

Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Владимирский государственный университет
имени Александра Григорьевича и Николая Григорьевича Столетовых»

Е. В. ПРОНИНА С. Ю. ПОПОВА (СМОЛИК)

ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ
МЕДИАЦИИ:
НОВЫЙ СПОСОБ РЕШЕНИЯ ПРОБЛЕМ

Учебное пособие



Владимир 2016

УДК 316.6
ББК 88.69
П81

Рецензенты:

Доктор социологических наук
профессор кафедры семейной, гендерной политики и ювенологии
Российского государственного социального университета
Т. К. Ростовская

Доктор психологических наук
профессор кафедры психологии личности и специальной педагогики
Владимирского государственного университета
имени Александра Григорьевича и Николая Григорьевича Столетовых
В. А. Зобков

Печатается по решению редакционно-издательского совета ВлГУ

Пронина, Е. В.

П81 Психологические основы медиации: новый способ решения проблем : учеб. пособие / Е. В. Пронина, С. Ю. Попова (Смолик) ; Владим. гос. ун-т им. А. Г. и Н. Г. Столетовых. – Владимир : Изд-во ВлГУ, 2016. – 84 с.
ISBN 978-5-9984-0659-1

Знакомит читателей с основными понятиями и закономерностями общения в медиации, формирует систему знаний об эффективной коммуникации; о факторах, влияющих на эффективность коммуникации в процессе медиации, основанной на учете субъективности восприятия и индивидуальных особенностей клиентов; о видах и средствах общения, а также о специфике общения в медиации.

Предназначено для студентов, магистрантов, аспирантов высших учебных заведений и всех интересующихся социальными и психолого-педагогическими образовательными технологиями.

Рекомендовано для формирования профессиональных компетенций в соответствии с ФГОС ВО.

Табл. 1. Ил. 7. Библиогр.: 36 назв.

УДК 316.6
ББК 88.69

ISBN 978-5-9984-0659-1

© ВлГУ, 2016

ВВЕДЕНИЕ

Постоянные изменения в нашем обществе, а также экономические, культурные, демографические, ресурсные кризисы затронули все сферы человеческой жизни, что обусловило рост и распространение напряженности и конфликтности. Неблагоприятная социальная среда, отрицательно влияя на психическое состояние человека, способствует снижению его работоспособности, стимулов к жизни, смещению ценностных ориентаций, мотивов, возникновению отрицательных эмоциональных переживаний, вызывает рост агрессивности, напряженности, что приводит к появлению конфликтов в социальной среде.

Социально-деструктивные воздействия конфликта проявляются на различных уровнях социальной системы и выражаются в конкретных последствиях. Конфликт может привести стороны противоборства (общество, социальную группу, индивида) в состояние дестабилизации и дезорганизации. Конфликт может повлечь за собой замедление темпов социального, экономического, политического и духовного развития общества. Более того, он может вызвать стагнацию и кризис общественного развития.

Возникшие конфликтные процессы трудно остановить. Это объясняется тем, что конфликт имеет кумулятивную природу, т.е. каждое агрессивное действие приводит к ответному действию или возмездии, причем более сильному, чем первоначальное. Однако конфликты являются неотъемлемой частью общественной жизни.

В настоящий момент особого внимания при решении конфликтных ситуаций заслуживает такая альтернативная форма защиты прав и законных интересов, как медиация, или посредничество.

Под сутью медиации будем понимать процесс переговоров спорящих друг с другом сторон с участием медиатора (посредника), ко-

торый помогает конфликтующим сторонам в разрешении спора. Такая форма урегулирования конфликта предