань. Емоції, що їх викликають, називають руйнівними переживаннями.

Можливість викликати сильні емоції в іншій людині для деяких особистостей досить приваблива, бо дає відчуття влади, що позбавляє від базової тривоги. Таких людей називають "маніпуляторами", і актуальним завданням є захист та протистояння маніпуляціям.

Х. Корнеліус та Ш. Фейр вважають, що основна тактика роботи з емоціями у конфлікті полягає в тому, щоб не потурати їм і, водночас, не пригнічувати, а з їх допомогою будувати повноцінні стосунки. Наші емоції здатні переповнювати нас і примушувати нас діяти ірраціонально, а вміння управляти ними – це мистецтво.

Найшвидший спосіб добитися вибачень від людини, яка образила ваші почуття, – сказати їй про це, але проявляти почуття необдуманно та демонстративно – непродуктивно. Навпаки, для більшості успіх у житті залежить від міри залучення в події, що відбуваються, від наявності дружніх та теплих стосунків. Наші емоції є показником наших досягнень, вони допомагають нам зрозуміти, куди ми рухаємося. Якщо вони спрямовані у потрібне русло, вони здатні допомогти нам створити більш повноцінні стосунки.

У біоенергетиці стверджується, що психіка і сома (тіло) тісно пов'язані між собою. Наше дихання і обмін речовин створюють енергію, яка потрібна як для рухів тіла, так і для рухів душі. Емоції зачіпають психіку, сому та загальну енергію організму. Рух фізичної енергії в тілі регулюється станом напруження чи розслаблення певних груп м'язів. Ці потоки енергії відображаються на наших почуттях думках та діях. Це один загальний процес з різними проявами. У певному сенсі, у нас не просто є тіло – ми дещо ціле – "тіло-розум".

Нерідко ми усвідомлюємо наші емоції саме через тіло, що відображається у нашій мові: "нюхом відчуваю", "він у мене як кістка в горлі..." Наше тіло зчитує, як комп'ютер, показники нашого емоційного ставлення до інших людей і виводить їх на екран.

Потік енергії в тілі забезпечує взаємозв'язок між емоціями, мисленням та діями. Емоції, думки та дії виникають не тільки під впливом подій, що відбуваються тут і тепер, але і під впливом глибинних підсвідомих процесів. Енергія нашого тіла, що відображається в манері наших рухів і будові тіла, є ніби зафіксованою у м'язі історією нашого життя.

Старіння викликає зменшення гнучкості нашого тіла, але більший вплив мають невиражені емоції – страх, гнів. Ми можемо відкласти їх вивільнення, але не потрібно зберігати їх у тілі разом з закріпаченням м'язів, що змінює нормальний розподіл енергії, але протягом життя ми накопичуємо масу невиражених почуттів, що прагнуть знайти вихід.

Погано і те, що обмеження вираження образи, гніву, страху, жалю знижує нашу здатність переживати насолоду. Для цієї емоції потрібне вільне протікання енергії через організм, що неможливо при хронічному напруженні крупних м'язів. Управління емоціями полегшується, коли ми усвідомимо тісний зв'язок між психікою, тілом, енергією, почуттями, думками та діями.

Якщо запас таких невиражених емоцій досить великий, то це може призвести до фізичного руйнування. Низка фізичних хвороб, таких як серцеві напади, інсульт, ракові захворювання і навіть звичайна застуда, мають психологічне підґрунтя. Всі вони можуть бути реакцією на емоційне перевантаження. Враховуючи це лікарі все більше користуються методиками, орієнтованими на врахування психологічних та духовних резервів організму.

Чим більший запас нерозв'язаних емоцій з минулого, тим менше ми в контакті із сьогоdnішнім. Якщо ми накопичуємо гнів, то найменший інцидент може бути причиною його розрядки, а неповністю пережите двадцять років тому горе може залишитися в тілі і викликати депресію, що повністю змінює наше сприймання сьогоdnішнього.

Помилково думати, що, стримуючи сльози, ми полегшуємо горе, а тримаючи язик за зубами – розряджаємо гнів. Ми можемо попередити прояв емоції, але вона залишиться в тілі, чекаючи можливості для виходу назовні. Ми можемо вибирати, як розряджати емоцію, але не можемо її постійно блокувати. Наприклад, ми можемо спробувати більше дізнатися про людину, що нас образила, чи спробувати краще її зрозуміти та очікувати, що це змінить наші почуття. Якщо цього не відбувається, то нам краще визнати наявність емоції та вирішити, як її практично розрядити, знайшовши підходяще місце та час для їх розрядки, поза ситуацією, яка її викликала. Наприклад, під час повсякденної діяльності, прогулянок, займаючись медитацією, висловившись в колі друзів, спортивних змаганнях чи виконуючи спеціальні біоенергетичні вправи.

Один із гарних способів роботи з емоціями – відчутти їх зміст і зрозуміти їх причину – самоконцентрація. Це зосередження на проблемі на рівні тіла доти, доки вона не проявить себе в нашій свідомості, чому сприяють розвиток кінестетичних відчуттів, усвідомлення "зрушень в тілі", що сигналізують про реальні зміни в нашій свідомості. Самозосередження має на меті не стільки вирішення проблеми, скільки її усвідомлення. У процесі нашого зосередження на проблемі ми зможемо спонтанно більше проникнути в мотивацію іншої сторони, співчувати їй і перестати думати,

що "вони винні у всьому самі". Процес самозосередження може бути корисним, коли ми надто емоційні, не розуміємо наших почуттів та не знаємо їх суті.

Найкращий спосіб вивільнення емоцій – безпосереднє вираження їх людям, що їх викликали, але перед цим корисно вивільнити їх надлишок та самозосередитися, щоб отримати точніше уявлення про те, що відбувається з нами. Х. Корнеліус та Ш. Фейр запевняють, що гнів, почуття ворожості, образу, розчарування можуть стати руйнівними факторами спілкування, але вони можуть стати і джерелом позитивних змін, коли мудро скористатися їх енергією. Наприклад, гнів з приводу порушення системи комунікації може бути скерований на досягнення більш надійної системи передачі інформації. Збільшенню самоконтролю та управлінню емоціями сприятимуть поставлені самому собі питання: Чому я це відчуваю? Що викликало таку реакцію? Що відбулося? Що я хочу змінити? Наші емоції говорять нам про те, чого ми хочемо, а чого – ні. Що мені потрібно, щоб розпрощатися з цим почуттям? Чия це проблема? Яка частина її належить мені, а яка їм? В чому полягає невисловлений сенс ситуації у вашому сприйманні?

Ефективне висловлення почуттів стосовно певної ситуації, на думку Х. Корнеліус та Ш. Фейр, можливе, коли Ви:

1. Уникаєте прагнення покарати іншу сторону чи звинуватити її у чомусь.
2. Ставите за мету покращити ситуацію.
3. Налаштовуєте себе на відповідне ситуації вираження своїх почуттів.
4. Прагнете до покращення взаємостосунків та діалогу.
5. Намагаєтесь уникати повторення подібних ситуацій.

Література

Корнелиус Х. Выиграть может каждый / Х. Корнелиус, Ш. Фэйр. – М. : Стрингер, 1992. – 216 с.

Хід роботи

Заняття проводиться як тренінгове. У роботі використано ідеї І. Б. Дерманової та О. В. Сидоренко.

Рекомендовані перші три вправи виконуються та аналізуються на занятті.

1. Вправа "Дерево"

Часто конструктивній бесіді заважає надмірне емоційне напруження партнерів по спілкуванню. В емоційно заряджених ситуаціях типовою відповіддю на агресію стає захист у вигляді агресії, виправдовування чи вихід із ситуації. Психологу професійно необхідними є навички і розумної конфронтації, і уміння ухилитися від конфронтації, не виходячи із ситуації. Їх основою є уміння знизити емоційне напруження, що дозволить відстроювати конфронтацію чи перевести її в інші форми взаємодії.

Групі пропонується уявити свою аудиторію у вигляді дерева. Крона – біля вікна, а корені біля дверей. Учасникам пропонують знайти своє місце на дереві, але так, щоб воно відповідало їх умінню знімати емоційне напруження у партнера. Вправа вимагає усвідомлення рівня розвитку у себе цієї навички і свого місця в загальній груповій шкалі.

2. Вправа "Стінка на стінку"

Відбираються рівні за кількістю групи учасників, що зайняли протилежні полюси (чи протилежні позиції) у попередній вправі.

Команди сідають на стільці одна навпроти одної. Тих, хто вибрав собі місце ближче до коренів дерева, просять згадати конфліктну ситуацію, з якою, можливо, вони не впорався у минулому, і звернутися до представника протилежної команди з претензією.

Завдання його партнера – зняти напруження у того, хто нападає. Через 2 хвилини діалог переривається, навіть якщо напруження не вдалося зняти. Того, хто нападав, просять оцінити – знизилося його напруження чи ні чи воно залишилося на попередньому рівні і наскільки.

Тренер разом з групою аналізують результати та з'ясовують, які прийоми було використано. Часто з'ясовується, що способи зняття напруження, навпаки, його підвищують. Тож аркуш паперу ділять навпіл, праворуч записують прийоми, що підвищували напруження, а ліворуч – ті, що його знижували. Після гри тренер доповнює список (див. табл. 1).

Таблиця 1

***Фактори, що знижують та підвищують напруження
в емоційних ситуаціях***

Фактори, що знижують напруження	Фактори, що підвищують напруження
1	2
Надання партнеру можливості виговоритися	Перебивання партнера
Вербалізація емоційного стану (свого та партнера)	Ігнорування емоційного стану (свого та партнера)
Підкреслення схожості з партнером (інтересів, думок, цілей та інше)	Підкреслення відмінностей з партнером (інтересів, думок, цілей та інше). Применшення вкладу партнера у спільну справу та перебільшення свого вкладу
Прояв інтересу до проблем партнера	Демонстрація відсутності зацікавленості до проблем партнера
Підкреслення значущості партнера та його думки	Прийиження партнера, негативна оцінка особистості партнера

1	2
У разі вашої помилки – її негайне визнання	Відтягування моменту визнання власної помилки, уникнення цього
Пропозиція конкретного виходу із ситуації, що склалася	Пошук винних та звинувачення партнера
Звернення до фактів	Перехід на "особистості"
Спокійний темп мовлення	Прискорення мовлення
Підтримання оптимальної дистанції, кута повороту та контакту очей	Уникнення просторової близькості та контакту очей

Вправа 3. Відпрацювання навички зниження емоційного напруження у парах

Учасники розбиваються в пари і сідають у два кола (обличчя до обличчя). Їм пропонується якась емоційно заряджена ситуація, і учасник зовнішнього кола повинен зняти напруження учасника внутрішнього кола. Краще, якщо ситуація буде надуманою і навіть фантастичною, щоб уникнути особистої залученості в неї студентів. Наприклад, незрозуміла відміна заохочувальної поїздки до Парижа, заборона відвідувати перші пари, на які ви дуже хотіли б ходити... Час обмежується двома-трьома хвилинами. Пропонується три ситуації. Партнер, що знімає напруження, кожного разу змінюється, оскільки зовнішнє коло постійно зміщується на одну людину вправо.

Після закінчення вправи обговорюється те, які прийоми були використані, які були найвдалішими та чому. Часто в процесі обговорення учасники дізнаються, що не всі техніки діють однаково і їх ефективність залежить від індивідуальних особливостей партнерів.

Учасникам рекомендують продовжити виконання завдань у позанавчальний час, виконавши наступні дві вправи, та описати хід їх виконання та висновки про професійні уміння у цій сфері у робочому зошиті.

Завдання 4. (для виконання вдома). Оцініть свої навички зняття напруження в бесіді за 10-бальною шкалою. Порівняйте свою оцінку з можливими оцінками ваших знайомих та колег. Знайдіть двох особистостей, що переважають вас за рівнем розвитку цієї навички, та двох, що поступають вам. Якими іншими навичками володіють (чи не володіють) вони?

Завдання 5 (для виконання вдома)

1. Ознайомтеся зі способами оволодіння емоціями та контролю агресивності в процесі конфліктної взаємодії, запропонованими Дж. Г. Скотт (Скотт Дж. Г. *Контроль емоціональної сфери* / Дж. Г. Скотт // *Прикладна конфліктологія : хрестоматія* / сост. К. В. Сельченко. – Минск : Харвест, 1999. – С. 120–163).

Якими з них вам доводилося користуватися? Поділіться своїм позитивним досвідом контролю емоцій у конфлікті.

2. Протягом тижня (двох) спостерігайте за власною поведінкою та поведінкою близьких людей.

Які способи управління емоціями вони(ви) в основному використовують у ситуаціях конфлікту чи емоційного напруження? Розгляньте кілька ситуацій детальніше. Чи є ваша (їх) поведінка характерною для вас (них)? Чи вважаєте ви власну (їх) реакцію ефективною? Чому? Вкажіть, який спосіб управління власними емоціями ви вважали б найбільш оптимальним. Результати спостережень та ваші відповіді на питання зафіксуйте у "Щоденнику спостережень".

Таблиця 2

Щоденник спостережень

Ситуація (короткий опис)	Переважаючі емоції	Спосіб контролю		Результат	
		Використаний	Бажано було б використати	Отриманий результат	Можливий результат

Література

1. Васильев Н. Н. Тренинг преодоления конфликтов / Н. Н. Васильев. – СПб. : Речь, 2002. – С. 69–96.
2. Психологический практикум. Межличностные отношения : методические рекомендации / сост. И. Б. Дерманова, Е. В. Сидоренко. – СПб. : Речь, 2003. – С. 21–28.
3. Скалабан И. А. Практикум по конфликтологии / И. А. Скалабан. – Новосибирский государственный технический университет, 2001. – 103 с.
4. Скотт Дж. Г. Контроль эмоциональной сферы / Дж. Г. Скотт // Прикладная конфликтология : хрестоматия / сост. К. В. Сельченко. – Минск : Харвест, 1999. – С. 120–163.

ЛАБОРАТОРНА РОБОТА № 10

Управління емоціями в конфлікті

Мета: встановлення ролі Я-звертання для урегулювання конфлікту; відпрацювати методів безконфліктного обговорення проблеми ("Я-висловлювання та "Ні-цінності"); самоаналіз емоцій.

Вступні рекомендації

Однією з технік управління конфліктом є техніка Я-звертання (Т. Гордон, Х. Корнеліус, Ш. Фейр). Я-звертання – спосіб неконфліктного, такого, що не принижує опонента, вираження своїх почуттів, мотивів поведінки і ставлення до проблеми. Я-звертання не є способом тиску на опонента, тому, якщо конфлікт не зайшов далеко, воно може бути ефективним способом запрошення до обговорення проблеми. Однією із широко розповсюджених у конфліктологічній літературі форм Я-звертань є Я-висловлювання.

Я-висловлювання (Х. Корнеліус, Ш. Фейр) – об'єктивний опис події, що дозволяє показати як вона впливає на вас, не проявляючи прямого чи прихованого осуду. Я-висловлювання відбувається відповідно до алгоритму:

Коли...	<i>Розповідь про події</i>
Я відчуваю	<i>Ваша реакція</i>
Мені хотілося б, щоб...	<i>Передбачуваний наслідок</i>

Я-висловлювання виконує три **завдання**:

- дозволяє емоційно нейтрально описати сприймання вами події;
- показати, як ця подія впливає на вас і ваші почуття з цього приводу;
- формулювання своїх пропозицій з приводу проблеми, що виникла, допомагає вивести партнера на її обговорення.

Важливо, що коли ви говорите про очікуваний наслідок (третя складова Я-висловлювання), потрібно, щоб він не був надто жорстко визначений. Це дозволить розробити нові варіанти розв'язання. Тому не формулюйте наслідок як вимогу. Ю. Б. Гіппенрейтер в книзі "Почуття та конфлікти" розповідає про деталі використання техніки Я-повідомлення у ситуаціях спілкування батьків та дітей. Зокрема, вона підкреслює, що техніка Я-повідомлення вимагає постійного тренування, що не обходиться без помилок та труднощів, і дає корисні підказки та рекомендації.

Перш за все, вона рекомендує позбутися штампів критики, що мають форму Ти-повідомлень: "Все через тебе!", "Коли вже ти нарешті...", "Скільки разів тобі говорила!!!" Вони майже автоматичні, і щоб від них позбавитися, слід просто навчитися почекати секунду-дві, що буває важко, коли

ти роздратований. Тому вдалим варіантом вирішення проблеми буде переключення уваги на дитину та її актуальний стан. Що відбувається з дитиною у цей час? Це послабить хвилю незадоволення, навчить стримувати свої емоції і думати, перш ніж говорити.

Наступним буде використання в Я-повідомленнях безособистісних речень та узагальнюючих слів, що виключають "пряму атаку". Наприклад, краще сказати: "Я не люблю, коли діти бешкетують за столом", ніж "Перестань бешкетувати!!!!". Інколи це звучить штучно, але, все одно, це набагато м'якше, ніж пряме зауваження. Однак використовувати цей прийом постійно не обов'язково.

Є ще один варіант Я-повідомлень – повідомлення "Ні до кого" ("у повітря"), які звучать природньо, вміщують інформацію про ваш стан, але нікого прямо не зачіпають. Наприклад, "Ой, як все це мені набридло!", "Голодний як вовк!" тощо, але головна умова, що робить Я-висловлювання дієвим – щирість та позитивність, адже це не способи досягнення своїх цілей, а способи встановлення контакту і покращення взаємостосунків.

Завдання 1

Мета: з'ясувати значення Я-звертання для урегулювання конфлікту.

Учасники працюють в парах.

Хід роботи

1. Ознайомтеся з уривком роботи Х. Корнеліус, Ш. Фейр та встановіть особливості використання Я-висловлювань у конфліктних ситуаціях (Виграти может каждый. – М. : Стрингер, 1992. – С. 53–55), див. додаток 3.

2. Один із учасників пари ("господар конфлікту") згадує конкретну проблемну ситуацію, в яку він потрапив чи регулярно потрапляє, описує її своєму партнеру та пропонує зіграти роль свого опонента.

3. "Господар конфлікту" висловлює свою точку зору на ситуацію у формі Ти-звертань (Ти-звинувачення).

4. Партнер описує, які відчуття у нього викликав той, хто говорить ("господар конфлікту"), про що він думав під час цього монологу, а також що він зробив би далі стосовно свого опонента, якщо б ситуація розвивалася.

5. "Господар конфлікту" знову викладає свою точку зору на конфлікт, але тепер уже в категоріях Я-звернень, наприклад, починаючи зі слів "Я почував...", "Мені було..." Важливо при цьому не використовувати замасковані Ти-звернення. Наприклад, "Ти примушував мене відчувати...", "Через тебе у мене...", оскільки в них виражається не свій стан, а нарікання опонента.

6. Партнер знову висловлює свої враження, відчуття з приводу монологу.

Завдання 2

Мета: відпрацювати один із методів безконфліктного обговорення проблеми через тренування у "Я-висловлюваннях".

Учасники: дві команди учасників та група спостерігачів-експертів.

Завдання: перевести "Ви-звинувачення" в "Я-висловлювання".

Хід гри

Ведучий пропонує двом командам однаковий набір традиційних "Ви-звинувачень".

За 15 хвилин команди обговорюють та вибирають свої варіанти Я-висловлювань.

Представники кожної команди по чергово пропонують свої варіанти, а група експертів вибирає найвдаліші та аргументує свій вибір.

Ви-звинувачення:

Чому ви підвищуєте на мене голос?

Ти постійно надокучаєш своїми проханнями купити щось новеньке. Тобі що, одягти нічого?

Ти знову забув вдома домашнє завдання. Краще б ти голову вдома забув!

Скільки тобі можна нагадувати! Винеси сміття!

Ти дістав мене своєю музикою! Голова вже болить!

Чому ти ніколи не зважаєш на мою думку!

Коли ти навчишся нарешті прибирати за собою!!

Не гарчи на мене!

Чому ти списуєш в мене весь час!

Скільки тобі можна говорити, щоб ти прибрав книги зі столу!

Чому ти ніколи мене не слухаєш!

Завдання 3

Мета: засвоїти техніку висловлювання небажаного "Ні-цінності" як один із методів безконфліктного обговорення проблеми.

Техніка висловлювання небажаного "Ні-цінності" (Ф. Глазл) дозволяє показати протилежній стороні межі конфлікту та, уникаючи прихованої критики поведінки суперника, продемонструвати свої почуття з даного приводу, своє занепокоєння подальшим розвитком конфлікту, відповідальність за свої дії і небажання дій у відповідь стосовно суперника, тим самим запрошуючи суперника до обговорення проблеми. Може включати в себе низку компонентів, але важливо, щоб формулювання не включали жодної критики поведінки опонента.

Хід роботи

1. Розбитися на пари (слухач і той, хто розповідає) та розповісти партнеру про очікуваний розвиток конфлікту, використовуючи техніку висловлення небажаного (див. нижче).
2. Обмінятися ролями та повторити вправу.
3. Обговорити в парах та групі свої переживання в ході виконання вправи.

Техніка висловлення небажаного

1. Описати, як ви уявляєте собі розвиток ситуації, що виникла, якщо своєчасно не буде зроблено щось продуктивне.
2. Описати детально, як ви будете себе почувати, коли події будуть розвиватися так, як ви передбачаєте ("Я відчував би себе зовсім знесиленим. Я ніколи б не пробачив собі, що ми допустили...").
3. Сформулювати у чітких реченнях, який стан справ був би для вас небажаним: "Я не хотів би, щоб хто-небудь із нас залишився без роботи. Не допустимо, щоб від цього постраждала репутація фірми".
4. Описати, те, за що ви відчуваєте особисту відповідальність.
5. Запропонувати опоненту обговорити проблему: "Я хотів би знати вашу думку стосовно ситуації", але так, щоб у опонента не склалося враження, що ви чекаєте від нього певних дій.
6. Важливо відмітити, що це ваші особисті, суб'єктивні відчуття і ви усвідомлюєте відносність своїх поглядів.

Література

1. Гиппенрейтер Ю. Б. Чувства и конфликты / Ю. Б. Гиппенрейтер. – М. : АСТ, 2014. – 160 с.
2. Гордон Т. Тренинг эффективного родителя (Parent Effective Training – PET)" [Електронний ресурс] / Т. Гордон. – Режим доступу: http://www.koob.ru/gordon_t/trening_effektivnoho_roditelia. – Назва з екрана.
3. Скалабан И. А. Практикум по конфликтологии / И. А. Скалабан. – Новосибирский государственный технический университет, 2001. – 103 с.
4. Корнелиус Х. Выиграть может каждый. Как разрешить конфликты / Х. Корнелиус, Ш. Фэйр. – М. : Стингер, 1992. – 216 с.

Тема 10. Стратегії вирішення та завершення конфлікту. Переговорний процес

ЛАБОРАТОРНА РОБОТА № 11 Переговори як спосіб вирішення конфлікту

Мета: ознайомлення з переговорними сценаріями "позиційний торг" та "переговори за інтересами"; вивчення ефективних способів викладення своєї позиції; розвиток навичок ділового спілкування в переговорах.

Вступні рекомендації

Переговори є такою моделлю організації і вирішення конфліктів, яка передбачає пряме узгодження інтересів сторін через відкрите обговорення учасниками розбіжностей. Переговори є універсальною моделлю розв'язання конфлікту. Переговори можуть відбутися за умови наявності бажання та доброї волі сторін до досягнення згоди. Без усвідомлення учасниками цієї потреби переговори не можуть відбутися.

Кожна зі сторін повинна мати власний інтерес в переговорах, що означає як реальну потребу, так і певне коло позицій та пропозицій вирішення конфліктної ситуації. Саме навколо інтересів і повинно розгортатися обговорення певних інтересів. Сторони повинні мати підготовку та навички ведення переговорів, за відсутності відповідних навичок переговори проводить посередник, який такими навичками володіє.

Для виконання домовленостей та спільних рішень сторони повинні мати ресурс. ресурси визначають серйозність намірів сторін.

Якщо переговори закінчуються угодою, а угоди не виконуються, то говорити про успішність переговорів не має сенсу.

Типовими переговорними сценаріями є "позиційний торг" та "переговори за інтересами". Позиційний торг починається з обговорення конкретного рішення без бажання розібратися, чого ж хоче протилежна сторона та навіть сам переговорник. Позиційний торг зводиться до прийняття конкретних рішень, а потім їх посиленого захисту. Такі переговори неефективні, оскільки сторони нібито рухаються по колу.

Сутність позиційного торгу – в послідовності позицій, що займають та якими поступаються. Суперечка ведеться з приводу позицій: вони оцінюються, спростовуються, висувуються нові. Під таку модель "торгу" підпадають ресурсні конфлікти. Такі ситуації називають ще "грою з нульовою сумою", оскільки виграш однієї сторони при цьому дорівнює програшу іншої. При підготовці до переговорів кожна сторона готує декілька пропозицій: 1) вихідну пропозицію (кожна сторона просить для себе максимум); 2) останню пропозицію (мінімальна пропозиція, після відхилення якої від-

мовляються від угоди); 3) компромісне рішення (між початковою та останньою пропозицією).

Зазвичай опоненти висувають максимальні вимоги. Зниження ж вимог сприймається іншим опонентом як поступка, що може ініціювати зустрічні поступки з його боку. Висунуті вимоги сприймаються залежно від їх "сили". "Сильні" вимоги вимагають від опонента більшої поступки, більших змін.

Тактичні прийоми при позиційному торгу

1. Завищення вимог.
2. Помилкові акценти.
3. Вичікування (опонент першим повинен сформулювати свою точку зору).
4. "Салям".
5. Апеляція до вищих цінностей.
6. Навмисний обман.
7. Висування вимог по наростаючій.
8. Подвійне тлумачення (в підсумковий документ одна із сторін "закладає" формулювання з подвійним змістом).
9. Тиск на опонента.

Модель "взаємних вигод" ("переговори за інтересами"), запропонована Р. Фішером та У. Юрі, не обов'язково передбачає виграти одній із сторін за рахунок іншої. В даному разі можливою є взаємна вигода. Основними принципами такого підходу є пошук згоди на основі аналізу інтересів, а не позицій сторін. Результатом цих пошуків є інтегративне рішення. Пошук інтегративного рішення досягається через застосування певний прийомів:

1. Збільшення розміру "пирога": конфлікт вичерпується через збільшення ресурсу. Причому важливо, що не одна сторона примушує іншу до додаткових витрат, а обидві сторони приймають рішення про участь у діях для збільшення ресурсу. Ця стратегія може здійснюватися і без глибокого аналізу інтересів сторін.

2. Стикування інтересів. Спосіб базується на аналізі інтересів. Сторони шукають альтернативу, що влаштовує обох, оскільки згода інколи базується на тому, що опоненти мають відмінні інтереси, які стоять за вимогами, що висуваються. Це відмінності у цінностях, часі, прогнозах, небажанні ризикувати. Частіше вдається стикувати пріоритетні інтереси, а непріоритетні відкидаються.

3. Взаємні послуги. Кожна сторона намагається поступитися в чомусь, що не цінне для неї, але важливе для іншої сторони. Опоненту дають те, чого не шкода, і просять необхідне для себе, але непотрібне для нього.

4. Зниження витрат. Одна сторона отримує те, що бажає, а витрати іншої знижуються або зовсім ліквідуються. Часто це має форму специфічної компенсації, при цьому сторона, що поступається, отримує замість поступок те, що відповідає її витратам. Результат взаємовигідний не тому, що перша

сторона по жертвувала своєю позицією, а тому, що друга постраждала менше, ніж могла.

5. Неспецифічна компенсація. Одна сторона отримує те, що хоче, а інша – те, що ніяк не пов'язане з тим, що отримала перша сторона. Джерелом компенсації є та сторона, вимоги якої задовольняються. Вона ніби купує згоду іншої сторони. Якщо норми забороняють застосування певної компенсації, то застосовується одна із стратегій: таємна угода, таємний обмін благами, відстрочена послідовність передачі благ. Але секретні угоди можуть породжувати ще серйозніші конфлікти.

Після вибору стратегії прийняття взаємовигідного рішення слід підготуватись до проведення переговорів, концентруючись на чотирьох базових елементах цього процесу:

ЛЮДИ – ІНТЕРЕСИ – ВАРІАНТИ – КРИТЕРІЇ.

Модель "взаємних вигод" активно використовується в переговорній практиці і описується, наприклад, у працях Х. Корнеліус, Ш. Фейр. Ця модель передбачає наявність у сторін установок на співробітництво або хоча б розуміння ними їх важливості. Вона орієнтована на виявлення та співставлення власних інтересів з інтересами партнера, орієнтована на співробітництво (за Н. Н. Васильєв *Тренінг преодолення конфліктів* / Н. Н. Васильєв. – СПб. : Речь, 2002. – С. 136–166).

Хід заняття

1. Обговорення теоретичних питань.
2. Застосування техніки позиційного торгу.
3. Аналіз різних стратегій досягнення цілей в діловій комунікації, можливостей маніпуляцій в переговорному процесі, відпрацювання техніки відмови співрозмовнику.
4. Застосування елементів моделі "взаємних вигод" при проведенні переговорів.

Завдання 1. Ознайомлення з особливостями ведення переговорів

Мета: встановлення особливостей позиційного торгу.

Провести переговори для вирішення запропонованої ситуації, застосувавши модель "позиційний торг" (виграш – програш) та стратегії ведення такого роду переговорів.

Робота проводиться у трійках: двоє (А і Б) – сторони конфлікту, а третій (В) – експерт, завдання якого полягає в тому, щоб розповісти те, що відбувалося в парах. Завдання сторін – прийти до згоди.

Після обговорення у трійках експерт розповідає про те, що відбулося, використовуючи схему.

1. Загальне враження полягало в тому....
2. Переговорний процес складався...
3. Особливості цього переговорного процесу полягали в...
4. Труднощі цього переговорного процесу полягали в...
5. Сторони домовилися...

Учасники трійки можуть висловити свою згоду чи незгоду та додати деталі.

Після обговорення учасники повертаються у трійки й основні учасники міняються місцями. Завдання експерта не змінюється, але додатково йому ставиться питання: чим ці переговори відрізнялися від попередніх?

1. Загальне враження полягало в тому...
2. Сторони домовилися...
3. Переговорний процес складався...
4. Особливості цього переговорного процесу полягали в...
5. Труднощі цього переговорного процесу полягали в...
6. Порівняно з попередньою угодою, ця угода полягала в...
7. Переговорний процес відрізнявся від попереднього тим, що...

Обговорення результатів

У спільному обговоренні група ділиться враженнями і формулює висновки про недоліки та переваги цієї моделі переговорів. Важливо обговорити відмінності моделі "позиційний торг" від моделі "взаємних вигод" ("переговори за інтересами").

Ситуація

Сторона А. Ви менеджер-продавець магазину, що торгує дорогими автомобілями (ріелтер, що продає старий будинок) чи інше. Зараз у вас в наявності автомобіль (марку та ціну визначаєте самостійно). Ваше завдання продати якомога дорожче цей автомобіль.

Сторона Б. Ви представник покупця. На купівлю автомобіля вам надано суму (визначаєте самостійно). Якщо ви купите автомобіль дешевше, то різниця залишиться вам. Тож ви дуже зацікавлені купити автомобіль дешевше. Наприклад, за ... (визначаєте самостійно).

Експерт (сторона В). Ваше завдання слідкувати за ходом торгу та проаналізувати те, що відбувається.

Задання 2. Проведення вправи "Східний базар".

Вправа використовується в тренінгах продажів, переговорів та ефективних комунікацій.

Мета: активізувати групу, виявити та проаналізувати різні стратегії досягнення цілей в діловій комунікації.

Час проведення: 15–20 хвилин.

Інструкція учасникам

"Які асоціації виникають у вас, коли ви уявляєте собі східний базар?" (крики, торг, запах їжі і прянощів, неймовірні фарби, торгівля...). Неймовірно! Через хвилину ми влаштуємо з вами просто тут ринок на Сході! Але попередньо потрібно підготуватися".

Кожен учасник отримує 8 невеличких папірців (стікерів). На кожному з них потрібно чітко записати своє ім'я і кожному записку скласти текстом всередину кілька разів так, щоб не було видно вашого імені. Підготовлені записки складаються в коробочку та перемішуються.

"Тепер ми з вами підемо на ринок. Кожен підходить до коробочки та витягує 8 папірців. За наступні 5 хвилин вам потрібно буде (шляхом переконання, хитрощами, лестощами, проханнями, обміном тощо) знайти та повернути собі всі вісім папірців з вашим ім'ям. Перші двоє, хто зможе швидше за інших купити дорогий товар (папірець зі своїм іменем), будуть вважатися переможцями".

Корисним було б вести відеозйомку "базару", щоб учасники могли збоку побачити свої та чужі стратегії поведінки у вправі.

Обговорення

Питання до переможців: Як вам вдалося так швидко виконати завдання?

Питання до всіх учасників: Яку тактику ви використовували під час торгів? (Можливі тактики: активний пошук, очікування, активний обмін, спроба обдурити партнера, заклики до всіх та ін.)

Які висновки ви зробили? Як це відбувається у вашому житті?

Чи схоже те, що відбувалося, на переговори?

Якщо так, то яку модель переговорів ви швидше за все використовували?

Задання 3. Проведення вправи "Антикварна лавка".

Мета: продемонструвати використання маніпуляцій у переговорному процесі.

Час проведення: 15–20 хвилин.

Запрошуються четверо бажаючих взяти участь у вправі. Вони сідають за стіл переговорів.

Інструкція. "Двоє з вас стають продавцями, а інші двоє повинні купувати товар. Продавці – господарі антикварного магазину, продають старовинний посуд, а покупці хочуть його купити, але старовинна лампа подряпана і дуже дорого коштує. Вам потрібно домовитися про її ціну. Вам дається 8–10 хвилин на підготовку, а потім починаються переговори. Вони продовжуються 5–7 хвилин".

Далі дається закрита інструкція "покупцям": "Ваше завдання – створити враження, що бажана угода майже в руках торговця. Всі деталі угоди з'ясовані та узгоджені, але в цей момент ви заявляєте: "Якщо ми можемо домовитися і про таку дрібницю..." – і так декілька разів. Ваше завдання – підтримувати в опонента враження про близьку угоду".

Обговорення

- Що ви відчували в процесі переговорів?
- Чи вдалося реалізувати інструкцію?
- Що бачили спостерігачі?
- Які прийоми використовували продавці та покупці?
- Чи використовуються ці прийоми в реальному житті?
- Як протидіяти маніпуляціям?

Завдання 4. Проведення вправи "Я кажу "Ні".

Мета: відпрацювати техніки відмови співрозмовнику, провести міні-дослідження можливостей та меж використання запропонованих технік.

Час проведення: 20–30 хвилин.

На початку роботи в групі обговорюються ситуації, в яких ми інколи не можемо відмовити людям, коли вони просять нас про щось, і робимо те, що не приносить нам ніякого задоволення, а, навпаки, вимагає значних витрат часу та енергії. Чому ми інколи не можемо відмовитися ввічливо та коректно, перебираючи на себе чужі проблеми?

Далі група ознайомлюється з техніками відмови співрозмовнику (додаток К) та обговорює форми асертивної відповіді. Цей етап роботи, на розсуд групи чи викладача, може бути замінений міні-лекцією "Техніки відмови співбесіднику". На наступному етапі проводиться гра "Я кажу "Ні" (Монина Г. Б. *Коммуникативный тренинг (педагоги, психологи, родители)* / Г. Б. Монина, Е. К. Лютова-Робертс. – СПб. : Речь, 2007. – С. 163–165).

Інструкція

Вправа проводиться в колі. Як роздатковий матеріал використовується таблиця з назвами технік відмови партнеру у ввічливій та коректній формі (табл. 1).

Кожен учасник придумує просте питання-прохання, з яким він повинен звернутися до сусіда ліворуч. Вправу може почати тренер, що звертається до одного з учасників з проханням. Учасник, вислухавши прохання, ввічливо та впевнено відмовляє співрозмовнику, незалежно від готовності виконати це прохання. Після цього він звертається до свого

сусіда ліворуч і т. д. Вправа продовжується, доки всі учасники не побувають в ролях прохача і людини, яка відмовляє у проханні.

В той час як пара виступає в ролі співбесідників, решта учасників групи виконують роль експертів. Кожен з них, користуючись таблицями з техніками відмови співбесіднику, відмічає, яка техніка була використана. Говорити вголос забороняється. В інструкції наголошується, що відповіді можуть включати і декілька технік водночас.

Таблиця 1

Шість способів відмови співрозмовнику

Техніки відмови	Частота використання	Всього	Рейтинг
Прямолінійне "ні"			
Рефлексивне "ні"			
Обґрунтоване "ні"			
Відстрочене "ні"			
Компромісне "ні"			
Дипломатичне "ні"			

Обговорення

Після проведення вправи підраховується, яка з технік була використана найчастіше, яка найрідше.

Учасники обговорюють результати, намагаючись встановити, чому дані техніки використовувалися частіше (рідше)? Які з них здаються більш простими? Які з них виглядають більш переконливими за інших? В яких випадках варто використовувати ту чи іншу техніку? Чи є універсальні техніки?

Варто обговорити і переживання учасників під час виконання вправи. Що ви відчували, коли ви відмовляли? А коли вам відмовляли? Були відмови ввічливими та переконливими? Чи залишилися неприємні відчуття після відмови? Як це відбувається в реальному житті?

Завдання 5. Ознайомлення з особливостями ведення переговорів

Мета: вивчення особливостей ведення "переговорів на основі інтересів" та методу принципового ведення переговорів Р. Фішера та У. Юрі.

Підготуйтеся та проведіть переговори (завдання 1) за моделлю "взаємних вигод" ("переговори на основі інтересів"), використовуючи ідеї методу принципового ведення переговорів Р. Фішера та У. Юрі (*Фишер Р. Путь к согласию / Р. Фишер, У. Юри. – М. : Наука, 1992. – 158 с.*).

Обговорення

У спільному обговоренні група ділиться враженнями і формулює висновки про недоліки та переваги цієї моделі переговорів.

Важливо обговорити відмінності моделі "взаємних вигод" ("переговори за інтересами") від моделі "позиційний торг".

Література

1. Васильев Н. Н. Тренинг преодоления конфликтов / Н. Н. Васильев. – СПб. : Речь, 2002. – С. 141–169.
2. Корнелиус Х. Картография конфликта / Х. Корнелиус // Конфликтология : хрестоматия / сост. Н. И. Леонов. – С. 243–255.
3. Моница Г. Б. Коммуникативный тренинг (педагоги, психологи, родители) / Г. Б. Моница, Е. К. Лютова-Робертс. – СПб. : Речь, 2007. – С. 80–85, 163–165.

ЛІТЕРАТУРА

1. Васильев Н. Н. Тренинг преодоления конфликтов / Н. Н. Васильев. – СПб. : Речь, 2007. – 174 с.
2. Гиппенрейтер Ю. Б. Чувства и конфликты / Ю. Б. Гиппенрейтер. – М. : АСТ, 2014. – 160 с
3. Гордон Т. Тренинг эффективного родителя (Parent Effective Training – PЕТ)" [Электронный ресурс] / Т. Гордон. – Режим доступа:
http://www.koob.ru/gordon_t/trening_effektivnoho_roditelja. – Назва з екрана.
4. Горностай П. П. Життєві ролі та рольова соціалізація / П. П. Горностай // Психологія життєвої кризи / відп. ред. Т. М. Титаренко. – К. : Агропромвидав України, 1998. – С. 69–96.
5. Горностай П. П. Личность и роль: ролевой подход в социальной психологии личности / П. П. Горностай. – К. : Интерпресс ЛТД, 2007. – С. 265–266.
6. Горностай П. П. Психодіагностична методика "Локус рольового конфлікту" / П. П. Горностай // Практична психологія та соціальна робота. – 2004. – № 6. – С. 36–38.
7. Гришина Н. В. Психология конфликта [Электронный ресурс] / Н. В. Гришина. – СПб. : Питер, 2008. – 544 с. – Режим доступа:
http://www.koob.ru/grishina_n_v/psihologiya_konflikta. – Назва з екрана.
8. Елизаров А. Н. Основы индивидуального и семейного психологического консультирования : учеб. пособие / А. Н. Елизаров. – М. : Ось-89, 2003. – 336 с.
9. Емельянова Е. В. Кризис в созависимых отношениях. Принципы и алгоритмы консультирования / Е. В. Емельянова. – СПб. : Речь, 2004. – С. 250–253.
10. Конфликтология : хрестоматія [Електронний ресурс] / сост. : Н. И. Леонов. – М. : Изд-во НПО "МОДЭК", 2002. – 384 с. – Режим доступа:
<http://www.klex.ru/9ly>. – Назва з екрана.
11. Корнелиус Х. Выиграть может каждый / Х. Корнелиус, Ш. Фэйр. – М. : Стрингер, 1992. – 216 с.
12. Кратохвил С. Психотерапия семейно-сексуальных дисгармоний / С. Кратохвил. – М. : Медицина, 1991. – 344 с.
13. Ложкін Г. В. Психологія конфлікту: теорія і сучасна практика : навч. посіб. / Г. В. Ложкін, Н. І. Повякель. – К. : ВД "Професіонал", 2006. – 416 с.
14. Мак-Каллоу Дж. Лечение хронической депрессии / Дж. Мак-Каллоу. – СПб. : Речь, 2003. – 368 с.

15. Психологический практикум. Межличностные отношения : метод. реком. / сост. : И. Б. Дерманова, Е. В. Сидоренко. – СПб. : Речь, 2003. – С. 21–28.
16. Светлов В. А. Конфликт: модели, решения, менеджмент / В. А. Светлов. – СПб. : Питер, 2005. – 504 с.
17. Скалабан И. А. Практикум по конфликтологии : учеб. пособие / И. А. Скалабан. – Новосибирск : Изд-во НГТУ, 2002. – 103 с.
18. Скотт Дж. Г. Контроль эмоциональной сферы / Дж. Г. Скотт // Прикладная конфликтология : хрестоматия / сост. К. В. Сельченко. – Минск : Харвест, 1999. – С. 120–163.
19. Смехов В. А. Опыт психологической диагностики и коррекции конфликтного общения в семье / В. А. Смехов // Вопросы психологии. – 1985. – № 4. – С. 83–92.
20. Уолен С. Рационально-эмотивная психотерапия: когнитивно-бихевиоральный подход / С. Уолен, Р. ди Гусепп, Р. Уэсслер ; пер. с англ. – М. : Институт гуманитарных знаний, 1997. – С. 45–50.
21. Ушакова Т. Н. Оценочный аспект конфликтной речи / Т. Н. Ушакова, В. В. Латынов // Вопросы психологии. – 1995. – № 5. – С. 33–41.
22. Фишер Р. Путь к согласию, или Переговоры без поражения / Р. Фишер, У. Юри ; пер. с англ. – М. : Наука, 1992. – 158 с.
23. Эйдемиллер Э. Г. Психология и психотерапия семьи / Э. Г. Эйдемиллер, В. Юстицкис. – СПб. : Питер, 1999. – 656 с.
24. Моница Г. Б. Коммуникативный тренинг (педагоги, психологи, родители) / Г. Б. Моница, Е. К. Лютова-Робертс. – СПб. : Речь, 2007. – 224 с.

ДОДАТКИ

Додаток А

Оцінка рівня конфліктності особистості

(Ложкін Г. В. *Психологія конфлікту: теорія і сучасна практика* : навч. посіб. / Г. В. Ложкін, Н. І. Пов'якель. – К. : ВД "Професіонал", 2006. – С. 311–314).

Мета опитування. Дослідження рівня конфліктності особистості.

Інструкція. На кожне із запропонованих 14 запитань наведено три варіанти відповідей: А, Б, В. Оберіть, будь ласка, ту відповідь, яка Вас влаштовує, і запишіть букву, що її позначає, біля номера відповідного запитання у бланку до методики.

1. Чи притаманне Вам прагнення до домінування, тобто до того, щоб підкорити своїй волі інших?

А. Ні.

Б. Іноді.

В. Так.

2. Чи є у Вашому колективі люди, які Вас побоюються, а можливо, ненавидять?

А. Так.

Б. Важко відповісти.

В. Ні.

3. Хто Ви більшою мірою?

А. Миротворець.

Б. Принциповий.

В. Енергійний, діловий.

4. Як часто Вам доводиться виступати з критичними судженнями?

А. Часто.

Б. Періодично.

В. Рідко.

5. Якби Вам випала нагода очолити колектив, щоб для Вас стало пріоритетом?

А. Розробив би програму розвитку колективу на рік і переконав би колектив у доцільності її впровадження.

Б. Вивчив би, хто є хто, й встановив би контакт з лідерами.

В. Частіше б радився з колективом.

6. У разі невдач який стан для Вас найбільш характерний?

А. Песимізм.

- Б. Поганий настрій.
- В. Образа на самого себе.

7. Чи притаманне Вам прагнення відстоювати й дотримуватися традицій Вашого колективу?

- А. Так.
- Б. Радше так.
- В. Ні.

8. Чи належите Ви до категорії людей, які готові почути гірку правду про себе, сказану в вічі?

- А. Так.
- Б. Радше так.
- В. Ні.

9. Які якості Ви намагаєтесь викорінити в собі?

- А. Дратівливість.
- Б. Образливість.
- В. Нетерпимість до критики на свою адресу.

10. Хто Ви з професійної точки зору?

- А. Незалежний.
- Б. Лідер.
- В. Генератор ідей.

11. На думку Ваших друзів, Ви людина:

- А. Екстравагантна.
- Б. Оптиміст.
- В. Наполеглива.

12. З ким Вам найчастіше доводиться боротися?

- А. З несправедливістю.
- Б. Бюрократизмом.
- В. Егоїзмом.

13. Що для Вас найбільш притаманне?

- А. Недооцінка власних здібностей.
- Б. Об'єктивна оцінка власних здібностей.
- В. Переоцінка власних здібностей.

14. Що найчастіше за все стає причиною для конфліктів з людьми?

- А. Надмірна ініціативність.
- Б. Надмірна критичність.
- В. Надмірна прямолінійність.

Ключ-таблиця

Номер запитання	Оціночний бал за варіант відповіді		
1.	A 1	Б 2	В 3
2.	A 3	3 Б	В 1
3.	A 1	Б 3	В 2
4.	A 3	Б 2	В 1
5.	A 3	Б 2	В 1
6.	A 2	Б 3	В 1
7.	A 3	Б 2	В 1
8.	A 3	Б 2	В 1
9.	A 2	Б 1	В 3
10.	A 3	Б 1	В 2
11.	A 2	Б 1	В 3
12.	A 3	Б 2	В 1
13.	A 2	Б 1	В 3
14.	A 1	Б 2	В 3

Обробка та інтерпретація результатів опитування

У бланку для відповідей (ключ-таблиця) наведено кількість балів за кожен варіант відповіді. Обведіть, будь ласка, кружечком відповідні бали біля Ваших відповідей і підсумуйте загальний результат.

Зробіть висновок про Ваш рівень конфліктності за даною методикою та надайте його інтерпретацію.

При аналізі результатів тестування варто враховувати, що загальний підсумковий показник може знаходитися в діапазоні від 14 до 42. При цьому чим вищий підсумковий показник, тим вищим є рівень конфліктності особистості, для якого властива наявність характеру, що обумовлює продукування конфліктів, використання конфліктогенів спілкування й, безумовно, підвищення конфліктогенності стосунків у колективі.

При інтерпретації показників можна використати наступні орієнтовні оцінки конфліктності:

14–20 балів – низький рівень конфліктності.

21–24 бали – рівень конфліктності нижчий за середній.

25–29 бали – середній рівень конфліктності.

30–34 бали – рівень конфліктності вищий за середній.

35–42 бали – високий рівень конфліктності.

Характеристика рівнів конфліктності особистості

14–20 балів. Ви тактовні й миротворчі, вміло уникаєте суперечок, конфліктів та критичних ситуацій. Вислів: "Платон мені друг, та істина дорожча" ніколи не був Вашим девізом, саме тому Вас іноді називають конформістом. Про людей, як відсутніх, так і присутніх, Ви говорите по-

доброму, схильні їх захищати, аніж звинувачувати. Негативні емоції швидко зникають, і Ви спокійно, без образи встановлюєте контакт з людиною, яка Вас образила. Знайдіть у собі сміливість і, якщо вимагатимуть обставини, принципово висловіть свою думку.

21–34 бали. Ви людина конфліктна. Але насправді конфліктуєте лише в тому разі, якщо немає іншого виходу, а інші засоби вичерпані. Ви досить гнучка людина у взаємовідносинах, але важко змінюєте думку про людину. Перш ніж перейти до дружніх стосунків, Ви деякий час вивчаєте людину, тому Ви схильні змінювати думку про людину в кращий бік, аніж в гірший. Ви відкриті до компромісних рішень, Ви твердо відстоюєте свою думку, не думаючи про те, яким чином це позначиться на Вашій професійній кар'єрі або приятельських стосунках. Та це не дозволяє Вам виходити за межі коректності й принижуватись. Навпаки, це викликає повагу до Вас з боку оточення, через це конфліктні стосунки для Вас є швидше тактикою, ніж способом життя.

35–42 бали. Суперечки та конфлікти – це повітря, без якого Ви не можете існувати. Ви завжди готові до боротьби, живете в очікуванні конфлікту й тим самим провокуєте його. Вам відомі прийоми "супротивників", вмієте управляти оточенням, досягати власної мети за допомогою психології людей і погано орієнтуєтесь в знаннях їх особливостей, не берете до уваги внутрішній світ людини, коли вступаєте з нею в ділові стосунки. Полюблюєте критикувати інших для особистої вигоди. Якщо чуєте зауваження на Вашу адресу, можете "з'їсти живцем" людину, котра Вас критикує. Ваша критика – заради критики, а не для користі справи. Дуже важко тим, хто поряд із Вами на роботі чи вдома. Ваша нестриманість, грубість, нетактовність відштовхує людей. Чи не через це у Вас немає друзів? Спробуйте змінити Ваш складний характер.

Для більшої точності відповідей можна провести взаємооцінювання, коли колеги відповідають на питання один одного. Це дозволить зрозуміти, наскільки правильною є їхня самооцінка.

Оцінка комунікативного контролю в спілкуванні (адаптований варіант тесту М. Снайдера)

Інструкція. Комунікативний контроль відіграє важливу роль в організації безконфліктного спілкування між людьми і є тісно пов'язаним з емоційною сферою та з рівнем саморегуляції людини.

Оцініть кожний із запропонованих нижче висловів стосовно себе як правильне ("П") або неправильне, або переважно неправильне ("Н") і Ви визначите Ваш рівень комунікативного контролю.

1. Мені здається важким мистецтво наслідувати звички інших людей.
2. Я б, мабуть, зміг (змогла) клеїти дурня, щоб привернути увагу або потішити оточення.
3. З мене міг би вийти непоганий актор (акторка).
4. Іншим людям іноді здається, що я переживаю щось більш глибоко, ніж це є насправді.
5. В компанії я рідко опиняюся в центрі уваги.
6. В різних ситуаціях і в спілкуванні з різними людьми я часто поведуюся абсолютно по-різному.
7. Я можу відстоювати тільки те, в чому я щиро переконаний(а).
8. Щоб досягти успіху в справах і у відносинах з людьми, я прагну бути таким(ою), яким(ою) мене хочуть бачити.
9. Я можу бути доброзичливим(ою) з людьми, які мені неприємні.
10. Я не завжди такий(а), яким(ою) здаюся.

Обробка та інтерпретація результатів

По 1 балу нараховується за відповідь "Н" на 1, 5 і 7 питання і за відповідь "П" на решту питань.

Підрахуйте суму балів і порівняйте її з нормативними, поданими нижче; визначте, як характеризується властивий Вам комунікативний контроль:

0–3 бали – низький комунікативний контроль, характеризується:

- стійкістю поведінки, людина не вважає потрібним змінюватися залежно від ситуацій і не враховує особливостей партнера по спілкуванню, а також особливостей ситуацій;
- схильністю до спонтанного і щирого саморозкриття в спілкуванні, безпосередністю, відвертістю;
- "незручністю" в спілкуванні внаслідок прямолінійності, негнучкості;
- стійкістю "Я", малою схильністю до змін і схильністю до стереотипів.

4–6 балів – середній комунікативний контроль, характеризується:

- щирістю, спонтанністю поведінки;
- нестриманістю в емоційних виявах і схильністю до афектів, образ, конфліктів;
- схильністю враховувати у своїй поведінці інтереси оточення;

- низькою саморегуляцією.

7–10 балів – високий комунікативний контроль, характеризується:

- легкістю входження в будь-яку роль;
- гнучкістю реагування на різні зміни ситуації;
- хорошим самопочуттям і настроєм;
- схильністю до прогнозування і передбачення враження, яке справляє

на оточення;

- умінням постійно тримати себе у формі, стежити за собою, знанням, де і як поводитися, умінням керувати проявами своїх емоцій;

- труднощами у спонтанному самовираженні, відсутністю тяжіння до непередбачуваних ситуацій. Характерна позиція: "Я такий, який я є в даний момент".

Не забувайте, що поняття "комунікативний контроль" в складних, у тому числі і конфліктних ситуаціях, тісно пов'язане з поняттям "комунікативні уміння", а тому включає не тільки оцінку іншого в тій або іншій ситуації, але і визначення його сильних та слабких сторін, уміння встановити дружню атмосферу для вирішення конфлікту, уміння зрозуміти проблему і бажання іншого стати на його позицію і, нарешті, здійснювати контроль партнерських, дружніх відносин та прогнозувати розвиток інцидентів і конфліктних ситуацій тощо.

Оцінка готовності до переговорів і розв'язання конфліктів

Інструкція. Для самооцінки готовності до ведення переговорів пропонується пройти тест. Розпочинаючи роботу з тестом, ви повинні у всіх подробицях і деталях уявити ситуацію переговорів та конфлікту (моделювання, інценування). Далі потрібно дати самооцінку рівня ваших: а) знань; б) умінь; в) здібностей, що ви змогли виявити (реалізувати) у ситуації переговорів.

Спробуйте відповісти на питання тесту, використовуючи 9-бальну оцінну шкалу, де рівень ваших знань, умінь і здібностей до ведення переговорів оцінюється в такий спосіб: 1 – дуже низький, 2 – низький, 3 – нижче середнього, 4 – трохи нижче середнього, 5 – середній, 6 – ледве вище за середній, 7 – вище за середній, 8 – високий, 9 – дуже високий. Для відповіді на запитання потрібну цифру обведіть кружечком.

А. Знати

Психологічні особливості учасників переговорів, суперечки і конфлікту	1 2 3 4 5 6 7 8 9
Свої сильні і слабкі якості, що виявляються під час ведення переговорів, суперечки і конфліктної ситуації	1 2 3 4 5 6 7 8 9
Основні прийоми і способи ведення переговорів	1 2 3 4 5 6 7 8 9
Основні прийоми і правила поведінки в конфлікті	1 2 3 4 5 6 7 8 9
Типи конфліктів та їхні особливості	1 2 3 4 5 6 7 8 9
Етапи зародження і розвитку конфлікту	1 2 3 4 5 6 7 8 9
Основні прийоми вирішення конфліктів	1 2 3 4 5 6 7 8 9

Б. Уміти

Передбачати і прогнозувати хід розвитку подій, пов'язаних з переговорами та конфліктом	1 2 3 4 5 6 7 8 9
Піти на розумні компроміси з партнером по переговорах	1 2 3 4 5 6 7 8 9
Встановлювати контакти навіть з негативно налаштованими до вас опонентами	1 2 3 4 5 6 7 8 9
Застосовувати контрприйоми проти стратегії "нечесної гри" на переговорах	1 2 3 4 5 6 7 8 9
Нейтралізовувати дії осіб, що зривають переговори і розпалюють конфлікт	1 2 3 4 5 6 7 8 9
Визначати тип конкретно взятого конфлікту	1 2 3 4 5 6 7 8 9
Вести переговори, якщо опонент намагається їх уникнути	1 2 3 4 5 6 7 8 9

В. Бути здатним

Виявляти принциповість і гнучкість під час ведення переговорів	1 2 3 4 5 6 7 8 9
Встановити діалог і коректно вести переговори	1 2 3 4 5 6 7 8 9
Самокритично оцінити ситуацію і прогнозувати розвиток подій	1 2 3 4 5 6 7 8 9
Виявляти витримку і високоморальні якості навіть у ситуації загострення конфлікту	1 2 3 4 5 6 7 8 9
Бачити можливі тенденції розвитку конфлікту	1 2 3 4 5 6 7 8 9
Зацікавити протилежну сторону в позитивному результаті подій	1 2 3 4 5 6 7 8 9
Враховувати і не припускати своїх колишніх помилок	1 2 3 4 5 6 7 8 9

Обробка результатів

Ви можете підрахувати, який рівень вашої готовності до ведення переговорів. Радимо вам окремо підрахувати по блоках рівень: а) знань; б) умінь; в) здібностей.

Сумарна кількість балів = Рівень готовності до ведення переговорів.

7–14 1 – дуже низький

15–20 2 – низький

21–26 3 – нижчий від середнього

27–32 4 – трохи нижчий від середнього

33–38 5 – середній

39–44 6 – ледве вищий за середній

45–50 7 – вищий за середній

51–56 8 – високий

57–63 9 – дуже високий

Аналіз результатів

Підрахувавши окремо рівень знань, умінь і здібностей до ведення переговорів, слід на основі порівняльного аналізу зробити для себе висновок: чого вам більше бракує: знань, умінь чи здібностей? Виходячи з результатів, розробити програму самовдосконалення особистості. У цю програму слід включити розділи щодо подальшої самоосвіти, самовиховання і саморозвитку.

Методика "Оцінка рівня компетентності у вирішенні конфліктів"

(П. П. Хеппнер, І. Х. Петерсен)

Кондаков И. М. Самооценка компетентности в разрешении конфликтов руководителями среднего звена / И. М. Кондаков // Психологический журнал. – 1998. – Т. 19. – № 1. – С. 135–143.

Інструкція. Оцініть, будь ласка, наведені твердження відповідно до запропонованої шкали оцінювання: 4 бали – "цілком правильно", 3 бали – "радіше правильно"; 2 бали – "радіше неправильно"; 1 бал – "неправильно". Зважте на те, що будь-які Ваші відповіді є цінними і не розглядаються як "правильні" чи "неправильні".

Відповіді фіксуйте у бланку для відповідей.

1. Я маю власну методику вирішення конфліктів.
2. Навіть у конфліктній ситуації я добре сприймаю всі деталі того, що відбувається.
3. Мій прогноз про те, як буде відбуватися конфлікт, майже завжди виправдовується.
4. Я вважаю, що можу вирішити більшість проблем.
5. Я довіряю своїм здібностям вирішувати складні ситуації.

6. Я завжди впевнений, що досягну мети й здолаю всі труднощі.
7. Зазвичай, я досить ефективно вирішую конфліктні ситуації.
8. Більшістю рішень, прийнятих в умовах конфліктної ситуації, я залишаюся задоволеним.
9. Більшість проблем настільки складні, що я не в змозі їх вирішити.
10. Більшість проблем я вирішую в стані запалу.
11. Якщо мені вдалося залагодити конфліктну ситуацію, то я завжди намагаюся зрозуміти, внаслідок чого це сталося.
12. Я завжди аналізую реакцію на конфлікт щойно втягнутих у нього людей.
13. На конфлікти я реагую так емоційно, що не можу пригадати про ефективні способи його розв'язання.
14. У конфлікті мені завжди важко координувати свої дії.
15. Обмірковуючи варіанти дій у конфлікті, мені завжди складно оцінити вірогідність їх успішності.
16. У конфліктній ситуації я часто роблю судження, яке в подальшому не виправдовується.
17. Якщо я помічаю ознаки напруженості, то спочатку все добре обмірковую, перш ніж діяти.
18. Якщо я стикаюся з проблемою, то керуюся рішенням, яке найперше спало на думку.

Обробка та інтерпретація результатів

Підрахуйте загальну кількість балів.

Якщо загальна кількість набраних Вами балів складає:

від 18 до 48 балів – низький рівень;

від 49 до 60 балів – середній рівень;

від 61 до 72 балів – високий рівень.

Порівняльний аналіз даних:

- 1) порівняйте свій результат із максимально можливим (72);
- 2) порівняйте свій результат із результатами інших респондентів.

Діагностика схильності до конфліктної поведінки (методика К. Томаса, адаптація Н. В. Гришиної)

Мета: визначення переважного способу поведінки людини в конфліктних ситуаціях.

Опис методики

Для опису типів поведінки людей у конфліктних ситуаціях К. Томас запропонував двовимірну модель регулювання конфліктів, основними вимірами в якій є кооперація (пов'язана з увагою людини до інтересів інших людей, залучених до конфлікту) і напористість (для якої характерний акцент

на захисті власних інтересів). Відповідно до цих двох вимірів автор виділяє наступні способи регулювання конфліктів:

- 1) змагання (конкуренція) як прагнення досягти своїх інтересів на шкоду іншому;
- 2) пристосування – на противагу суперництву, принесення в жертву власних інтересів заради іншого;
- 3) компроміс;
- 4) уникнення – відсутність як прагнення до кооперації, так і тенденції до досягнення власних цілей;
- 5) співпраця, коли учасники ситуації приходять до альтернативи, що повністю задовольняє інтереси обох сторін.



К. Томас вважає, що при уникненні конфлікту жодна із сторін не досягає успіху. При таких формах поведінки, як конкуренція, пристосування і компроміс, або один з учасників виявляється у виграші, а інший – програє, або вони обидва програють, оскільки йдуть на компромісні поступки. І тільки в ситуації співпраці обидві сторони виявляються у виграші. У своєму опитувальнику з виявлення типових форм поведінки К. Томас описує кожний з п'яти наведених можливих варіантів 12 судженнями про поведінку індивіда в конфліктній ситуації. Тест можна використати в груповому варіанті як у поєднанні з іншими тестами, так і окремо.

Інструкція. У кожній з поданих пар виберіть те судження, яке є найбільш типовим для вашої поведінки. Відведений час – не більш 15–20 хвилин.

1. А. Іноді я надаю можливість іншим взяти на себе відповідальність за вирішення спірного питання.

Б. Замість того щоб обговорювати те, в чому ми розходимося, я стараюся звернути увагу на те, з чим ми обидва не згодні.

2. А. Я стараюся знайти компромісне рішення.

Б. Я намагаюся залагодити справу з урахуванням інтересів іншого і моїх власних.

3. А. Зазвичай я настійливо прагну домогтися свого.

Б. Я стараюся заспокоїти іншого і, головним чином, зберегти наші відносини.

4. А. Я намагаюся знайти компромісне рішення.

Б. Іноді я жертвую своїми власними інтересами заради інтересів іншої людини.

5. А. Залагоджуючи спірну ситуацію, я весь час намагаюся знайти підтримку в іншого.

Б. Я намагаюся зробити все, щоб уникнути напруженості, від якої немає ніякої користі.

6. А. Я намагаюся уникнути виникнення прикрощів для себе.

Б. Я намагаюся добитися свого.

7. А. Я намагаюся відкласти розв'язання спірного питання з тим, щоб згодом вирішити його остаточно.

Б. Я вважаю за необхідне в чомусь поступитися, щоб домогтися іншого.

8. А. Зазвичай я наполегливо прагну домогтися свого.

Б. Я насамперед намагаюся ясно визначити те, в чому полягають всі порушені інтереси і питання.

9. А. Думаю, що не завжди варто хвилюватися через якісь розбіжності, що виникають.

Б. Я роблю зусилля, щоб домогтися свого.

10. А. Я твердо прагну досягнути свого.

Б. Я намагаюся знайти компромісне рішення.

11. А. Я насамперед стараюся ясно визначити те, в чому полягають усі порушені інтереси і питання.

Б. Я намагаюся заспокоїти іншого, і головним чином, зберегти наші відносини.

12. А. Часто я намагаюся не займати позицію, яка може викликати суперечки.

Б. Я даю можливість іншому в чомусь залишитися при своїй думці, якщо він також іде мені назустріч.

13. А. Я пропоную середню позицію.

Б. Я наполягаю, щоб було зроблено по-моєму.

14. А. Я повідомляю іншому свою точку зору і питаю про його погляди.

Б. Я намагаюся показати іншому логіку і перевагу моїх поглядів.

15. А. Я намагаюся заспокоїти іншого, і головним чином, зберегти наші відносини.

Б. Я намагаюся зробити все необхідне, щоб уникнути напруженості.

16. А. Я намагаюся не зачепити почуттів іншого.

Б. Я намагаюся переконати іншого в перевагах моєї позиції.

17. А. Зазвичай я наполегливо намагаюся домогтися свого.

Б. Я намагаюся зробити все, щоб уникнути напруженості, від якої немає ніякої користі.

18. А. Якщо це зробить іншого щасливим, я дам йому можливість наполягти на своєму.

Б. Я даю можливість іншому в чомусь залишитися при своїй думці, якщо він також іде мені назустріч.

19. А. Я, насамперед, намагаюся ясно визначити те, в чому полягають всі порушені інтереси і спірні питання.

Б. Я намагаюся відкласти розв'язання спірного питання з тим, щоб згодом вирішити його остаточно.

20. А. Я намагаюся негайно подолати наші розбіжності.

Б. Я намагаюся знайти найкраще поєднання вигравів і втрат для нас обох.

21. А. Ведучи переговори, я стараюся бути уважним до бажань іншого.

Б. Я завжди схильюся до прямого обговорення проблеми.

22. А. Я намагаюся знайти позицію, яка знаходиться посередині між моєю позицією і точкою зору іншої людини.

Б. Я відстоюю свої бажання.

23. А. Як правило, я заклопотаний тим, щоб задовольнити бажання кожного з нас.

Б. Іноді я надаю можливість іншим взяти на себе відповідальність за розв'язання спірного питання.

24. А. Якщо позиція іншого здається йому дуже важливою, я спробую піти назустріч його бажанням.

Б. Я намагаюся переконати іншого прийти до компромісу.

25. А. Я намагаюся показати іншому логіку і перевагу моїх поглядів.

Б. Ведучи переговори, я намагаюся бути уважним до бажань іншого.

26. А. Я пропоную середню позицію.

Б. Я майже завжди заклопотаний тим, щоб задовольнити бажання кожного з нас.

27. А. Часто уникаю займати позицію, яка може викликати суперечки.

Б. Якщо це зробить іншого щасливим, я дам йому можливість наполягти на своєму.

28. А. Зазвичай я настійливо прагну добитися свого.

Б. Залагоджуючи ситуацію, я зазвичай намагаюся знайти підтримку в іншого.

29. А. Я пропоную середню позицію.

Б. Думаю, що не завжди варто хвилюватися через якісь розбіжності, що виникають.

30. А. Я намагаюся не зачепити почуттів іншого.

Б. Я завжди займаю таку позицію в спірному питанні, щоб ми спільно з іншою зацікавленою людиною могли домогтися успіху.

Обробка даних

Питання	Суперництво	Співпраця	Компроміс	Уникнення	Пристосування
1				А	Б
2		Б	А		
3	А				Б
4			А		Б
5		А		Б	
6	Б			А	
7			Б	А	
8	А	Б			
9	Б			А	
10	А		Б		
11		А			Б
12			Б	А	
13	Б		А		
14	Б	А			
15				Б	А
16	Б				А
17	А			Б	
18			Б		А
19		А		Б	
20		А	Б		
21		Б			А
22	Б		А		
23		А		Б	
24			Б		А
25	А				Б
26		Б	А		
27				А	Б
28	А	Б			
29			А	Б	
30		Б			А

Уоллен С. *Рационально-эмотивная психотерапия: когнитивно-бихевиоральный подход / пер. с англ. ; С. Уоллен, Р. ди Гусепп, Р. Уэсслер. – М. : Институт гуманитарных знаний, 1997. – С. 45–50.*

Уоллен С., Ди Гусепп Р., Уэсслер Р.
ОСНОВНЫЕ ИРРАЦИОНАЛЬНЫЕ ВЕРОВАНИЯ

Эллис (1976) выделил несколько основных категорий иВ (иррациональных верований), которые он слышал от тысяч своих пациентов. [...] список иВ – это обобщенная типология, можно не встретить в чистом виде у отдельного конкретного пациента. Поэтому важная задача врача заключается в том, чтобы определить излюбленные иВ пациента, независимо от того, можно или нет отнести эти иррациональные верования к какому-то определенному типу. Для того чтобы было понятнее, мы включили примеры фраз и выражений, в которых присутствует обсуждаемое иррациональное верование. После обсуждения каждого иВ мы даем пример соответствующего рВ. Мы советуем вам проверять свое понимание. Для этого постарайтесь сами сформулировать и записать соответствующее рациональное верование до того, как прочтете его в скобках.

1. Меня должны любить и поддерживать все, кто мне небезразличен, а если нет, то это ужасно.

[...] Меня никто не любит. Я боюсь назначить ей свидание. Я бы этого не вынесла, если бы он разозлился на меня! Я был бы дураком, если бы стал делать это. Я не смог бы это сделать на людях. Я бы все сделал ради этого человека.

Данное иррациональное верование является одним из самых распространенных и с большими трудностями преодолевается во время лечения. Оно отражает страх быть отвергнутым. Эллис (1974b, 1977a) иногда называет эту проблему "любовной сентиментальностью". Это явление особенно бывает заметно у женщин как результат поло-ролевой социализации. Женщина без мужчины часто воспринимает себя неполноценным незавершенным существом. Как отмечает Жанет Вольф (Janet Wolfe, 1975), женщины, придерживающиеся таких взглядов, часто терпят неудачи. Они не умеют настойчиво добиваться того, что хотят, они часто пассивно соглашаются с тем, что им не нравится в интимных отношениях из-за страха, что если они выскажут свои возражения, партнер может посчитать их неполноценными и бросить.

(рВ: Было бы желательно и полезно уважать себя, получать одобрение окружающих в конкретных делах и любить самому, а не надеяться на любовь окружающих).

2. Когда люди поступают плохо или нечестно, они заслуживают порицания, осуждения и наказания; они плохие или омерзительные личности.

Это всецело твоя вина. Он не должен был так поступать со мной.

Моим родителям следовало бы быть справедливыми. Тогда я бы не оказался в беде. В ней нет ничего хорошего. Ты шовинистская свинья!

Он глуп. Он заслужил это. Я хотел бы видеть, как он поплатится за это. Я ему отомщу. Конечно, его нужно наказывать.

Перечисляя эти высказывания как иррациональные, мы не хотим сказать, что любое наказание иррационально или неэффективно. Хотя мы признаем, что наказание может быть важным способом влияния на поведение людей, мы не считаем, что с позиции нравственности человек заслуживает наказания. Элементами иррациональности в данном суждении являются взгляды, что: (а) сам человек должен быть обвинен, (в) он должен быть наказан, (с) он может быть назван плохим. Оценивать нужно поведение, а не человека. Кроме того, наказание целесообразно для изменения поведения, а не для обвинения людей.

(pB: Определенные поступки неправильны и антисоциальны и те, кто их совершает, поступают так по глупости или в силу своей невротичности, было бы хорошо помочь им измениться.)

3. Это ужасно, когда дела идут не так, как я хотел бы.

Со мной не будут поступать несправедливо. Я не могу обойтись без этого. Я не могу даже представить, что у меня этого нет. Если я не поступлю в аспирантуру... о боже! Она никогда не согласится спать со мной. Я не могу вынести, что я такой толстый. Раньше он всегда давал мне все, что я хотела. У всех детей есть... Если он еще раз сделает это, я буду кричать. Я постоянно хожу за тобой и подбираю. У меня не остается времени на себя.

Данные высказывания пациентов хорошо иллюстрируют незаконченную речь. Ни в одном из приведенных выше примеров пациенты не дают конкретную оценку описываемой ситуации; оценка находится где-то между слов или содержится в тоне голоса, которым произносится замечание. Например, в заявлении "Она никогда не согласится спать со мной" может содержаться невысказанный вывод "... но она должна бы спать со мной; и поскольку она не соглашается, это ужасно". В таких случаях полезно попросить пациента закончить мысль, чтобы он мог осознать, что в действительности он дал преувеличенную оценку серьезности проблемы и ее последствий.

(pB: Это плохо, что не часто дела идут так, как хотелось бы, и было бы желательно изменить ситуацию, чтобы дела пошли лучше. Если изменить ситуацию невозможно, лучше временно принять ее такой, какая она есть.)

4. Мне следует быть очень настороженным в отношении неопределенных или потенциально опасных событий.

Это могло бы случиться. О, боже. Ни о чем другом, кроме этого, я не могу думать. Похоже, что никто не понимает, насколько это серьезно. Это не

выходит у меня из головы. Я не могу допустить, чтобы это случилось. Если Вы не волнуетесь, то Вы, видимо, не понимаете ситуацию. Что Вы имеете в виду под словом "расслабься"?

Но как я могу быть уверен, что это не случится? Сесть верхом на лошадь? Вы предлагаете это мне?

Это иррациональное верование построено на требовании определенности в нашей жизни и вызывает тревогу, когда мы не получаем гарантий. Пациенты, придерживающиеся этого иррационального верования, создают себе две проблемы вместо одной. Они расстраивают себя не только в тот момент, когда случаются неприятности, но и заранее до наступления этого.

(pB: Лучше встретить опасность и нейтрализовать ее, когда это невозможно – принять неизбежное.)

5. Я ничего не стою, если я не очень компетентен и не добиваюсь все время успехов или, по крайней мере, почти все время в главной деятельности.

Какой я дурак. Мне не следовало кричать на детей. Я недостаточно умен чтобы поступить в аспирантуру. Я не могу смотреть на себя.

На что теперь я годен, став пенсионером? Как мог бы я добиться X? Я не должен был приезжать так быстро. Без него я ничто. Мой пациент никак не поправляется!

Это иррациональное верование относится к двум-трем наиболее распространенным иВ, с которыми сталкивается психотерапевт. Они чаще встречается у мужчин в нашем конкурирующем, ориентированном на достижение, обществе. Это иВ обычно связано с сильным страхом неудачи; человек считает, что если он не достигает успеха, то он неудачник (а не просто не справился с задачей). Эта форма самоосуждения провоцирует сильную тревогу при ожидании неудачи и ведет к депрессии, когда неудача действительно случается.

(pB: Полезнее воспринимать себя несовершенным созданием, подверженным человеческим слабостям и ошибкам. Лучше просто заниматься своим делом, чем испытывать потребность добиваться успехов.)

6. Должно существовать идеальное решение этой проблемы; я должен быть уверен в себе и должен полностью контролировать ситуацию. Нужно найти лучший способ. Если я буду продолжать искать, я найду это. Я просто не могу принять решение. Как я могу быть уверен? Разве это не рискованно? Как я могу определить лучший способ сделать это? Я знаю, что хочу, но я все еще не могу решить. Если я останусь, я буду страдать, и если поеду, тоже буду страдать. Мне не хватает уверенности в себе. Доктор, Вы имеете в виду, что не можете сказать мне, что я должен делать?

В этом иВ есть два элемента. Во-первых, существует идеальное или совершенное решение проблемы и необходимо найти его, а если не удастся найти, то результат будет ужасным. Во-вторых, независимо от того, сущест-

вует или нет идеальное решение, пациент убежден, что должен полностью контролировать изменяющуюся ситуацию. Это иррациональное верование может быть также направлено на других людей. Пациент может сердиться на того, кто не предлагает хорошее решение или не управляет сложной ситуацией. Одним из тех людей, на кого наиболее вероятно может рассердиться пациент, является врач, особенно когда проблемы не решаются легко и быстро или когда врач не может указать верный кратчайший путь решения проблем.

(pB: В нашей жизни много неопределенности, но можно наслаждаться жизнью несмотря на это.)

7. Мир должен быть честным и справедливым.

Как она только могла мне это сделать? Почему всегда это случается именно со мной? Он не должен был это делать. Я не заслуживал этого. Но я делал все, что мне полагалось. Они не имели права уволить меня. Как вы посмели. В конце концов он схлопочет. Вы не можете указывать мне, что я должен делать. Я не прошу слишком много.

Это верование иррационально прежде всего из-за своей требовательности. Пациенты, разделяющие такие взгляды, не хотят принимать мир таким, какой он есть, и считают, что они сами могут обустроить мир лучше Бога. Это иВ часто является ключевым элементом когнитивной сферы подростков с их идеализмом и своими устойчивыми представлениями, каким должен быть мир (их мир!). Психотерапевт поступит не лучшим образом, если согласится с пациентом, что мир несправедлив к нему и что это ужасно. Лучше спросить пациентов, откуда у них возникает это мнение, что мир должен быть справедливым.

(pB: Мир часто несправедлив, хорошие люди иногда умирают молодыми. Лучше принять этот факт и сосредоточиться на том, как можно радоваться жизни, несмотря на существующую несправедливость.)

8. У меня никогда не должно быть дискомфорта и боли. Зачем мне эти неприятности? Это слишком трудно. Но мне не нравится это. Я могу получить травму. Но я так хочу есть! Я не могу вынести это. Какая суета! Я был бы рад избавиться от всего этого.

Разве нельзя припарковаться поближе? Что? Я должен пойти к стоматологу? Будет слишком больно. Мы уже целых пять минут стоим в очереди. Я боюсь забеременеть, потому что рожать больно.

Читатель, возможно, удивится тому, что в описании этого иВ мы используем слово "боль", которое мы относим как к психологическому, так и к физическому дискомфорту. Физический дискомфорт проявляется в некоторых ситуациях, не связанных с соматическими заболеваниями, таких, как разнообразные неудобства. Уверенность в неспособности справиться с дискомфортом является формой Низкой Фрустрационной Толерантности (НФТ) и часто ведет к пагубным привычкам и неумеренности в поведении

или, по крайней мере, к нытью и жалобам, утомительными для окружающих. Страх дискомфорта может также препятствовать достижению определенных целей или получению разнообразного удовольствия, потому что пациенты оценивают имеющийся дискомфорт как непереносимый. Если вы хотите подняться к горной речке, чтобы искупаться в водопаде, вам, возможно, придется идти по камням и скалам. Многие люди считают, что они должны быть всегда в состоянии комфорта, чем бы они ни занимались; такое верование ограничивает возможности человека.

(pB: Редко можно достичь чего-либо без дискомфорта. Я могу справиться с дискомфортом, хотя такое состояние мне не нравится.)

9. Я могу сойти с ума и это было бы невыносимо. Я больше не могу даже думать спокойно. Вчера вечером по телевизору показывали человека с такими же проблемами, как у меня. Для него это закончилось сумасшедшим домом. Я так боюсь потерять контроль над собой. Что со мной может произойти? Я боюсь помешаться! Что будет, если я потеряю контроль? Мне кажется, я схожу с ума. В моей ситуации любой будет сильно нервничать. Я мог бы закончить, как моя мать... она покончила жизнь самоубийством. Насколько опасен этот симптом, доктор? Разве это нормально?

Френофобия, страх сойти с ума, часто встречается среди пациентов и лежит в основе того, что мы называем симптомным стрессом. Виктор Рэйми (V. Raimy, 1975) называет эту проблему психологической ипохондрией. Почему люди так боятся сойти с ума? Обычно, не являясь специалистами, они имеют неверную информацию о психопатологии и представляют, как они становятся неистовыми маньяками и поэтому подлежат заточению на длительное время в "жуткую тюрьму". Когнитивными особенностями этого страха являются негативная самооценка ("Я плохой") и тревога дискомфорта, как отмечалось выше ("Я не смог бы вынести такую суету").

(pB: Эмоциональный дистресс, конечно, неприятен, но все же с этим можно справиться.)

Оставшиеся четыре иррациональных верования имеют свои особенности. Они, может быть, менее оценочны, но, безусловно, иррациональны, поскольку не поддаются практической проверке и не способствуют достижению цели.

10. Лучше избегать, чем противостоять жизненным трудностям. Ничего не поможет. Зачем зря напрягаться? Я сделаю все, чтобы избежать этого. От этого нет пользы. Во всяком случае, это не такая уж серьезная проблема! Доктор, выпивка помогает мне забыться. Я бы предпочел выпить. Мне не нравится моя сегодняшняя жизнь, но...

Если я не думаю об этом, то оно меня не тревожит. Это никак не поможет. Об этом я буду думать завтра. Я думаю что-нибудь сделать по этому поводу, но просто еще не собрался с силами.

Это верование сходно с восьмым иВ (потребность в комфорте) и содержит следующий оценочный компонент: "Жизненные трудности так

неприятны, что их нужно избегать любой ценой". Это избегание может быть серьезным препятствием для эффективного лечения, и врач поступит грамотно, если прямо укажет на это пациенту и призовет его критически проанализировать данное иВ и отказаться от него.

(pB: Так называемый легкий путь в конечном итоге всегда оказывается более тяжелым.)

11. Я нуждаюсь в ком-то более сильном, чем я, чтобы я мог на него положиться.

Женщине нужен мужчина. Без нее я не справлюсь. Когда дела плохи, я надеюсь только на Бога. Я не могу это сделать один. Но он всегда знает, что нужно делать. Никто не умеет так готовить, как моя мать. Всегда можно надеяться на Всевышнего. Что я буду делать без тебя? Доктор, я ждал целую неделю чтобы поделиться с вами. Доктор, Вы не должны брать отпуск!

Люди с данным иВ заявляют, что они не могут справиться со своими проблемами. Хотя многие из нас считают полезным обратиться к другим за советом и рекомендациями, в том числе и во время молитвы, исключительное возложение надежд на кого-то другого или Высшую силу снижает собственную активность в решении проблем и в достижении жизненных целей. Ключевым элементом в этом иВ является слово "нуждаться". Поэтому полезно подчеркнуть пациентам, что "Бог помогает тому, кто помогает себе".

(pB: Лучше действовать и думать независимо, хотя в этом есть некоторый риск.)

12. Эмоциональные переживания вызываются внешними событиями, у меня мало возможностей управлять чувствами или изменять их. Из-за него я чувствую себя ничтожеством. Без нее я пропаду. Он так разозлил меня. Когда он входит в комнату, я начинаю злиться и краснеть. Он испортит мне вечер. Общество приучило нас быть такими. Ты заставил меня полюбить тебя. Если бы ты перестала цепляться ко мне, я мог бы измениться. Если бы только у меня была эта работа, я был бы счастливым. Ты сделал меня больной. Изменение этого верования является краеугольным камнем работы рационального психотерапевта. Пока пациент не примет ответственность за свои чувства на себя и не поймет, что он сам вызывает эмоции и поэтому может изменить их, он будет продолжать считать причиной своих несчастий разнообразные внешние факторы. Данное иВ является фактически гипотезой о влиянии внешних стимулов на поведение человека. Поэтому в соответствии с нашим определением, что верования – это оценочные когниции, данное верование, строго говоря, не является иВ само по себе. Однако, если не изменить это верование, оно будет мешать людям помогать себе и будет препятствовать коррекции собственных иВ.

(pB: Эмоциональные переживания во многом определяются нашим отношением к событиям. Человек приобретает надежный контроль над отрицательными эмоциями, если стремится изменить собственные ненаучные ошибочные взгляды, создающие эмоциональные проблемы.)

13. Прошлое является причиной моих сегодняшних проблем, потому что те давние события сильно повлияли на меня и будут продолжать действовать.

Меня так воспитали. У меня вся семья такая. Обстоятельства вынудили меня делать это. Видите ли, дело в том, что я был усыновлен. Я никогда хорошо не учился в школе. Когда я был ребенком... У меня было ужасное детство. Все мы, итальянцы, очень эмоциональны. Доктор, Вы не смогли бы это понять, если бы не были евреем. Это вина моей матери; она меня так воспитала.

Это верование, по форме тоже не очень оценочное, является одним из наиболее коварных и трудных препятствий на пути к успешному лечению. Это утверждение предполагает, что лечение не поможет, поскольку пациентов изменить нельзя. Пациенты могут считать свое происхождение, наследственные факторы, отдельные события своей жизни причиной того, что они не могут измениться. И, конечно, если пациенты считают, что не могут измениться, то маловероятно, что они будут предпринимать какие-то попытки в этом направлении. Это верование иррационально потому, что препятствует достижению личного счастья, а также в силу абсолютистского содержания. Это прогноз о влиянии внешних событий на поведение человека, мы считаем этот прогноз ошибочным.

(pB: Мы можем учиться на собственном опыте, не становясь заложниками предрассудков.)

Начинающим психотерапевтам полезно помнить, что все эти иВ можно свести к трем основным:

1. Самообвинение.
2. Непереносимость фрустрации.
3. Обвинение окружающих.

Целесообразно расспрашивать пациентов до тех пор, пока они не признают у себя одно или несколько из этих основных иВ. Главные иррациональные верования пациентов можно также распознать по их оценочным определениям. Событие иррационально оценивается как ужасное скорее по самопроизвольному определению, чем на основе объективного учета негативных последствий.

Смехов В. А. Опыт психологической диагностики и коррекции конфликтного общения в семье / В. А. Смехов // Вопросы психологии. – 1985. – № 4. – С. 83–92.

Смехов В. А.

ОПЫТ ПСИХОЛОГИЧЕСКОЙ ДИАГНОСТИКИ И КОРРЕКЦИИ КОНФЛИКТНОГО ОБЩЕНИЯ В СЕМЬЕ

Многие затруднения посетителей психологической консультации связаны с семейными конфликтами. Психологический выход из семейного конфликта прямо или косвенно реализуется через изменение общения между членами семьи. При этом обнаруживается парадоксальное на первый взгляд отношение обратившихся за помощью людей к формам своего конфликтного общения. С одной стороны, они предпочли бы разрешать повседневные конфликтные затруднения мирными способами и без тягостных переживаний. С другой стороны, не научившись справляться с конфликтными ситуациями, они усугубляют конфликтность общения тем, что или бессильно отказываются владеть собой, или сосредоточиваются на обвинении других, или обреченно ссылаются на непреодолимые объективные обстоятельства, или убедили себя в том, что иных форм общения не существует. Как правило, участники семейных конфликтов выглядят в консультации не столько как противоборствующие стороны, адекватно осознавшие свои цели, сколько как жертвы своих собственных неосознаваемых личностных особенностей. В то же время их формы общения в конфликтных ситуациях отличаются крайней неоднозначностью. Из повседневной жизни мы знаем, что иногда за грубыми и шумными столкновениями супругов могут скрываться привязанность и любовь, а за подчеркнутой вежливостью – эмоциональный разрыв, хронический конфликт и даже ненависть. Таким образом, казалось бы, открыто конфликтогенные способы общения могут не отражать или не порождать конфликта, а иные, по форме вполне корректные, способы могут не только не сдерживать конфликта, но, напротив, способствовать его эскалации. Психологическое значение способов общения в конфликтных ситуациях полноценно раскрывается только в рамках клинического анализа семейных отношений и глубинных личностных особенностей участников столкновений. Наличие в конфликтном общении и его причинах неосознаваемых компонентов значительно усложняет положение консультируемых и работу психолога-консультанта. Для достижения коррекционного эффекта психолог должен владеть не только специальными средствами понимания, но и особыми приемами донесения до консультируемого психологической сути конфликта и путей выхода из него. В настоящей статье описывается подход к диагностической и

коррекционной работе над психологическими проблемами семьи, который центрирован на раскрытии и коррекции межличностных и внутриличностных детерминант конфликтного общения.

Психологические методы изучения семьи и работы с семьей можно различать по их доминирующей направленности: 1) научно-исследовательской (связанной с предполагаемыми теоретическими обобщениями, расширяющими профессиональный кругозор психолога-практика); 2) диагностической (позволяющей психологу-консультанту или психотерапевту получать конкретные данные, необходимые для непосредственной работы с людьми); 3) коррекционно-диагностической, или психотерапевтической (определяющей форму и содержание корригирующего процесса). Обычно любую методику с той или иной степенью успешности можно использовать для решения каждой из перечисленных задач. Тем не менее основной функцией методик двух первых типов является получение различного рода *информации* о семье и ее членах, а третьего типа – организация *коррекционного воздействия*. С этим же связано и отличие рабочего психокоррекционного диагноза от диагноза научно-исследовательского. Достоинства последнего связаны с существованием строгих дефиниций употребляемых понятий. Однако в рамках психотерапевтического взаимодействия эти достоинства часто оказываются недостатком, так как возникает проблема перевода научных терминов на реальный язык консультируемого. Специфика рабочей диагностической гипотезы заключается в том, что ее коррекционный потенциал тем выше, чем непосредственней она связана с ходом психотерапевтического процесса, подвергаясь постоянной реформулировке по мере поступления новой информации, чем в большей мере она формулируется на языке самого консультируемого или, еще лучше, самим консультируемым, приобретая характер совместного диагноза, чем ярче образность и метафоричность ее вербальных формулировок. В результате психокоррекционное диагностическое заключение, внешне теряя форму статистической обобщенности и инвариантности, взамен приобретает прямую и действенную соотнесенность с частной семейной или личной проблемой.

Примерами методов с коррекционно-диагностической направленностью могут служить методы исследования внутрисемейного общения, сутью которых, как правило, является моделирование в искусственных условиях непосредственного взаимодействия членов семьи с последующим анализом произошедшего в терминах теории коммуникации. При оценке результатов рассматривается характер взаимодействия, процесс принятия членами семьи решения, способ, которым им удалось или не удалось выработать общее решение, и т. д. Такой подход к пониманию и коррекции семейного общения основывается на регистрации и анализе только внешней объективной картины взаимодействия в искусственно созданных условиях. Более точно определить направление и форму помощи конкретному чело-

веку можно, опираясь на знание об особенностях его *субъективного* восприятия своих *реальных* конфликтов. Поэтому наибольшее внимание мы уделяем регистрации и анализу внутренней субъективной картины реальных конфликтных ситуаций консультируемого, используя объективные данные в качестве вспомогательных.

Для получения такой субъективной картины мы разработали технику направленной рефлексии конфликтного события. Ее основой служит методика анализа конфликтной ситуации (МАКС). С точки зрения намеченных выше классификационных различий, эта техника относится к коррекционно-диагностическим и ориентирована на анализ и коррекцию внутриличностных факторов, определяющих межличностное взаимодействие в семье. Характер и структура методики предусматривают донесение диагностических выводов до консультируемого не в традиционной монологической интерпретации, а в стиле диалогического взаимодействия, стимулирующего активную саморефлексию консультируемого. Таким образом диагностическое заключение уточняется и приобретает характер совместного, что повышает его коррекционную эффективность.

СТРУКТУРА МЕТОДИКИ

Для проведения методики в процессе клинической беседы с консультируемым необходимо подобрать конкретную конфликтную ситуацию, возникавшую в жизни семьи и имеющую высокую значимость, повышенный эффективный заряд или тенденцию ритуально повторяться. Один или оба участника конфликтного взаимодействия анализируют эту ситуацию, отвечая в форме свободного описания на ряд вопросов. Все вопросы организованы в особую структуру, которая перед консультируемым и психологом выступает с разных сторон.

Для консультируемого все вопросы группируются в одиннадцать "рефлексивных планов", содержание которых задается следующими названиями. Краткое содержание конфликтной ситуации. 1. Как реально я себя вел. 2. Как я хотел бы себя вести в подобной ситуации. 3. Как я должен был бы вести себя в подобной ситуации. 4. Как реально он себя вел. 5. Как он должен был бы вести себя в подобной ситуации. 6. Как он хотел бы вести себя в подобной ситуации. 7. Каким он видел меня в этой ситуации. 8. Каким он предпочел бы видеть меня в подобной ситуации. 9. Каким я предпочел бы видеть его в подобной ситуации. 10. Каковы причины, цели и обстоятельства всего происходившего. Тематика планов предусматривает описание с предложенной точки зрения реального и предпочитаемого поведения, как своего собственного, так и поведения своего оппонента, предполагаемых выходов из конфликтной ситуации, движущих мотивов участников конфликта. Характер конкретных вопросов, сгруппированных в вышеперечисленные планы, ориентирует отвечающего на рефлексию простых, всем

доступных психологических явлений, а именно на отчет о том, что в такие моменты говорит, делает, думает, чувствует и чего добивается он сам и его оппонент. Эти ракурсы описания остаются в планах с 1 по 9 одними и теми же, видоизменяя свое содержание лишь в соответствии с направлением, определяемым данным рефлексивным планом. Например, категория описания "говорить" в разных рефлексивных планах приобретает следующие смыслы: "Реально я говорил...", "Хотел бы говорить...", "Должен был бы говорить...", "Реально он говорил...", "Он должен был бы говорить...", "Ему хотелось бы говорить...", "Он считает, что я говорил...", "Он предпочел бы, чтобы я говорил...", "Я предпочел бы, чтобы он говорил..." Только планы 0 и 10 имеют не повторяющиеся тематики вопросов. Вопросы в этих планах требуют причинно-целевого обоснования происходившего. Например, "Я так себя вел из-за того, что он...", "Он так вел себя для того, чтобы я..." (некоторые вопросы сформулированы в виде незаконченных предложений).

Для психолога, в отличие от консультируемого, структура вопросника имеет более сложную организацию. Необходимо, чтобы психолог в результате анализа определенным образом организованных ответов смог составить представление о внутренней картине конфликтного события (ВККС) хотя бы одного из участников конфликта. Для этой цели мы пользуемся следующей системой рабочих, вспомогательных (не концептуальных) понятий. Ответ консультируемого на один вопрос представляет собой первичный *элемент* этой картины. Все ответы группируются сначала в вышеперечисленные *планы*, которые, в свою очередь, складываются в более крупные блоки анализа – различные *образы*. Планы 1, 2 и 3 складываются в образ "я" в данной конфликтной ситуации. Планы 4, 5 и 6 представляют собой образ "другой" в данной конфликтной ситуации. План 7 – это образ "я-для-другого". Планы 8 и 9 составляют образ "взаимные предпочтительные ожидания". Планы 0 и 10 призваны отразить образ "субъективная детерминация происходившего". Наконец в заполненном опроснике должны отразиться такие *аспекты* внутренней картины конфликтного события, как: а) представление консультируемого об объективных обстоятельствах, предопределивших конфликт; б) представление о самом себе и об оппоненте, отраженное в однотипных параметрах поведения, в) представление консультируемого о детерминантах конфликтного взаимодействия.

СМЫСЛОВОЕ СОДЕРЖАНИЕ СТРУКТУРНЫХ ЧЛЕНЕНИЙ МЕТОДИКИ

[...] В процессе сопоставления психологом выделенных единиц содержания выявляются дисгармоничности, противоречивости и разноплановости в актах взаимодействия; например, несоразмерность действий и переживаний или их несоотнесенность с целями и обоснованиями поведения. Подобные точки дисгармоничности в ВККС должны становиться

объектом коррекционного внимания и задавать направление дальнейшей коррекционной работе. В ходе анализа ВККС такой аспект картины, как представление консультируемого об объективных конфликтных обстоятельствах, позволяет понять специфику его субъективного отношения к ним. Как известно, возникновение конфликта зависит не столько от объективной конфликтности реальной ситуации, сколько от субъективного отношения к ней человека, которое обусловлено ее значимостью для него. Представление консультируемого об оппоненте позволяет психологу судить о его социально-перцептивной компетентности и особенностях защитных форм восприятия. Диагностическое заключение становится все более конкретным по мере уменьшения единиц анализа внутренней картины. Сопоставления на уровне образов могут дать, например, следующее. Совместный анализ образов "я", "другой" и "взаимные положительные ожидания" позволяет выдвинуть гипотезы о наиболее комфортном для испытуемого выходе из конфликта. Сравнение образов "я" и "я-для-другого" дает возможность судить о способности консультируемого ориентироваться в поведении на гипотетические представления о себе в глазах оппонента. Еще более конкретизируется понимание проблемы испытуемого при анализе ВККС на уровне планов. Например, сопоставление в образе "я" планов "реального", "желаемого" и "должного" помогает определить характер подчиненности реального поведения консультируемого его внутренним побуждениям или внешним императивам. Незаполнение консультируемым тех или иных планов, т. е. отказ от ответов, также является информативной характеристикой нашей методики. Например, незаполнение плана 10 (субъективная детерминация происходившего) может свидетельствовать о полном отсутствии произвольности, тотальной реактивности поведения консультируемого в разбираемом конфликтном событии. Незаполнение плана 9 (представление о благоприятном реагировании другого) говорит о том, что конфликт имеет для консультируемого автономную ценность и почти не зависит от вариантов поведения оппонента.

Наибольшую детализацию и коррекционный вес приобретает диагноз при анализе ВККС на уровне когнитивных элементов, т. е. ответов на вопросы. Вопросы подобраны в соответствии с задачей, стоящей перед проводящим методику. Как минимум необходимо снизить уровень конфликтности в жизни консультируемого путем изменения стиля его конфликтного общения. Изменения могут наступить, если он будет иначе поступать, иное воспринимать, иное переживать или иного добиваться в конфликтных ситуациях. Этими соображениями продиктован выбор таких категорий описания, включенных в каждый рефлексивный план, как "говорить", "делать", "думать", "чувствовать" и "добиваться". Организованное принятым способом описание фиксирует исходное состояние и отправную точку для оценки предстоящих изменений консультируемого. [...]

ОСОЗНАВАЕМЫЕ И НЕОСОЗНАВАЕМЫЕ КОМПОНЕНТЫ КОНФЛИКТНОГО ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ

Описывая по выделенным параметрам себя в реальной значимой ситуации, консультируемый фактически невольно сталкивается и соотносит в сознании свою "я-концепцию" и реальный опыт своего конфликтного поведения, что вызывает у него состояние инконгруэнтности. Это состояние служит источником напряжения и актуализирует у человека механизмы "защитной символизации" в осознании тех явлений его опыта, которые противоречат "я-концепции". Следовательно, в его ответах должны отразиться поведенческие действия и психические явления, имеющие не только истинные, но и защитные, т. е. искаженные в угоду "я-концепции" обоснования. Кроме того, неспособность справиться с нежелательными внешними конфликтами говорит о наличии в поведении человека элементов, противоречащих его сознательным намерениям и, следовательно, детерминированных подсознательно.

Л. С. Выготский писал, что "бессознательное влияет на наши поступки, обнаруживается в нашем поведении, и по этим следам и проявлениям мы научаемся распознавать бессознательное..." При этом "бессознательное делается предметом изучения психолога не само по себе, но косвенным путем, путем анализа тех следов, которые оно оставляет в нашей психике". Неосознаваемые факторы, повлиявшие на общение консультируемого в конфликте, психолог должен искать в плане не только "следов", оставленных в поведении, но и психолингвистических "следов", оставленных в тексте ответов. Гипотезы, возникшие у него в процессе детального анализа текста ответов, затем верифицируются в клинической беседе с консультируемым. [...]

Мы также предположили наличие в конфликтном взаимодействии двух взаимопереплетенных, но различающихся по механизму типов поведения. Компоненты первого типа носят характер произвольных, сознательно управляемых акций, а второго – характер непроизвольных реакций и автоматизмов, которые ускользают от произвольного контроля, изменения и критического осознания, хотя при этом часто имеют вторичную систему оправдывающих обоснований – рационализации. Психолог, отталкиваясь от репрезентированной внутренней картины конфликтного события, должен получить представление о характере произвольности и причинно-целевого обоснования актов данного конкретного конфликтного взаимодействия.

Мы рассматриваем следующие типы актов: 1) произвольные и истинно обоснованные; 2) произвольные и защитно или ложно обоснованные; 3) непроизвольные и защитно или ошибочно обоснованные; 4) непроизвольные, неосознанные и поэтому необоснованные. Эта дифференциация предполагает неоднородность сферы неосознаваемого, т. е. существование "различных форм и механизмов неосознаваемости". Неосознаваемыми могут оказаться либо сами акты взаимодействия, либо их дисгармоничный характер по

отношению к другим актам, либо истоки их оценки и обоснования, либо символизируемые ими переживания и т. д. Многие акты взаимодействия, выделенные в конфликте консультируемого по предложенной выше схеме, представляют собой устойчивые явления, переходящие из одного конфликта в другой. Некоторые из этих инвариантов конфликтного общения консультируемого обычно играют роль препятствия на путях разрешения разбираемого конфликта. Именно они становятся объектом дальнейшего совместного анализа и коррекции. [...]

Случай Г. В консультацию обратилась женщина с жалобами на напряженность в отношениях с девятилетней дочерью. Повседневные конфликты часто завершаются взаимными истериками. Для анализа был выбран последний конфликт. Мать, проверяя домашнее задание, обнаружила в нем ошибки и стала ругать и стыдить дочь. Дочь объясняла это тем, что у нее устала рука. Все кончилось безобразными криками и истерикой. При разборе в числе прочего оказалось, что мать свое общение с дочерью насыщает фразами с завуалированной язвительностью. Даже в том случае, когда она ставит перед собой задачу сдержаться, не конфликтовать и открыто не позорить дочь, в оборотах ее речи проскальзывает дискредитирующее отношение к своей дочери. Так, отвечая на вопрос: "Что Вы должны были бы при этом говорить?", она написала следующее: "Деточка моя, как ты умудрилась сделать столько ошибок? Ты, наверное, очень старалась, чтобы их было побольше. Я так и подумала, что это рука во всем виновата. Видимо, твоей руке очень хочется сделать еще одну работу над ошибками". При этом мать не понимает, что именно вызывает у дочери такой сильный протест и агрессию, когда она "очень ласково" произносит такие фразы. Мать не осознает ни элементов язвительности в конструкции фраз, ни их значения в отношениях с дочерью, которые выявляются при анализе текстов ответов. После прямого указания психолога на стилистику речи мать признала в себе лишь склонность к безобидному юмору; склонность же к желчному и язвительному отношению к дочери вытеснялась ею. Подобные акты взаимодействия мы относим к типу произвольных, неосознанных и необоснованных.

После выделения инвариантных актов взаимодействия и осознания консультируемым их деструктивного значения в его конфликтном общении необходимо перейти к поиску предопределивших их внутриличностных факторов.

ФАКТОРЫ, КОНСТИТУИРУЮЩИЕ КОНФЛИКТНОЕ ОБЩЕНИЕ

[...] Для обозначения психологических реальностей, интегрирующих осознаваемое и неосознаваемое в целостное конфликтное взаимодействие, мы в рабочем порядке пользуемся понятием "конституирующее переживание". Во многом совпадающее со "значащим переживанием", оно

определяет личностные реакции на те или иные обстоятельства внешней среды, отражает "ситуационный смысл" и "сигнализирует о личностном смысле событий", создающем "пристрастность человеческого сознания". Понятием "конституирующее" подчеркивается неосознаваемая организующая и системообразующая роль этих переживаний в отношении многих произвольных и, косвенно, части произвольных компонентов общения человека в конфликтной ситуации. Понятие "переживание" мы предпочли потому, что в этом по природе эмоционально-смысловом личностном образовании доминирует эмоциональная сторона, реализуется эмоциональная форма существования личностного смысла.

Таким образом, психолог соотносит найденные инварианты конфликтного общения с определившими их конституирующими переживаниями. В ходе работы с консультируемым конституирующее переживание фигурирует в виде вербальной формулы, отражающей эмоционально-смысловое содержание его общения. В семейной психотерапии так или иначе используются аналогичные вербальные формулы под названием "верования", "кредо", "семейный миф", "образ мы", "девиз", "игра", "сценарий" и т. п. В конфликтной ситуации, как правило, актуализируется несколько конституирующих переживаний, тем самым создается поликонтекстность взаимодействия. Например, [...] одно из деструктивно конституировавших поведение переживаний частично может быть зафиксировано в следующей формуле: "Для моих конфликтных ситуаций характерно то, что я прежде всего начинаю чересчур сильно расстраиваться от ощущения собственного несовершенства". Подобные формулы соответствуют конституирующему переживанию консультируемого лишь тогда, когда они отражают далеко не всегда осознаваемую аффективно окрашенную установку или норму реагирования, не поддающуюся произвольному регулированию, в отличие от простой склонности, которая может без напряжения не реализовываться. В результате подобного вербального конструирования можно с необходимой и достаточной степенью приближения обозначить и обсудить конституирующее переживание (имеющее по природе невербальный характер) в форме доступной для данного консультируемого. Текст формулировки может видоизменяться, высвечивая разные стороны отражаемой реальности. Содержательная динамика такой формулы-образа является индикатором эффективности психокоррекционного процесса. [...]

Консультируемый обычно не готов к восприятию своего произвольного поведения из-за защитного реагирования или низкой степени рефлексии. Для стимулирования активности самосознания мы пользуемся приемом введения "конфликтного смысла действия", что позволяет перевести в восприятии консультируемого его произвольную реакцию в статус поступка, с неизбежным принятием ответственности за него. Переживание

конфликтного смысла действия приводит к конфликтным смыслам "я", конфликтный смысл "я" запускает дальнейшую работу самосознания.

Таким образом, работа с семейными конфликтами акцентируется на тех инвариантах конфликтного общения, которые вносят деструктивность в межличностные взаимодействия консультируемого и часто являются манифестацией его внутренних конфликтов.

НЕКОТОРЫЕ ОБОБЩАЮЩИЕ ЗАМЕЧАНИЯ

[...] Рефлексивная работа, вызываемая вопросами методики, непривычна, затруднена и часто просто тягостна для человека, пережившего значимый конфликт. Однако чем искреннее консультируемый работает над методикой, тем больше диагностической информации, непосредственно используемой в коррекции, она отразит. Поэтому эффективное использование методики возможно только после установления психотерапевтического контакта. Заполненные бланки психолог детально анализирует сначала сам, а затем совместно с испытуемым. В процессе обсуждения с испытуемым его ответов психолог дополняет бланки новыми деталями и уточняет для себя диагноз; одновременно появляется возможность для формулировки так называемого совместного диагноза, который вытекает из совместного обсуждения и представляет собой описание проблемы и путей ее разрешения на языке, семантически и символически приближенном к привычному для консультируемого языку.

Структура и характер вопросов в методике не требуют от отвечающего оценки личностных, социально-ролевых и т. п. качеств, а предполагают осознание динамики психических состояний (своих и партнера). Такое перераспределение внимания с "оценивающей" рефлексии содержательных характеристик на "понимающую" рефлексии динамических характеристик способствует, по нашему мнению, с одной стороны, снижению защитных реакций и реакций протеста у консультируемых в процессе их общения между собой и с психологом, а с другой стороны, выработке у них навыка децентрации (перцептивной и эмоциональной). Использование методики не подменяет приобретаемого с опытом искусства вести психотерапевтическую беседу, но делает ее направленнее и насыщеннее, позволяет интенсифицировать коррекционный процесс, сконцентрировать беседы вокруг наиболее актуальных тем, диагностировать наиболее важные характеристики конфликтного общения консультируемых (дисгармоничности в ВККС и в "я-образе", структуру реакций и поступков в конфликтном взаимодействии, степень и характер рефлексии поведения, способности к децентрации, перцептивные несогласованности в восприятии друг друга, особенности личностных позиций в конфликте и т. д.). Коррекционный эффект работы зависит от правильно организованного сочетания когнитивных и аффективных компонентов психотерапевтического общения психолога и

консультируемого. Применяя методику, психолог может более направленно вызывать и использовать в коррекционных целях разные явления аффективной сферы консультируемого (переживания инконгруэнтности, когнитивного диссонанса, конфликтного смысла действия и конфликта между "могу", "хочу" и "должен").

В процессе коррекционной работы в рамках описанного подхода благодаря изменению личностного смысла элементов ситуации внутренняя картина конфликтного события претерпевает продуктивные изменения, чем подготавливается более конструктивное восприятие и поведение консультируемых при аналогичных обстоятельствах. Таким образом, для консультируемых открывается возможность овладеть собственным поведением в конфликтных ситуациях путем переосмысливания и реорганизации наличного арсенала средств общения и перевода непроизвольных реакций в произвольные, управляемые. Особенно этому способствует возникающая в ходе психокоррекционного взаимодействия необходимость совместно означивать и обсуждать новые, ранее не осознававшиеся феномены своей психики и поведения. [...]

Горностай П. П. Життєві ролі та рольова соціалізація / П. П. Горностай // Психологія життєвої кризи / відп. ред. Т. М. Титаренко. – К. : Агрпромвидав України, 1998. – С. 69–96.

Горностай П. П.

ЖИТТЄВІ РОЛІ ТА РОЛЬОВА СОЦІАЛІЗАЦІЯ

Ролі та життєві сценарії людини

Важливою складовою частиною поведінки людини є рольова поведінка. Соціалізована особистість завжди є носієм певного арсеналу психологічних ролей: професійних, сімейних, статевих тощо. Психологічні ролі дуже тісно вплетені в структуру особистості. Можна стверджувати (і це підтверджується психологічною практикою), що значна частина психологічних дисгармоній пов'язана з функціонуванням ролей і закономірностями рольової поведінки. Не є винятком і життєва криза, яка дуже часто супроводжується рольовими конфліктами особистості.

В процесі соціалізації у людини формується певна життєва модель: система стійких значущих стосунків, поведінкові стереотипи, патерни, ієрархія звичних видів діяльності. Життєва модель обов'язково включає репертуар психологічних ролей. Ролі як функціональні одиниці соціальної поведінки людини (Шибутани Т., 1969) є одними з основних соціальних функцій особистості, вони є втіленням мети соціально значущої діяльності та поведінки людини, отже, дуже тісно пов'язані з смислом життя. Психологічна роль неможлива без уявлення людини про себе як про суб'єкта ролі, а отже, система ролей має істотне значення у формуванні "Я"-концепції особистості.

Існує багато класифікацій психологічних ролей. Найбільш широке тлумачення, що включає практично всі прояви активності людини, [...] належить класичній теорії психодрами Дж. Морено, де розглядаються такі типи психологічних ролей: психосоматичні, психічні, соціальні, трансцендентні (Лейтц Г., 1994). [...]

Хоча в цій концепції лише одна з чотирьох класифікацій ролей одержала назву "соціальна", ми вважаємо всі психологічні ролі людини в тій чи іншій мірі соціальними (якщо не хочемо підміняти поняттям ролі будь-яку функцію особистості) і вважаємо рольовими лише соціалізовані прояви поведінки, такі, які орієнтовані на інші особистості, тобто на міжособистісну взаємодію. Іншими словами, не може бути ролі без "спостерігача". [...] Серед найвідоміших і найавторитетніших зарубіжних теорій, які послужили фундаментом для сучасних досліджень психології ролей, можна назвати символічний інтеракціонізм і психодраму.

Предметом вивчення для психолого-соціологічної школи символічного інтеракціонізму, започаткованої Дж. Мідом (його концепція ще інколи називається теорією ролей), є рольова взаємодія, чи інтеракція (від англ. interaction). У роботах інтеракціоністів переважають соціологічний та соціально-психологічний підходи (більшість представників цієї школи – соціологи та соціальні психологи) і недооцінюється особистісне підґрунтя рольової поведінки, яка, на їх думку, майже виключно визначається експектаціями – соціальними очікуваннями. [...]

Психодраматичний напрямок (Киппер Д., 1993; Лейтц Г., 1994; Морено Дж., 1993), засновником якого є Дж. Морено, навпаки, тяжіє до внутрішніх проблем і розглядає роль (соматичну, психічну, соціальну тощо) як інтерперсональний феномен, тобто переважно із самої себе, не завжди враховуючи, що навіть внутрішні рольові конфлікти дуже часто мають соціальне походження, тобто пов'язані з соціальними стосунками.

В процесі життя у людини формується певний репертуар психологічних ролей, які входять в структуру її особистості. Ці ролі визначаються не лише групами, в яких вони функціонують, та соціальними очікуваннями, а мають індивідуальне забарвлення, несуть на собі відбиток особистості. Наприклад, роль "вчителя" може бути настільки різноплановою, що навіть введення типології ("суворий вчитель", "вчитель-демократ" тощо) не охопить всіх варіантів рольової поведінки, яка в кожній людини буде своя, неповторна.

Психологічна роль завжди передбачає не лише певний набір функцій, а й конкретні моделі рольової поведінки. Так само, як для театральної ролі існує текст, де записані всі дії та вчинки персонажа, життєві ролі пов'язані з так званими "життєвими сценаріями", в яких певною мірою запрограмовані життєві події людини. Під життєвим сценарієм ми розуміємо певний життєвий план людини, який "запускається" в ранньому дитинстві і розгортається протягом всього її життя. Сценарій формується під впливом різних обставин: умов родинного виховання, життя батьків, особливостей розвитку особистості, дитячих намірів, планів, мрій тощо. Проте не слід вважати, що під сценарієм ми розуміємо планування людиною свого життя. Життєвий сценарій здебільшого неусвідомлений людиною і скоріше є системою установок, що впливають на її поведінку. [...]

Структура рольової взаємодії

Спілкуючись з іншими людьми, які виступають у певних ролях, людина неминуче вступає у рольову взаємодію з ними, тобто керує їхньою рольовою поведінкою і сама підпадає під вплив партнерів зі спілкування та їхніх ролей. Рольова взаємодія не завжди відбувається гармонійно, інколи вона супроводжується суперечностями – рольовими конфліктами. Рольові конфлікти – це суперечності, пов'язані з соціально-психологічними ролями особистості та їх структурою. [...]

[...] Соціально-психологічна роль виступає як "посередник" у спілкуванні з іншими особистостями, як механізм включення особистості в соціальний контекст.

Про роль як про особистісну характеристику можна говорити тоді, коли вона є прийнятою особистістю, тобто коли людина відчуває рольову ідентичність, переживає себе суб'єктом ролі. Можна виділити такі форми рольової ідентичності: 1) статева – одна із основних форм ідентичності, що полягає в ототожненні себе з тією чи іншою статтю; 2) етнічна – пов'язана з національною самосвідомістю, мовою і соціокультурними особливостями; 3) групова – пов'язана з членством в різних соціальних групах; 4) політична – пов'язана із соціальними і політичними цінностями; 5) професійна – пов'язана з професійними ролями.

З точки зору соціальної психології особистості рольова взаємодія має складну структуру. Перша підструктура – рольові очікування – це система вимог соціуму до ролі (як крайній варіант, "соціумом" може бути і одна людина), вірніше, відображення особистістю сукупності тих вимог, які висувують до людини партнери по рольовій взаємодії, її власні уявлення про те, якої поведінки від неї чекають інші. Рольові очікування – зовнішня сторона взаємодії, що характеризує суспільну детермінацію рольової поведінки людини.

Друга підструктура (головна, що визначає характер ролі) – рольова поведінка – це реалізація рольових функцій у конкретних діях і вчинках, що здійснюються в процесі виконання ролей. Рольова поведінка – одна із основних форм соціальної поведінки людини.

Третя підструктура – рольове переживання – це внутрішня сторона взаємодії, що характеризує особистісну детермінацію рольової поведінки людини. Рольове переживання – це уявлення особистості про власні психологічні ролі, відчуття себе суб'єктом тієї чи іншої ролі, це внутрішня модель ролі. Сукупність рольових переживань людини, що стосуються її різних соціально-психологічних ролей, складає своєрідну рольову "Я"-концепцію особистості.

Як і будь-яка поведінка, рольова поведінка має свою детермінацію: зовнішню, коли рольова поведінка будується у відповідності з рольовими очікуваннями, на догоду вимог групи або соціуму; та внутрішню, відповідно до внутрішньої психологічної моделі ролі.

Якщо рольові очікування і рольові переживання відповідають одне одному (тобто зовнішня і внутрішня моделі ролі збігаються, то рольова поведінка є однозначною.

Якщо ж між ними є суперечність, то виникає рольовий конфлікт. Тут можливі різні варіанти. При внутрішній детермінації рольової поведінки ми маємо зовнішній рольовий конфлікт, чи конфлікт рольової поведінки з рольовими очікуваннями. При зовнішній детермінації ми будемо мати

внутрішній рольовий конфлікт, чи конфлікт рольової поведінки людини із його власними рольовими переживаннями.

Внутрішній і зовнішній конфлікти можуть переходити один в одний. Піддаючись груповому тиску і змінюючи свою рольову поведінку на соціально бажану, людина "заганяє" конфлікт всередину. Навпаки, якщо вона за внутрішнім спонуканням "скидає" з себе небажану роль, то конфлікт переходить у зовнішній. Конформні і гіперсоціалізовані особистості тяжіють до внутрішнього рольового конфлікту, що по суті є невротичним реагуванням на ситуацію. Особистості, що відрізняються психопатичною дезадаптацією, навпаки, схильні до зовнішнього конфлікту.

У реальних ситуаціях спілкування рольова взаємодія – це двосторонній процес, а отже, структура рольової взаємодії є подвійною, тобто такою, що належить кожному з партнерів зі спілкування. Так, у випадку спілкування двох людей (найпростіша модель взаємодії) кожен з партнерів має своє уявлення про власну роль (рольове переживання), є суб'єктом власних рольових дій і вчинків і має взаємні рольові очікування (тобто на поведінку партнера А впливають очікування з боку Б і навпаки).

Можна розглянути такий приклад. У стосунках двох людей один завжди є трохи активнішим за другого. Якщо позиції лідера і веденого співпадають з рольовими очікуваннями і переживаннями, тобто одна людина хоче грати роль лідера, а від іншого чекає ролі підлеглого, а її партнер – навпаки, то ми спостерігаємо рольову сумісність, або компліментарність ролей. Рольовий конфлікт починається тоді, коли обидва партнери прагнуть лідерських позицій, а від іншого чекають поступливості. Такі ж причини лежать в основі того, що легко уживаються між собою "садист" і "мазохіст". Відомі випадки, коли дуже стабільними виявляються шлюби, коли один із подружжя набагато старший за іншого. Це відбувається в тому випадку, коли знаходять взаємне задоволення в потребі реалізації символічних ролей "Батька" – "Дочки" (чи навпаки – "Матері" – "Сина", якщо жінка старша за чоловіка). Ці ролі, як і попередні, складають рольові пари.

Компліментарними можуть бути і ролі, що не входять у рольову пару. Покажемо це на прикладі сімейних ролей. Чоловік в сім'ї відіграє роль "Покровителя", тобто є захисником своєї дружини, лідером, приймає всі важливі рішення. У той же час, від дружини він очікує ролі "Господині": щоб смачно готувала, виховувала дітей. Дружині теж подобається грати роль "Господині", вона любить готувати, господарювати, а від чоловіка чекає покровительства і захисту. Можна прогнозувати з високим ступенем імовірності, що в такій сім'ї рольові конфлікти будуть рідкістю. Значно гірше, якщо взаємні очікування і домагання не співпадають. Наприклад, чоловік чекає від дружини ролі "Сексуальної партнерки", а вона хоче бути "Коханкою" чи "Подругою" і проводити час в інтимних розмовах. У цьому

випадку неминучі конфлікти, пов'язані з суперечністю сімейних ролей, а отже, така сім'я буде час від часу переживати кризи сімейних стосунків.

Отже, рольовий конфлікт можна тлумачити не тільки як суперечність між ролями партнерів зі спілкування, а й як суперечність між поведінкою одних і очікуваннями інших. Таке тлумачення дає змогу розглядати рольовий конфлікт одночасно з особистісних і соціальних позицій, що дає додаткові можливості для аналізу. Адже не завжди зрозуміло, що таке суперечності (або, як говорять представники психодрами, дивергентність) ролей, і що взагалі розуміється під суперечностями ролей, які вважаються символістами абстрактними символами. Оголошуючи окремі ролі суперечливими чи ні, дивергентними чи конвергентними без з'ясування того, які саме компоненти структури ролі вступають у суперечність, ми ризикуємо внести велику частку суб'єктивізму.

Рольовий стрес та рольовий конфлікт

Вітчизняний досвід вивчення рольових конфліктів, так само як і психологічні дослідження рольової поведінки, дуже скромний і набагато поступається зарубіжним дослідженням, в яких переважає емпіричне вивчення рольової поведінки і пов'язаних з цим проблем. Феномен рольових конфліктів розглядається в більш широкому контексті – проблеми рольового стресу (role stress), який виступає у трьох основних видах: неоднозначність ролі (role ambiguity), рольовий конфлікт (role conflict) і рольове перевантаження (role overload). Вони описуються за допомогою таких понять, як: множинно-рольовий конфлікт (multiple-role conflict); потенційні рольові конфлікти (potential role conflicts); потенційний подвійний рольовий конфлікт (potential dual role conflict); рольовий конфлікт, що розв'язується (disentangling role conflict) та інші.

Більшість досліджень орієнтовані переважно на сферу професійної діяльності людини і на пов'язані з цим практичні завдання, а також на вивчення статево-рольової поведінки та статево-рольових конфліктів (gender role conflict), сексуально-рольових конфліктів (sex role conflict), сексуально-рольової ідентичності (sex role identity).

В зарубіжній практиці використовується багато тестових методик дослідження структурних компонентів рольового стресу. Серед них можна назвати методику вимірювання неоднозначності ролі і рольового конфлікту (R. J. House). Ще одним досить поширеним тестом є шкала рольового перевантаження (Т. А. Beehr). Одним з найпопулярніших інструментів вивчення статево-рольової поведінки є шкала статево-рольового конфлікту, створена у 1986 році американськими психологами на чолі з J. M. O'Neil.

Серед методик вивчення рольового конфлікту найбільшого поширення набув тест "шкала рольового конфлікту" (the Role Conflict Scale), розроблений колективом під керівництвом J. R. Rizzo у 1970 році. За допомогою

цієї методики можна вимірювати такі найважливіші компоненти рольового стресу, як рольовий конфлікт і неоднозначність ролі. [...]

Не менш цікавим [...] є опитувальник рольового конфлікту (the Role Conflict Questionnaire). [...] Поняття "роль" визначається як кластер соціально і організаційно визначеної індивідуальної поведінки. "Рольовий конфлікт" визначається як неконгруентність між очікуваннями, пов'язаними з роллю, і фактичними переживаннями рольового обов'язку.

[...] У теорії психодрами розглядається чотири основних види рольових конфліктів: 1) інtrarольові (внутрішні конфлікти між компонентами чи різновидами однієї ролі однієї людини); 2) інтеррольові (внутрішні конфлікти між різними ролями однієї людини, які є дивергентними або суперечать одна одній і вимагають здійснити власний вибір; 3) інтраперсональні (внутрішні конфлікти, що ґрунтуються на суперечливому рольовому досвіді людини і проявляються в труднощах становлення її рольової поведінки; 4) інтерперсональні (зовнішні конфлікти, що ґрунтуються на суперечностях між дивергентними ролями партнерів зі спілкування) (Лейтц Г., 1994, с. 301–310).

Запропонована нами структура рольової взаємодії дає змогу доповнити названу класифікацію ще принаймні двома різновидами рольових конфліктів. [...] По-перше – це так звані інтеріоризовані інтерперсональні конфлікти, тобто внутрішні конфлікти, що мають своїм походженням міжособистісні стосунки. Суть їх полягає у суперечності між рольовими переживаннями людини і рольовими очікуваннями щодо неї. У такій ситуації людина може будувати свою рольову поведінку або згідно зі своїми рольовими переживаннями (що приведе до зовнішнього конфлікту з партнерами по взаємодії), або підкоряючись їхнім рольовим очікуванням (заганяючи конфлікт усередину).

Прикладом такого конфлікту може бути ситуація психологічного дискомфорту, що виникає у людини в незвичних для неї обставинах, коли зовнішня соціальна ситуація вимагає від неї дій, які не мають нічого спільного з її уявленням про власне покликання, про власні ролі (рольові переживання). У той же час людина повинна підкорятись рольовим очікуванням (тобто формування рольової поведінки має бути однозначним) і не має можливості піти на відкритий зовнішній рольовий конфлікт.

По-друге, всі інтерперсональні рольові конфлікти можуть бути як двосторонніми, так і односторонніми. Наша структура дає змогу по-новому тлумачити поняття дивергентності та конвергентності ролей. Конвергентними, чи доповнюючими (інколи використовується і термін "компліментарність"), ми називаємо такі взаємні ролі, коли рольові очікування одного з партнерів по взаємодії частково чи повністю відповідають рольовій поведінці (а зрештою і рольовим переживанням) іншого, і навпаки. Така ситуація

називається повною (чи гармонійною) рольовою сумісністю, коли взаємне задоволення ролями партнерів зі спілкування є оптимальним.

Але оскільки і рольові переживання, і рольові очікування є в кожного з партнерів, то збіг може бути частковим: наприклад, поведінка партнера А відповідає очікуванням з боку партнера Б, який задоволений ситуацією спілкування, а от поведінка партнера Б не задовольняє А і суперечить його очікуванням. У результаті ми отримуємо явище одностороннього рольового конфлікту.

Така, на перший погляд, штучна ситуація (адже ми звикли вважати, що конфлікти завжди двосторонні) на практиці дуже часто трапляється, наприклад, у сімейних стосунках, коли міра задоволеністю шлюбом у чоловіка і жінки буває зовсім різною. Незбіг стає особливо явним, коли один з партнерів по шлюбу приховує свій дискомфорт і тим самим заганяє конфлікт усередину. У такому випадку розрив стосунків, який може за цим наступити, для іншого партнера стає настільки великою несподіванкою, що той не може зрозуміти його причини. [...]

Односторонній рольовий конфлікт трапляється і в тих випадках, коли людина "переростає" свою роль і прагне змінити поведінку. Але в ситуації, коли людина хоче "з завтрашнього дня розпочати нове життя", це здебільшого не вдається, тому що в соціальному оточенні сформувались стійкі рольові очікування, що відповідають старій звичній ролі. Прагнення грати нову роль наштовхуються на ці очікування, які "заганяють" людину в попередню рольову модель. [...]

Ушакова Т. Н. Оценочный аспект конфликтной речи / Т. Н. Ушакова, В.В. Латынов // Вопросы психологии. – 1995. – № 5. – С. 33–41.

Ушакова Т. Н., Латынов В. В.

ОЦЕНОЧНЫЙ АСПЕКТ КОНФЛИКТНОЙ РЕЧИ

Тема конфликта заняла в наши дни видное место в психологической науке. Это связано, во-первых, с тем, что психология откликается на острые вопросы современности, реагируя на социальную ситуацию, наполненную столкновением противоречивых интересов групп людей и отдельных индивидов. Здесь наука как бы проявляет свою альтруистическую тенденцию, стремится быть полезной действительности, предлагая способы ее анализа, рекомендации к действиям. Есть и другая сторона в психологическом исследовании конфликта (эгоистическая): она основана на возможности использовать уникальный момент жизни (даже если он негативный), относиться к нему как удобному естественному эксперименту и извлекать из него фундаментальные знания (пример этому дает проведенное во время второй мировой войны исследование черепно-мозговых ранений в их влиянии на психологию человека).

Обе названные стороны присутствуют в настоящем исследовании конфликтных форм общения. Реализуя первую из указанных тенденций (альтруистическую), мы избрали объектом исследования публичные политические дискуссии с целью оказать помощь людям речевых профессий, сокращая путь накопления опыта, помогая понять неочевидные особенности речи в публичных выступлениях. Реализация другой тенденции связана с фундаментальными задачами исследования, направленного на то, чтобы через речь видеть самого человека, состояние его психики, скрытые интенции. Ситуация конфликта с этой точки зрения представляет своего рода модель, отражение акцентуированных, а потому и упрощенных форм речевого поведения. [...]

МЕТОДИКА

Исследование проведено на материале конфликтных политических дискуссий, происходивших в нашей стране в последние годы (1992–1994); в сравнении с ними рассматривались материалы дискуссий, проходивших во 2-й Государственной Думе в 1907 г. Производились аудио- и видеозаписи выступлений, речей, интервью политических лидеров, переданные по Центральному телевидению и радио. Использовались также газетные

публикации. Материалы дискуссий 1907 г. изучались по стенографическому отчету.

Современный материал привлек нас в силу его актуальности, бесспорной экологической валидности, а также в силу его доступности, поскольку ситуация дискуссий широко освещалась средствами массовой информации.

Обращение к дискуссиям во 2-й Государственной Думе 1907 г. обусловлено прежде всего тем, что они дают историческую ретроспективу, возможность сравнения с современностью и, соответственно, выявление специфики последней.

При анализе текстов конфликтных дискуссий были выявлены различные типы интенций говорящего. При этом обнаружилось, что одна из наиболее явных интенций состоит в оценивании событий, людей, их поступков. Это связано с тем, что в обществе с развитой системой социальных норм речевая активность конфликтующей стороны в большой мере состоит в трансляции своей точки зрения, внедрении в сознание слушателей собственных представлений о конфликте. Это вызвано стремлением оказать психологическое воздействие как на оппонента, так и на третью сторону, позиция которой оказывается порой достаточно существенной и проявляется, например, посредством голосования. В связи с этим повышается значимость того, как представляется конфликт, как оцениваются действия и особенности сторон, на кого возлагается ответственность за его инициацию, и т. п. Если общество признает справедливой систему оценок одной из сторон, это открывает перед ней дополнительные возможности влияния на оппонента, позволяет в определенной степени выйти из-под контроля социальных норм и легитимизировать жесткие тактики воздействия (вплоть до физического насилия). Тогда негативные оценки даются с целью изменить к худшему отношение к оппоненту со стороны аудитории, дискредитировать его, и наоборот: положительные оценки себя и своих соратников – для улучшения отношения к себе и к ним (самоапологизация).

С целью объективного представления оценочной функции была использована шкала, представляющая ось, в центре которой отмечается количество содержащихся в тексте утверждений с нейтральной, нулевой оценкой (0), в правой части – с положительными (+) или подчеркнуто положительными оценками (++), в левой части – соответственно негативными (-) и подчеркнуто негативными оценками (- -).

В анализируемых текстах выделялись три типа объектов, подвергающихся обсуждению: 1) сам говорящий и его сторонники, их поступки, личностные черты; 2) его оппоненты, их поведение, поступки, личностные черты; 3) объекты и факты, не находящиеся в связи с двумя вышеуказан-

ными. Исследуемый текст анализировался группой экспертов последовательно, фраза за фразой на предмет квалификации, какой из трех вышеуказанных объектов подвергается обсуждению и с какой интенцией: оценить положительно, отрицательно (и в какой степени) или нейтрально.

Рассмотрим наиболее часто встречающиеся варианты негативных оценок.

1. Использование неаргументированных утверждений (по типу: "Он – плохой").

2. Негативные аргументированные оценки. В этом случае оппоненту ставят в вину:

- некомпетентность в различных областях ("Нынешний режим провести подобные выборы абсолютно не способен..." – Г. Зюганов [...]; "Дела в экономике дошли до критической точки, а конкретных механизмов изменения нет" – Ю. Воронин [...]);

- нанесение ущерба России и ее жителям ("Просто выкачиваются и грабятся государственные средства" – А. Руцкой [...]; "Создали условия для экономических правонарушений, для коррупции, для преступности и бандитизма" [...];

- негативный моральный облик ("Другие – просто строчат доносы в КГБ и прокуратуру" – В. Новодворская [...];

- психическое нездоровье ("Они создавали сумасшедшую обстановку, у меня впечатление, что председатель парламента просто потерял разум" – Е. Амбарцумов [...];

- чрезмерное стремление к власти ("Но у людей, которые оказались во главе этой советской власти, сработал старый инстинкт: надо удержаться наверняка, любой ценой" – С. Шахрай [...]);

- стремление к дальнейшей конфронтации ("Уже сейчас раскалывают общество и структуры власти надвое. Режим готов идти на все" – Ю. Воронин [...]);

- нечестность ("Потому что Ельцин, к сожалению, никогда не был способен выполнить данное им слово" – Р. Хасбулатов [...]).

3. Утверждение о сходстве объекта дискредитации с некоторым (литературным, историческим) образом, чья негативная оценка общепризнана. В результате объект дискредитации получает отрицательную оценку. Например: "Он похож на Гитлера, значит, тоже плохой".

4. Обвинение объекта дискредитации в дружбе (знакомстве) с негативно оцениваемыми людьми. По схеме: "Он знаком с нечестными, жестокими людьми – значит, сам таков".

Позитивные оценки представляют одну из сторон конфликта в социально желательных, привлекательных для слушателей красках, т. е. осуществляют ее апологизацию. Можно выделить четыре вида таких оценок:

1. Использование неаргументированных утверждений (по типу: "Он – хороший").

2. Позитивные аргументированные оценки. В данном случае у объекта апологизации отмечаются:

- высокие моральные качества ("Это было бы просто позорным, если бы мы поддались произволу, гнету, насилию" – Р. Хасбулатов [...]);

- следование интересам народа ("Я имею в виду, что являюсь в какой-то степени носителем этих сил, их отражением. А силы добра – это интересы людей, народ" – Р. Хасбулатов [...]);

- высокая компетентность ("Верховный Совет был, хотя и с опозданием, но готов вынести на ноябрьский съезд свой и, посмею заверить, более обоснованный и проработанный, чем правительственный, вариант дальнейшего общественно-экономического развития России" – Ю. Воронин [...]);

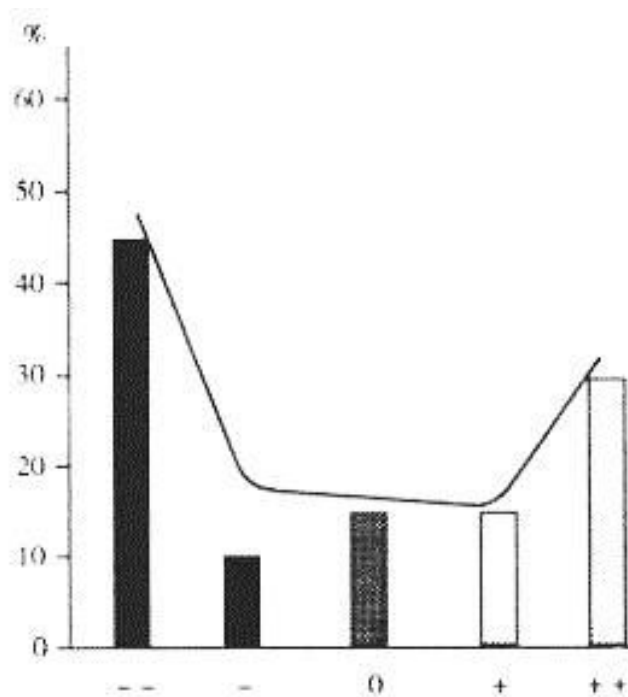
- миролюбие ("Вместе с тем Верховный Совет страны делает все, чтобы конфликт не разрастался" [...]).

3. Выявление сходства объекта апологизации с некоторым (литературным, историческим) образом, чья позитивная оценка общепризнана, и распространение на объект апологизации этой оценки. Например: "Он похож на Петра I (как реформатора), значит, сам тоже хороший".

4. Сообщение о дружбе (знакомстве) объекта апологизации с позитивно оцениваемыми людьми. По схеме: "Он знаком с честными, умными людьми – значит, сам таков".

РЕЗУЛЬТАТЫ

Полученные при использовании оценочной шкалы результаты представлены на диаграммах, которые оказались достаточно выразительными и характерными для анализируемых нами случаев. Они согласуются с интуитивным опытом членов экспертной группы, однако имеют то преимущество, что допускают возможность их наглядного и количественного представления. Приведем в виде примеров результаты анализа следующих материалов: А. Руцкой – беседа с А. Политковским 1.09.1993 г. в передаче ЦТ "Политбюро"; Р. Хасбулатов – интервью газете "Комсомольская правда" 6.10.1993 г.; Д. Дудаев – интервью газете "Moscow News" 27.08.1993 г. (рис. 1, 2, 3).



*Рис. 1. Данные анализа текста Д. Руцкого
(передача "Политбюро", 1.09.1993)*

Условные обозначения к рис. 1–7:

-- подчеркнуто отрицательная оценка;

- слабо отрицательная оценка;

0 – нейтральные суждения;

+ – слабо положительная оценка;

++ – подчеркнуто положительная оценка;

■ – высказывания, относящиеся к характеристике оппонента;

■ – высказывания, относящиеся к характеристике автора текста;

■ – высказывания, относящиеся к прочим объектам.

По вертикали показано число случаев использования данной оценки в процентах к общему числу высказываний, содержащихся в анализируемом тексте.

По диаграммам видно, что применение оценочной шкалы позволяет выявить в речи выступающего соотношение оценок, относящихся к разным объектам обсуждения. По представленным данным это соотношение проявляется в простой форме U-образной огибающей с заметным повышением значений на ее полюсах, особенно полюсе негативного оценивания. Отмечается при этом частое использование подчеркнутых оценок (++ или --).

Характерно, что практически без исключения позитивные оценки в конфликтном обсуждении относятся к самому говорящему и его сторонникам, негативные – к оппонентам.

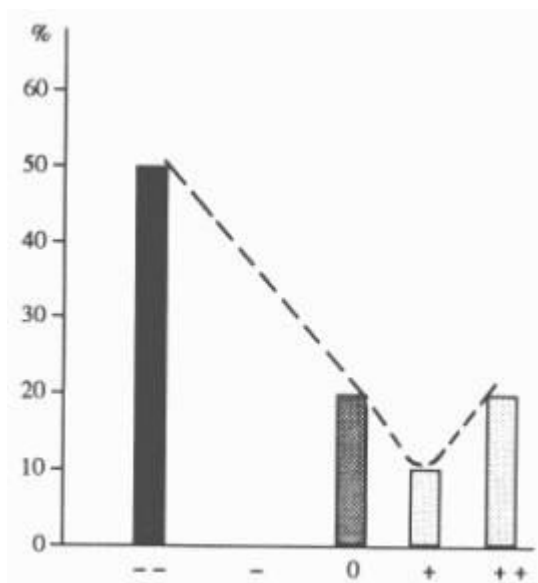


Рис. 2. Данные анализа текста Р. Хасбулатова (интервью газете "Комсомольская правда", 6.10.1993).

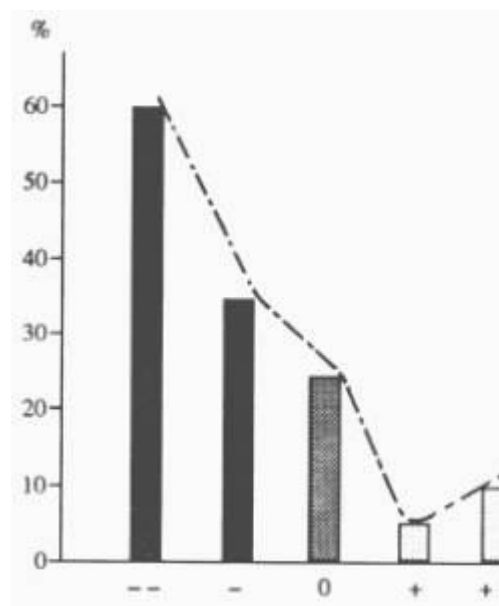


Рис. 3. Данные анализа текста Д. Дудаева (интервью газете "Moscow News", 27.08.1993).

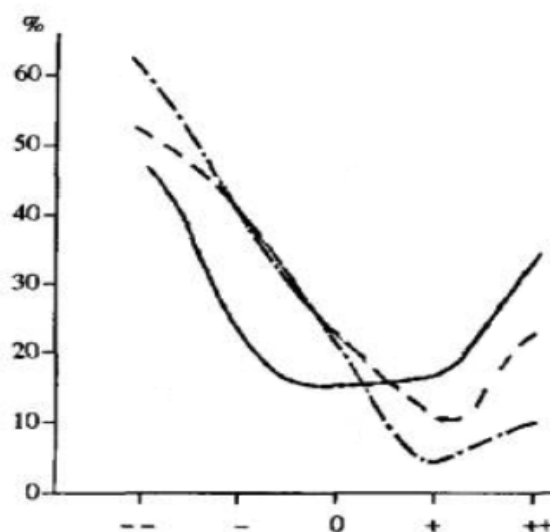


Рис. 4. Сравнение данных анализа рассмотренных текстов

Условные обозначения к рис. 4:

- — А. Руцкой;
- — Р. Хасбулатов;
- . - . - . - — Д. Дудаев

Суперпозиция диаграмм 1, 2 и 3 выявляет индивидуальные различия конфликтного речевого поведения, связанные с соотношением позитивного и негативного оценивания (рис. 4). Так, текст А. Руцкого обнаруживает относительное равновесие полюсов (-43, +32), в тексте Р. Хасбулатова отмечается заметный крен в сторону увеличения отрицательных оценок (-50,

+19), в тексте Д. Дудаева отрицательные оценки резко преобладают (-57, +11). Соответственно этому, согласно экспертной оценке, нарастает степень конфликтности, "непримиримости" текста. Эти данные показывают возможность выведения общего и простого показателя в форме алгебраической суммы полюсных значений. Такого рода "индекс конфликтности" анализируемых текстов составит для данных: А. Руцкого -11 (-43+32=-11), Р. Хасбулатова -31 (-50+19=-31), Д. Дудаева -46 (-57+11=-46).

Помимо характерной для конфликтных текстов U-образной огибающей был получен контрастный вариант данных. Характерный пример такого контрастного варианта обнаружился при анализе текста С. Шахрая – [...] (рис. 5). Более 90 % высказываний в тексте представляет нейтральное изложение фактов; негативное оценивание оппонентов и позитивное своей стороны представлено исключительно слабо. Характер данного текста должен быть признан как неконфликтный.

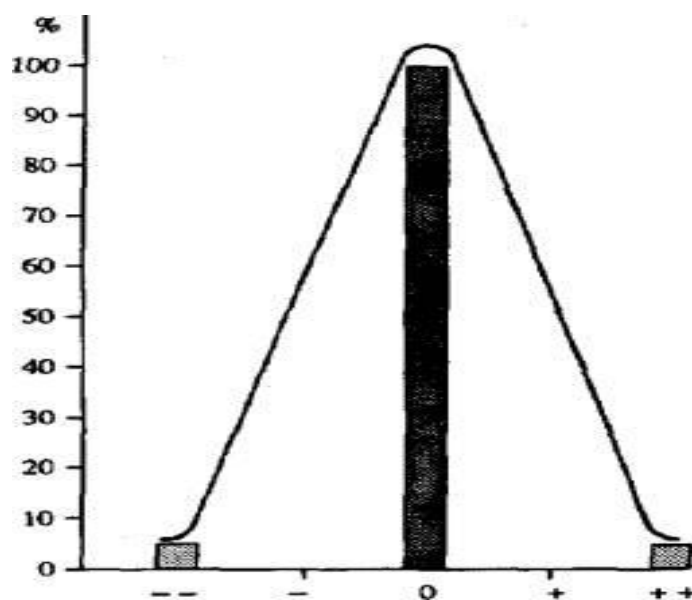


Рис. 5. Данные анализа текста С. Шахрая (интервью газете "Сегодня" 13.06.1993)

Приведенные результаты показали, таким образом, что позитивное и негативное оценивание имеет разное соотношение в текстах выступлений современных политических лидеров. С целью ответа на вопрос, связано ли это явление с индивидуальными особенностями выступающих или с современной политической ситуацией, были привлечены и проанализированы материалы дискуссии, проходившей во 2-й Государственной Думе в 1907 г. Обращение к дискуссиям начала века удобно по ряду причин: они дают своего рода историческую ретроспективу и возможность сравнения с современностью; поскольку ситуация в Думе в 1907 г. отличалась высокой конфликтностью, материалы представляют образцы конфликтных высказы-

ваний; кроме того, возникает возможность выявления индивидуальных различий выступавших в однотипной ситуации.

В итоге обработки довольно значительного по объему материала (23 выступления депутатов 2-й Государственной Думы) были получены результаты, хорошо согласующиеся с представленными выше данными, характеризующими современные дискуссии. Оказалось, что 64 % выборки воспроизвели два основных типа выступлений: по конфликтному типу при U-образной огибающей на диаграмме (рис. 6) и контрастному варианту (рис. 7). Из остальной части выборки 9 % образовали близкий к конфликтному вариант, отличающийся преобладанием позитивного столбца над негативным. Также 9 % выборки показали близость к выступлениям нейтрального, неконфликтного характера с небольшим отличием в представленности позитивных и негативных оценок. Без большого огрубления последние данные могут быть суммированы с основными, охватив таким образом 82 % выборки. Стертые, промежуточного вида случаи в совокупности составляют 18 % всей выборки.

Как мы видим, основная масса публичных выступлений в Государственной Думе 1907 г. относится к двум противоположным типам: первый отличается доминированием оценок (как негативных, так и позитивных), а объем нейтральных высказываний незначителен (41 % авторов), второй характеризуется использованием главным образом нейтральных высказываний (41 % авторов).

Выделенные типы могут рассматриваться в качестве вариантов поведения в конфликте, где объективная позиция людей – соперничающая, конкурентная. Полученные данные показывают, что эта позиция в условиях конфликтной публичной дискуссии может реализоваться двумя различными способами: убеждающим, основу которого составляют аргументы в защиту своей точки зрения на проблему, и оценивающим, главную роль в котором играют нападки на личность оппонента и позитивная характеристика собственной персоны.

На примере проанализированной дискуссии во 2-й Государственной Думе видно, что даже в условиях изначального различия интересов и ориентации на продвижение собственной позиции, действия участников сильно различаются. В такой ситуации поведение каждого участника собрания специфично и вносит различный вклад в протекание конфликта. Одни политики ведут себя корректно и сдержанно, обсуждая лишь тему конфликта, другие переходят на личности, часто используя негативные (направленные в адрес оппонента) и позитивные (обычно в свой адрес) оценки. На основании литературных данных можно предположить, что поведение первых вносит скорее положительный вклад в разрешение конфликта (или по крайней мере не способствует его эскалации), поведение же вторых ведет к обострению конфликта.

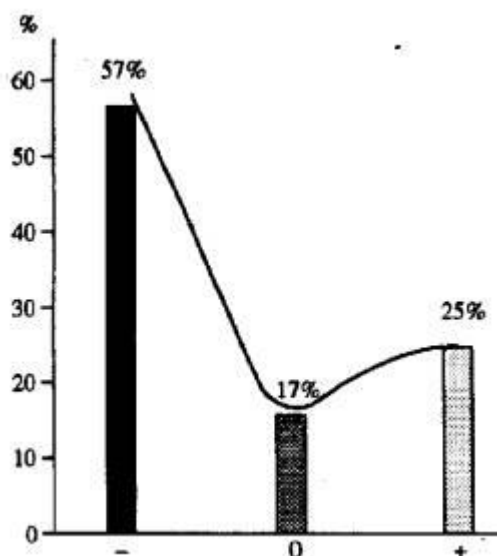


Рис. 6. Данные анализа выступлений, для которых характерен большой объем негативных и позитивных оценок, маленький – нейтральных высказываний (32 % выступавших)

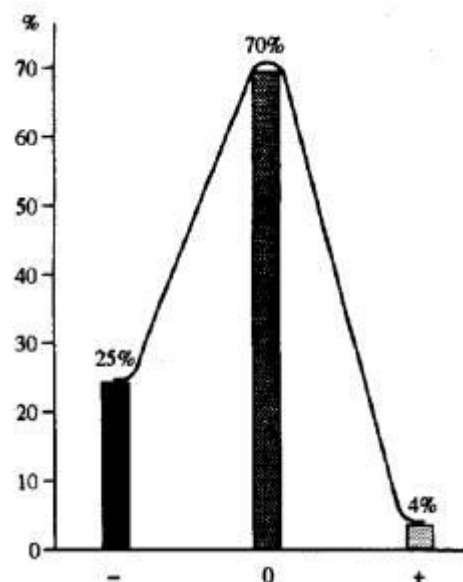


Рис. 7. Данные анализа выступлений, для которых характерен маленький объем негативных и позитивных высказываний, большой – нейтральных (32 % выступавших)

Подытоживая анализ материалов выступлений депутатов 2-й Государственной Думы, мы приходим к тому, что общий характер политических дискуссий нашего времени и начала века по рассматриваемому нами параметру – оцениванию действующих лиц и событий – сохраняет свои основные черты. Привлеченный материал оказался полезным, позволив расширить представление об индивидуальных вариантах выступлений по анализируемому показателю.

Следует отметить в положительном смысле простоту применения техники оценочной шкалы и наглядность получаемых на ее основе данных. В то же время нам понятна и ограниченность ее возможностей. Она связана с тем, что оцениванию подвергаются обобщенные типы объектов (сам говорящий, его оппоненты, посторонние события), что оставляет в стороне более разнообразные элементы анализируемых текстов.

ВЫВОДЫ

При исследовании материалов конфликтных политических дискуссий в нашей стране, имевших место как в текущие дни, так и в начале века, выявлена выраженная тенденция к сдвигу обсуждения с темы конфликта на оценивание действий и качеств противоборствующих сторон. При этом происходит негативное оценивание оппонентов, позитивное – выступающего и его сторонников. Этот факт отражает интенцию выступающего

дискредитировать противоположную сторону и апологизировать свою, что и реализуется через функцию оценивания.

Выявлены типы "ментальных клише", с помощью которых осуществляется дискредитация противника и само-апологизация. При дискредитации: указание на некомпетентность, нечестность, негативный моральный облик, сходство с другими негативными персонажами, обвинение в дружбе с негативно оцениваемыми людьми и др. При апологизации: ссылка на высокие моральные качества, компетентность, миролюбие, сходство с позитивными персонажами, сообщение о дружбе с позитивно оцениваемыми людьми и др.

Предложен простой способ, дающий возможность количественно характеризовать функцию оценивания, получая нечто вроде "коэффициента конфликтности" анализируемого выступления. Данная (или, возможно, усовершенствованная) количественная мера полезна для характеристики настроения говорящего. Она позволяет политическому деятелю осуществить рефлекссию в отношении своей речи, а также объективировать понимание других выступающих, отмечать изменения в их позиции, сравнивать их между собой.

Анализ собранного материала показал, что функция оценивания проявляется в конфликтных политических обсуждениях как нашего времени, так и протекавших почти 90 лет назад. Этот факт свидетельствует в пользу универсального характера оценочной функции конфликтной речи.

ТЕКСТИ ДЛЯ АНАЛІЗУ

Речь Маргарет Тэтчер на заседании Американского Нефтяного Института (API) [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.oilforum.ru/>. – Назва з екрана.

Экс-премьер Англии М. Тэтчер в ноябре 1991 года в Хьюстоне (Техас) на заседании Американского Нефтяного Института (API) произнесла следующую речь.

Советский Союз – это страна, представлявшая серьезную угрозу для западного мира. Я говорю не о военной угрозе. Её в сущности не было. Наши страны достаточно хорошо вооружены, в том числе ядерным оружием.

Я имею в виду угрозу экономическую. Благодаря плановой политике и своеобразному сочетанию моральных и материальных стимулов, Советскому Союзу удалось достигнуть высоких экономических показателей. Процент прироста валового национального продукта у него был примерно в два раза выше, чем в наших странах. Если при этом учесть огромные природные ресурсы СССР, то при рациональном ведении хозяйства у Советского Союза были вполне реальные возможности вытеснить нас с мировых рынков.

Поэтому мы всегда предпринимали действия, направленные на ослабление экономики Советского Союза и создание у него внутренних трудностей.

Основным было навязывание гонки вооружений. Мы знали, что советское правительство придерживалось доктрины равенства вооружений СССР и его оппонентов по НАТО. В результате этого СССР тратил на вооружение около 15 % бюджета, в то время как наши страны – около 5 %. Безусловно, это негативно сказывалось на экономике Советского Союза. Советскому Союзу приходилось экономить на вложениях в сферу производства так называемых товаров народного потребления. Мы рассчитывали вызвать в СССР массовое недовольство населения. Одним из наших приемов была якобы "утечка" информации о количестве вооружения у нас гораздо большем, чем в действительности, с целью вызвать дополнительные вложения СССР в эту экономически невыгодную сферу.

Важное место в нашей политике занимал учёт несовершенства конституции СССР. Формально она допускала немедленный выход из СССР любой пожелавшей этого союзной республики (причем практически путем решения простым большинством её Верховного Совета). Правда, реализация этого права была в то время практически невозможна из-за цементирующей роли компартии и силовых структур. И всё-таки в этой конституционной особенности были потенциальные возможности для нашей политики.

К сожалению, несмотря на наши усилия, политическая обстановка в СССР долгое время оставалась весьма стабильной.

Серьезное место в формировании нашей политики (в основном, политики США) занимал вопрос о создании системы противоракетной защиты (СОИ). Должна признаться, что большинство экспертов было против создания СОИ, т. к. считали, что эта система будет чрезвычайно дорогой и недостаточно надежной, а именно щит СОИ может быть пробит при дополнительном вложении Советским Союзом гораздо меньших (в 5–10 раз) средств в "наступательные" вооружения. Тем не менее решение о развитии СОИ было принято в надежде, что СССР займется созданием аналогичной дорогостоящей системы. К нашему большому сожалению, советское правительство такого решения не приняло, а ограничилось политическими декларациями протеста.

Сложилась весьма трудная для нас ситуация. Однако вскоре поступила информация о ближайшей смерти советского лидера и возможности прихода к власти с нашей помощью человека, благодаря которому мы сможем реализовать наши намерения. Это была оценка моих экспертов (а я всегда формировала очень квалифицированную группу экспертов по Советскому Союзу и по мере необходимости способствовала дополнительной эмиграции из СССР нужных специалистов).

М. Тэтчер

Хрущёв Н. С.

Выступления по поводу сбитого самолёта-разведчика США, 1960 г. на 15-й сессии Генеральной Ассамблеи ООН [Электронный ресурс]. – Режим доступа:

<http://adverbium.org/>. – Назва з екрана.

"Генеральная Ассамблея Организации Объединённых Наций приняла решение включить в повестку дня своей 15-й сессии вопрос об угрозе всеобщему миру, создаваемой агрессивными действиями Соединённых Штатов Америки против Советского Союза. Это не рядовой пункт повестки дня Ассамблеи, а чрезвычайный вопрос, вызванный действиями, которые несовместимы с нормальными взаимоотношениями между государствами, когда они не находятся в состоянии войны.

Известно, что американские власти не раз засылали свои шпионские самолёты в воздушное пространство Советского Союза. 1 мая 1960 года, буквально накануне совещания глав правительств четырёх государств в Париже, американский шпионский самолёт U-2 вторгся вглубь нашей страны и был сбит. Президент США Эйзенхауэр не только не принёс извинений нашей стране за этот грубый акт агрессии, но даже объявил

такие полёты государственной политикой США. Более того, спустя два месяца **другой американский военный самолёт – RB-47 – вторгся в пределы нашей страны – и опять наглый агрессор был сбит.** Такие действия США пагубным образом влияют на всю международную обстановку и чреваты угрозой неисчислимых бедствий.

Как я уже заявил с этой трибуны 23 сентября, советское правительство считает, что вопрос об агрессивных действиях США против Советского Союза необходимо обсудить непосредственно на пленарном заседании Генеральной Ассамблеи. Прошу иметь в виду, что это не жалоба Советского Союза. Нет! Мы не жалуемся! Советский Союз достаточно силён, чтобы в одностороннем порядке отстаивать интересы своей страны. Но мы ставим этот вопрос на рассмотрение Генеральной Ассамблеи потому, что **США возвели в своё право действовать вразрез с международным правом.** Правительство США говорит, что такие шпионские полёты, такие агрессивные вторжения необходимы для безопасности страны. США делают это, дескать, потому, что имеют право обеспечивать свою безопасность, имеют право нарушать границы других стран, не считаясь с международными нормами. Таким образом, США хотят навязать произвол в международных отношениях. Именно поэтому данный вопрос приобрёл особый характер.

Повторяю: это не спор между двумя государствами, а вопрос о правах государств на независимость и суверенность, вопрос об обязательстве каждого государства уважать независимость и суверенность других. **Агрессивные полёты американских самолётов нарушили суверенитет не только нашего государства, но целого ряда других государств. Они нарушили суверенитет Афганистана, нарушили суверенитет нейтральной Австрии, нарушили суверенитет Норвегии, Пакистана, Турции.** Ведь эти государства, когда узнали о полёте американского шпионского самолёта, официально выразили протест Соединённым Штатам. Австрия в своё время также протестовала, когда был нарушен её суверенитет.

В своих протестах правительства этих стран заявили, что США не консультировались с ними, не просили разрешения на совершение шпионских полётов над их территорией. Если не будут полностью и окончательно пресечены подобные действия агрессоров, если они не будут осуждены, то может сложиться впечатление, что Ассамблея одобряет подобные действия со стороны США и тем самым как бы поощряет их на дальнейшие агрессивные действия. Таким образом она нанесёт большой ущерб международному праву, потому что будет введено в закон право каждого государства пользоваться подобными методами. А это, в свою очередь, может привести к тому, что каждое государство будет вынуждено опираться в защите суверенитета только на себя, на свои собственные силы".

Кратохвил С. Психотерапия семейно-сексуальных дисгармоний / С. Кратохвил. – М. : Медицина, 1991. – С. 207–211.

Кратохвил С.

"КОНСТРУКТИВНАЯ ССОРА"

Термином "конструктивная ссора" мы обозначаем такую форму коммуникации, при которой в обусловленное время супруги открыто проявляют отрицательные эмоции, неудовлетворенность и критику по отношению к партнеру (причем соблюдаются определенные правила), затем переходят к самокритике и положительной оценке партнера, а иногда и к компромиссному решению спорного вопроса. Это позволяет ослабить отрицательные аффекты и способствует сближению супружеской пары.

Конструктивная ссора является развитием метода, описанного Bach, Wyger (1969) под названием "честный бой". Первоначальный подход был нами существенно изменен в соответствии с условиями применения и дополнен "примиряющей концовкой" [Kratochvil, 1973, 1981].

Обучение участников конструктивной ссоре начинается с обычного совместного проведения дискуссии по некоторым спорным вопросам (с помощью оценочного формуляра). Затем, ознакомившись с правилами, супруги должны провести "ссору" снова (уже по правилам) на ту же тему или (по их выбору) по какой-либо другой спорной проблеме, актуальной для данной пары. На этот раз врач наблюдает, вносит соответствующие поправки и направляет ход дискуссии, например, побуждает к более открытому и агрессивному выражению критики, отмечает нарушение правил "ссоры" и регулирует правильное ее окончание.

Супруги получают отпечатанные инструкции и соответствующие формуляры с тем, чтобы дома можно было продолжать тренировки и оценивать свои ссоры.

Принципы конструктивной ссоры

1. Ссора происходит по предварительной договоренности. Для этого необходимо выбрать удобное место и время. Не следует "ссориться" в присутствии детей или родственников, когда ожидаете гостей или собрались идти в театр.

2. Ссора должна происходить прежде всего по поводу какого-либо критического события.

3. Начиная ссору должен предварительно четко уяснить себе, что ему требуется, чего он хочет с ее помощью добиться.

4. Целью ссоры является не поражение противника, а совместное решение проблемы.

5. Ссора предполагает соблюдение правил честной игры. Нарушением этих правил следует считать "удар ниже пояса" (аргументы не должны задевать самые болезненные места; например, нельзя высмеивать физические недостатки партнера, такие как заикание и др.), "удар кирпичом по голове", припоминание старых обид (кто и в чем согрешил в прошлом), выпады против лиц или атаку на предметы, которые дороги партнеру ("твоя мать", "твои книги"), неопределенные обобщения ("ты мне никогда не помогаешь") и ссылки на неприемлемые средства (угрозы развода из-за разбитой чашки).

Этапы ссоры. Некоторым людям бывает очень трудно начать ссору и проявить в ней свои чувства, другим легко ее начать, но весьма трудно закончить. Поэтому мы разделили ссору на 3 этапа, для каждого из которых установили несколько основных правил.

А. Начальный этап

Уведомление о желании начать ссору.

В. Средний этап

1. Говори то, что думаешь.

2. Реагируй и критикуй.

С. Конечный этап

1. Признай свои ошибки.

2. Найди в другом что-либо хорошее.

Конечный этап ссоры сопровождается включением сигнала (красный свет), который предупреждает говорящего, что он исчерпал лимит времени и имеет еще несколько минут на то, чтобы удачно закончить свое выступление. Необходимо сделать шаг назад, протянуть руку для примирения и дать другому возможность достойного отступления. В нашей концовке ссоры используются некоторые элементы карнегиевской тактики. Каждый из партнеров должен поразмыслить над своими ошибками, постараться понять позицию другого, узнать, что другой не думал о нем плохо, а иногда попросить о примирении и попытаться исправиться. И наконец, он должен также (после критических замечаний среднего этапа) оценить партнера, похвалить его за что-либо, что заслуживает похвалы.

Оценка и профиль ссоры. Оценочный формуляр (табл. 6) предназначен для оценки стиля и результатов ссоры. Оценку стиля ссоры производят оба ее участника. За каждый раздел можно получить -1, 0 или +1 балл; таким образом, окончательный результат может находиться в диапазоне от -4 до +4 баллов. При оценке результатов ссоры проводится подсчет очков для каждого участника отдельно, профиль ссоры получают после занесения отметок разными цветами в выступающие колонки. Окончательный результат, получаемый суммированием баллов, может достигать значения от -8 до +8.

Эта методика, в течение ряда лет применявшаяся в психотерапевтическом отделении клиники в Кромержиже в работе с невротиками, а

также использовавшаяся в некоторых супружеских консультациях в Чехословакии и Польше, безусловно, имеет свои ограничения и проблемы. Некоторое недоумение иногда вызывает уже одно только сочетание слов "конструктивная ссора". При моделированном тренинге конфронтация партнеров скорее походит на разговор с критическими замечаниями, высказыванием отличных точек зрения и стремлением к решению возникших проблем. Такой разговор, вероятно, правильнее было бы назвать "обсуждением претензий" или "конструктивным спором". Достигнуть "по команде" включения эмоций и аффективного реагирования может быть нелегко. Если же, наоборот, действительно возникает спонтанная ссора с выраженным эмоциональным зарядом, то ее бывает трудно через определенное время остановить и перейти к конструктивному завершению, которое некоторым пациентам представляется насильственным.

Применение данной методики предполагает наличие желания у обоих супругов воспользоваться правилами "игры". Если же эти правила усваивает и соблюдает только один из партнеров, а другой ими пренебрегает, то они становятся бесполезными. Обучение следует проводить в несколько сеансов непосредственно в консультации, но с мотивационно готовыми пациентами.

Данная методика показана особенно в тех случаях, когда реакции одного или обоих партнеров можно считать адекватными и вполне приемлемыми. И наконец, даже если конструктивная ссора проходит без аффективной компоненты, ее влияние на супругов также можно рассматривать как положительное.

Общение представляет одну из важнейших сторон супружеской жизни, и речь здесь идет не о форме, в которую супруги облачают свои чувства, а скорее о возникающих проблемах и их разрешении.

Лечение может быть направлено на решение отдельных конкретных проблем, но во многих случаях оно заключается скорее в информировании супругов о том, каким образом следует строить общение и решать возникающие у данной пары проблемы независимо от того, с какой конкретно проблемой она обратилась к психотерапевту. При такой направленности лечения речь идет в первую очередь об ознакомлении партнеров с принципами общения и его нарушениями и об обучении стратегии эффективного решения такого рода проблем.

Ситуації для проведення "Конструктивної суперечки" С. Кратохвіла

Эйдемиллер Е. Психология и психотерапия семьи / Э. Эйдемиллер, В. Юстицкис. – СПб. : Питер, 1999. – С. 461–463.

Ситуация № 1

Роль супруги:

Вам больше 30 лет. По профессии вы инженер. Характер работы бюрократический, не требующий особых профессиональных знаний. Зарботок низкий, нерегулярный. Привычный, годами сложившийся коллектив. Рутинa. Вы давно замужем. С мужем познакомились в институте. Есть ребенок, который сейчас находится у бабушки. Вам кажется, что с момента создания семьи муж занял позицию иждивенца, стороннего наблюдателя. "Настоящий, увлеченный, активный он там – на работе, с сослуживцами, друзьями". Дома предпочитает ни во что не вмешиваться.

Летний день... Один из многих в вашей жизни. Сегодня с утра было холодно, поэтому вы оделись в теплое шерстяное платье. Днем потеплело. Вы возвращаетесь домой после работы, едете в душном транспорте. В каждой руке у вас по тяжелой сумке с продуктами. Приходите домой и видите, что муж лежит на диване с книгой в руках. То ли читает, то ли спит. В кухне, куда вы зашли, ворох грязной посуды в мойке, грязь на полу...

Вы испытываете очень сильное чувство... Такое чувство, что... Многие мысли промелькнули в голове... Вы начинаете действовать в соответствии с этим вашим состоянием...

Роль супруга:

Вам за 30. Вы инженер одного из НИИ, занимаетесь научной и конструкторской работой. Вас это захватывает. Подчас задерживаетесь на работе, так как вам хочется обсудить свои идеи с коллегами, доделать то, что не успели. В коллективе вас уважают как специалиста, хотя вы и не сделали карьеры. Зарботок низкий, он вас не удовлетворяет, но сам характер работы "все искупает". Общественной работы вы сторонитесь. У вас семья, с женой познакомились в институте. Один ребенок, сейчас у бабушки.

Дома в последние годы частые конфликты с женой. Она все время чем-то недовольна. Ей кажется, что вы уделяете семье мало внимания. Действительно, работа отнимает у вас много сил. Дома хочется отдохнуть, расслабиться, что-то обдумать. В конфликтах с женой стараетесь ее понять, иногда уступаете ей, но не всегда это получается.

Сегодня вы вернулись домой, пообедали. На кухне оставили все так, как есть, решив, что уборку сделаете позже. Нужно было во что бы то ни стало дочитать книгу, которую вам дали на несколько дней.

Сегодня жена пришла чуть позже обычного. Правда, вы так увлеклись книгой, что не обратили внимания на ее приход. Но когда вы услышали ее голос, пришлось отложить книгу...

Ситуация № 2

Роль супруга:

Мне и жене по 25 лет. Сколько лет женат? Подождите, подождите... Ах да! Ведь нашей Светке 2 года, значит – 3.

Когда жил с родителями, то все шло по привычному руслу: школа, работа, друзья, пивышко, мотоцикл. Сейчас? То же самое... У нас квартира, но живем то у ее родителей, то у моих. А кто за Светкой будет ухаживать? Я, что ли?

Зря жена говорит, что мои родители все время ее учат. Ну и правильно, а кто еще жену научит? "Жена, знай свое место!" А меня, между прочим, ее родители тоже учат. Я считаю, что иногда жене надо дать урок. А то забудет, кто командир в доме. Вчера принимали гостей у себя. Ну, подсказывал жене, что делать. Чтоб шустрила, опять же мужу уважение...

А она мне потом вдруг заявляет...

Роль супруги:

Мне и моему мужу по 25. Три года состоим в браке. У нас есть собственная квартира. Но так уж получается, что живем то у его родителей, то у моих. Мы оба работаем. Нашей Свете 2 года. Столько хлопот... Хорошо еще, что родители, конечно, мои в первую очередь, помогали. Магазины, поликлиники, стирка, уборка – все это моя мама. Ну и я, конечно. Да, забыла сказать, летом отдыхаем на их даче, т. е. на даче родителей мужа.

Когда живем с моей мамой, мне легко, хорошо. Могу общаться с подругами, ходить в гости, смотреть видак. Когда живем *там*, то меня постоянно учат. К подругам лишний раз не позвонишь: "Подруги дороже дочери..." А муж? Друзья, пиво, мотоцикл... Это нормально?!

Вчера на нашей квартире праздновали день рождения дочери. Я – хозяйка! Пришлось покрутиться... Правда, многое из угощений привезла моя мама.

А муж... Вспомнил, что он муж. Видели бы его позу, жесты. "Принеси, унеси... Я сказал..." Гордый поворот головы. "Видели, как у меня... Жена на цырлах!"

Полчаса, час... А потом я ему сказала...

Корнелиус Х. Выиграть может каждый / Х. Корнелиус, Ш. Фэйр. – М. : Стрингер, 1992. – С. 53–55.

**Корнелиус Х., Фэйр Ш.
"Я-ВЫСКАЗЫВАНИЕ"**

[...] Есть определенный способ выражения вашего отношения к какой-либо ситуации, который может быть очень полезен при необходимости настоящего выражения вашего мнения. Он называется "я"-высказыванием", и он обычно требует значительной практики, пока не станет вашим привычным, подсознательным навыком общения.

Не сдавайтесь преждевременно, если он покажется вам неестественным – помните, что и езда на велосипеде была поначалу непривычной. Даже так называемые естественные способы реагирования были приобретены нами в процессе обучения, часто при помощи имитации поведения родителей, учителей, братьев и сестер.

Объясните, как вы видите ситуацию.

"Я"-высказывание" передает другому человеку ваше отношение к определенному предмету, без обвинений и без требований, чтобы другой человек изменил свое отношение. Этот способ помогает вам удерживать свою позицию, не превращая другого человека в вашего оппонента. Если кто-то наступит вам на ногу, вы можете крикнуть ему: "Подвинься!" Этот прием срабатывает в метро, но менее пригоден на работе, если кто-то оставил кипу бумаг у вас на столе, и вы хотите поддерживать с ним дружеские отношения. Более подходящая реакция может быть такой: "Когда вы оставляете ваши бумаги на моем столе, это вызывает у меня раздражение. Мне хотелось бы находить свой стол таким, каким я его оставил".

"Я"-высказывание" может быть полезным в любой обстановке, но оно особенно полезно, когда вы рассержены, раздражены, в плохом настроении или недовольны чем-то.

"Я"-высказывание" построено так, чтобы позволить вам выразить свое мнение о данной ситуации наиболее эффективно или высказать свое пожелание. Оно особенно полезно, когда вы хотите передать что-то другому, но не хотите, чтобы он воспринял это негативно и перешел в контратаку. Компоновка "заявления от "я" напоминает составление кулинарного рецепта. Пользование таким рецептом дает некоторую гарантию, что вы на правильном пути.

Когда... Я чувствую... Мне хотелось бы, чтобы...

1. Событие.
2. Ваша реакция.
3. Предпочитаемый вами исход.

Событие

Рецепт требует объективного описания события или ситуации, приведшей к проблеме. Объективность означает отсутствие субъективных или эмоционально окрашенных выражений. Речь идет о беспристрастном описании происшедшего, а не о вашем или еще чьем-то истолковании событий. Начните с:

"Когда на моем столе оставлены бумаги..."

"Когда на меня поднимают голос..."

"Когда мне не говорят, что кто-то приходит к нам на ужин..."

Менее объективные описания того-же события:

"Когда вы оставляете ваше барахло разбросанным по моему столу..."

"Когда вы орете или гавкаете на меня..."

"Когда ты не побеспокоился даже предупредить меня, что ты пригласил одного из своих друзей на ужин..."

Три последних способа выражения – плохое начало: ваш собеседник сразу станет в защитную позу и не сможет спокойно воспринять остальную часть ваших слов. Когда вы рассержены на кого-то, объективное описание их поведения – задача нелегкая. Иногда полезно начинать ваше высказывание с описания проблемы, которая вызвана, с вашей точки зрения, действиями других:

"Когда мне приходится отсортировывать свои бумаги от чужих..."

"Когда на меня кричат..."

"Когда я не знаю о приходе на ужин гостей..."

Вашему собеседнику труднее опровергнуть ваше заявление, если оно представлено чисто как ваша проблема. То есть вы сосредотачиваете свое внимание на том факте, что вам придется отделять свои бумаги от чужих вне зависимости от того, кто их туда положил.

Объективное описание происшедшего может даже помочь другому человеку увидеть свои действия в новом свете. Возможно, они и не подозревали, что их действия как-то отражались на вас. Или они попросту хотели подчеркнуть что-то, что вы истолковали как стремление накричать на вас.

Объективное описание специфических действий может представить трудность. Выражение вроде: "Когда вы обвиняете меня..." или "Когда вы прибегаете к закулисным махинациям..." служат вашим истолкованием событий. Задача заключается в том, чтобы описать детали поведения,

которые представляются вам обвинительным или закулисным. В чем заключается ваше "доказательство" или "сигнал"? Под обвинениями вы, возможно, подразумеваете, что кто-то сказал, будто вы сделали что-то, хотя вы этого не делали? Под "закулисными махинациями" вы, возможно, подразумеваете, что кто-то сделал что-то, не спросив сначала вас?

Ваш отклик

Люди не всегда осознают, какое воздействие их поступки оказывают на вас, если вы им об этом не скажете. Бесполезно говорить: "Они должны сами знать". Дело в том, что они могут не знать, что в их действиях обидело вас. Большинство людей предпочитают поддерживать хорошие отношения с другими, а не оскорблять, обижать или раздражать: ваша реакция может толкнуть их на пересмотр их поведения, особенно в том случае, если вы не прибегли к нападкам на них. Когда вы говорите "от я" и рассказываете им о своей реакции, вы находитесь на безопасной почве. Вы обсуждаете факты. Люди менее склонны оспаривать ваши заявления, если вы говорите: "Я устал" или "я недоволен".

1. Ваша реакция может быть эмоциональной. Вы можете, например, сказать, что вы чувствуете себя обиженным, рассерженным, забытым, беспомощным или виноватым.

Иногда бывает трудно найти подходящие выражения, для того чтобы объяснить ваши чувства, особенно если вы не уверены, что именно происходит с вами. Многие испытывают затруднения при опознании эмоций.

2. Иногда бывает легче описать, что вы делаете при наличии определенных эмоций, вместо описания самих эмоций. Например: "Я уйду в себя"; "Я начинаю кричать на вас"; "Я решаю все делать сам".

В некоторых случаях люди могут испытывать двойственность при необходимости делиться чувствами с начальством; в других ситуациях подобные действия могут противоречить общепринятым нормам поведения. Если вы договариваетесь о покупке автомобиля, вам, может быть, лучше держать при себе исповедь о том, как он вам необходим. Описание вашего физического поведения может иногда быть полезнее как с социальной, так и со стратегической точки зрения.

3. Вашей реакцией может быть позыв, которому вы на деле сопротивляетесь. Вы можете сказать в этом случае, что вам хотелось бы сделать, например: "У меня появляется желание избегать вас"; "Мне хочется просто выйти" или "Мне хочется бросить все это".

Насколько чисты ваши "Я-высказывания"?

Приправа, которую вы добавляете к описанию вашей реакции, очень важна. На деле избежать элемента осуждения при замешивании рецепта вовсе непросто:

"Я из-за вас уронил это".

"Он расстроил меня".

"Она оскорбила мои чувства".

"Он меня с ума сводит".

"Это сердит меня".

Подобных фраз лучше избегать.

Если вы осуждаете других, как причину вашей эмоциональной реакции, они обычно начинают яростно защищаться, отвергая обвинение подобным образом:

"Если вы рассердились, это ваше дело"; "Что я могу сделать, если вы расстраиваетесь из-за всякой мелочи". Вам приходится иметь дело с массой контробвинений, которых можно было бы избежать. Нужно тщательно следить за тем, чтобы ваши "заявления от "я" были чистыми, т. е. чтобы в них не было прямого или скрытного осуждения.

Монина Г. Б., Лютова-Робертс Е. К.
ЧТО ТАКОЕ АССЕРТИВНОСТЬ?

Монина Г. Б. Коммуникативный тренинг (педагоги, психологи, родители) / Г. Б. Монина, Е. К. Лютова-Робертс. – СПб. : Речь, 2007. – С. 80–82.

[...] Ассертивность – это черта личности, которая характеризуется позитивным социальным поведением, позволяющим защищать свои права и достигать поставленную цель (Bruno F. J., 1986). "... Это поведение или навыки, которые помогают нам ясно и уверенно излагать наши чувства, желания, потребности и мысли. Это способность говорить "нет", если это требуется, отстаивать свое мнение или открыто выражать свои эмоции, такие как восхищение или гнев" (Powell T., 2000, с. 82).

Пионерами в изучении ассертивного поведения по праву считаются Роберт Е. Альберти и Михаэль Л. Эммонс, которые выявили, что обучаться ассертивности необходимо не только агрессивным или неуверенным в себе людям, но также и гиперсоциальным представителям нашего общества. Первый тренинг ассертивности был разработан в 1949 году американским психологом Андреу Саттером. В задачи программы тренинга входило обучение людей умению выражать свои желания, потребности и чувства открыто, честно и прямо и умению сопротивляться.

Автор формулирует основные убеждения, которые мешают проявлению ассертивности:

1. Это эгоистично говорить о том, что я хочу.
2. Другие люди должны сами догадываться о том, что мне нужно.
3. Люди не должны сообщать всем о своих чувствах.
4. Это неправильно – менять свое мнение.
5. Если я буду отказывать людям в их просьбах, они перестанут уважать меня.
6. Если я буду говорить только то, что я думаю, я потеряю всех друзей.
7. Я не должен обременять других людей своими проблемами.

По мнению многих авторов (Feltham C., Dryden W., 2004; Powell T., 2000, Colman A. M., 2001), ассертивный человек обладает следующими чертами:

1. умеет сказать "нет" в тех случаях, когда это необходимо;
2. умеет открыто заявлять о своей позиции и своих желаниях;
3. умеет хвалить и делать комплименты;
4. умеет принимать комплименты и критику;
5. умеет вести переговоры и находить взаимоприемлемые решения;
6. умеет постоять за себя. [...]

ТЕХНИКИ ОТКАЗА СОБЕСЕДНИКУ

Отказать собеседнику порой бывает нелегко, особенно если мы разговариваем с глазу на глаз и если собеседник настаивает на выполнении его просьбы. Иногда нам хочется искренне помочь, и мы делаем это, получая в награду признание, благодарность или удовлетворение от того, что способны делать людям добро. Но бывают случаи, которые ставят нас перед дилеммой: помогать или нет, когда мы понимаем, что оказание помощи принесет нам массу неудобств и трудностей, а отказ в нашем понятии – это что-то вроде предательства или неуважения. Многие люди считают, что они могут потерять симпатии окружающих, если будут отказывать им в просьбах. На самом деле искренний отказ порой звучит лучше, чем неискреннее согласие.

Испанский писатель и философ XVII века Бальтасар Грасиан-и-Моралес в своем бестселлере "Карманный оракул" писал, что люди должны уметь не только уступать друг другу, но также должны уметь и отказывать. Иногда "нет" звучит гораздо любезней, чем "да". Люди не могут постоянно делать то, что съедает их драгоценное время. "Кто принадлежит всем, не принадлежит себе".

Ниже мы приводим несколько техник отказа собеседнику.

Прямолинейное "нет". Бытует мнение, что в случае отказа собеседнику мы обязательно должны объяснить причину отказа. Но это совсем не так. Иногда мы не можем назвать истинную причину и вынуждены придумывать ее. Порой это звучит надуманно и неискренне, что может быть замечено собеседником. Не лучше ли просто сказать "нет", чем лгать и сочинять на ходу оправдания? Простое, прямое "нет" звучит очень убедительно и не оставляет места для дальнейшего ведения переговоров. Мы можем просто сказать "нет", не добавляя к этому ничего, можем сказать в более мягкой форме: "Нет, я не могу это сделать" или "Нет, я предпочитаю этим не заниматься".

Если собеседник все-таки пытается выяснить причину отказа или прибегает к различным уловкам, манипуляциям, чтобы склонить нас на свою сторону, можно использовать модификацию этой техники под названием *"Техника испорченной пластинки"*. Суть ее состоит в том, что мы дословно повторяем несколько раз одну и ту же короткую фразу отказа.

Например:

— Нет, я не могу это сделать, – говорим мы.

— Ну, пожалуйста, последний раз. Я тебя очень прошу, – настаивает собеседник.

— Нет, я не могу это сделать, – повторяем мы.

Эта техника очень эффективна в общении с агрессивными и/или напористыми людьми, так как исключает возможности для дальнейшего ведения переговоров.

Рефлексивное "нет". Это более мягкая форма отказа собеседнику. "Рефлексивный" в переводе с английского означает "возвратный". Суть этой техники состоит в том, что мы внимательно выслушиваем человека, показываем свое понимание проблемы и, возможно, высказываем наше сочувствие (возвращаем его эмоции), добавляя в конце отказ. Мы можем сказать, например: "Да, я вижу, тебе очень нелегко, и я в этой ситуации не могу тебе помочь" или "Я понимаю, как ты устала за последнюю неделю, но, к сожалению, я не смогу выполнить твою просьбу". Если наше сострадание звучит искренне, нам незачем объяснять причину отказа. Рефлексивное "нет" наиболее эффективно в конце беседы, так как не оставляет возможности для дальнейшего ведения переговоров. Эта техника эффективна в общении с людьми, которые пытаются сыграть на наших чувствах, вызвать нашу жалость или в тех случаях, когда человеку не так важно наше согласие, как поддержка и сочувствие.

Обоснованное "нет". В некоторых ситуациях мы имеем серьезную причину для отказа и готовы раскрыть ее собеседнику, сделав свой отказ обоснованным. Следуя этой технике, мы используем простую формулу: "Я не могу это сделать, потому что..." и далее объясняем истинную причину. Е. В. Сидоренко (2001) предлагает технику отказа "по трем причинам": три причины, а не одна – это более убедительно и весомо, а формула отказа может быть следующей: "Я не могу сделать этого по трем причинам..." Герой одной из популярных песен, используя эту технику, поет: "У меня на это пять причин..." Пять причин – звучит еще более весомо, но, как показывает практика, может оказаться излишним. При использовании данной техники также важна лаконичность, иначе партнер по общению может забыть или упустить наши доводы.

Эта техника особенно подходит в общении с людьми, которые старше нас по возрасту или занимают более высокое положение по служебной лестнице. Эта техника является достаточно вежливой формой отказа и может быть использована как в формальной, так и в неформальной обстановке.

Отсроченное "нет". Эта техника помогает нам выиграть время, а также при необходимости дает возможность обратиться за советом к близким людям. Суть этой техники состоит в том, что мы не говорим "нет" сразу, а просим время на обдумывание.

Эта техника особенно подходит для людей, которые привыкли анализировать свои поступки, часто сомневаются в своих действиях или настолько загружены работой, что не могут в короткий промежуток времени оценить свои возможности. В таких случаях можно попросить небольшой тайм-аут и ответить собеседнику, не кривя душой, что вам необходимо подумать. Например: "Я не могу тебе сказать сейчас, потому что я должна посмотреть свои записи в еженедельнике. Я точно не помню все свои планы на завтра", или "Прежде чем ответить, я должна посоветоваться с мужем", или "Можно я скажу немного позже? Мне надо подумать", или "Когда последний срок, чтобы я ответил? Я не могу сказать сразу", или "Мне надо

время, чтобы взвесить свои возможности. Я позвоню тебе. Хорошо?" и т. д. Таким образом, мы ограждаем себя от принятия поспешных необдуманных решений и не оставляем места для продолжения переговоров. Ответить позже по телефону или передать сообщение с кем-то часто бывает намного проще, чем сказать "нет" собеседнику в момент общения с глазу на глаз.

Эта техника подходит в общении с напористыми, настойчивыми людьми, с людьми, которые не терпят возражений.

Компромиссное "нет", или "нет" наполовину. В некоторых ситуациях мы готовы помочь собеседнику, но не полностью, а частично. Предположим, что мы очень заняты и часть просьбы не можем или не хотим выполнить, потому что это доставляет нам массу неудобств, но кое-что мы готовы сделать. В этом случае мы можем предложить собеседнику свои условия: "Я не могу проверять домашние задания вашего сына на каждом уроке, но если вас устроит, я буду делать это каждую пятницу..." Если же наши условия не устраивают оппонента, мы вправе отказать в его просьбе.

Эта техника эффективна и в том случае, когда мы готовы помочь собеседнику, но его условия нам кажутся нереальными, и мы хотим предложить свои.

Дипломатичное "нет", или "нет" в мелочах. Это своего рода приглашение к переговорам, которые помогут найти взаимоприемлемое решение и одновременно отказать собеседнику по тем позициям, которые мы не можем (или не хотим) выполнить. В отличие от предыдущей техники, у нас нет готового решения и мы пытаемся его найти вместе с собеседником, но при этом отказываемся делать то, что нам не под силу. Также мы можем оказать помощь в решении вопроса, пригласив к сотрудничеству третье лицо. Например: "К сожалению, я не занимаюсь репетиторством, но, если вы хотите, я могу спросить коллег и постараюсь подыскать для вашей дочери педагога..."

Выбирая ту или иную технику отказа, всегда стоит учитывать состояние собеседника. Так, если собеседник возбужден или взволнован настолько, что может "не услышать" наши аргументы, которые мы собираемся ему предоставить, достаточно будет в момент разговора использовать "прямолинейное" или "отсроченное "нет", дав обоснование своего отказа позже. Если мы чувствуем, что можем немного успокоить собеседника, то лучше использовать "рефлексивное "нет". В свою очередь, "обоснованное", "компромиссное" и "дипломатическое "нет" убедительнее звучат в тех случаях, когда собеседник готов идти на переговоры и трезво оценивает ситуацию. Однако "дипломатическое "Нет" не подходит в общении с людьми невротического склада, которым трудно принять какое-либо решение.

И еще одна рекомендация: прежде чем сказать собеседнику "нет", решите для себя, действительно ли вы хотите отказать, взвесьте, что для вас важнее на текущий момент – ваши собственные интересы или чувство гордости за то, что вы помогли кому-то, изменив свои планы. Любое выбранное вами решение будет правильным, если оно принесет положительные эмоции и избавит от лишней головной боли. [...]

Техники отказа собеседнику

Название техники	Сущность техники	Примеры высказываний	Эффективность использования
Прямое-линейное "нет"	Мы просто говорим "нет", уверенно и убедительно, не извиняясь и не оправдываясь	"Нет", "Нет, нет, я не могу это сделать", "Нет, я предпочитаю этим не заниматься"	Удобно использовать в тех случаях, когда мы не хотим раскрывать истинную причину отказа. Мы имеем на это полное право
Рефлексивное "нет"	Мы отражаем содержание и/или чувства собеседника, добавляя в конце свое "нет"	"Я понимаю, что для тебя это очень важно, но, к сожалению, я не смогу это сделать"	Эффективно в том случае, когда мы, даже несмотря на понимание проблемы собеседника, не можем и/или не хотим выполнить его просьбу
Обоснованное "нет"	Мы говорим "нет" и кратко раскрываем подлинную причину нашего отказа	"Я не смогу это сделать, потому что в ближайшие дни я очень загружен работой"	Эффективно в том случае, если мы имеем серьезную причину для отказа и готовы искренне раскрыть ее
Отсроченное "нет"	Мы не даем ответ немедленно, а просим собеседника дать время на обдумывание	"Мне надо подумать. Я скажу тебе позже"	Эффективно в том случае, если мы не уверены в том, что можем выполнить просьбу и/или не можем решить для себя, хотим мы это сделать или нет
Компромиссное "нет", или "нет" наполовину	Мы говорим, что в принципе могли бы выполнить просьбу, но при тех условиях, которые нам удобны	"Я не могу сделать это сегодня, но я мог бы это сделать завтра"	Этот отказ эффективен в том случае, если мы искренне готовы выполнить просьбу, но на других условиях
Дипломатичное "нет", или "нет" в мелочах	Мы не говорим открыто "нет", а искренне приглашаем к переговорам, выясняя, какую реальную помощь мы могли бы оказать	"Мог бы я помочь тебе как-нибудь по-другому?"	Этот отказ эффективен в том случае, если мы готовы помочь собеседнику, но его условия не совсем нас устраивают. Мы готовы выполнить просьбу в целом, но отказываем в выполнении некоторых деталей, стараясь найти взаимоприемлемое решение

ДЛЯ НОТАТОК

Навчальне видання

Кошова Інна Вікторівна

**ПРАКТИЧНА ПСИХОЛОГІЯ
КОНФЛІКТУ**

Лабораторний практикум

Технічний редактор – І. П. Борис

Комп'ютерна верстка та макетування – О. В. Борщ

Літературний редактор – О. М. Лісовець

Коректор – О. М. Лісовець

Підписано до друку .06.17 р.	Формат 60x848/16	Папір офсетний
Гарнітура ComputerModern	Обл.-вид. арк. 9,34	Тираж 60 пр.
Замовлення №	Ум. друк. арк. 10,92	



Ніжинський державний університет
імені Миколи Гоголя.

м. Ніжин, вул. Воздвиженська, 3/4
(04631)7-19-72

E-mail: vidavn_ndu@mail.ru
www.ndu.edu.ua

Свідоцтво суб'єкта видавничої справи
ДК № 2137 від 29.03.05 р.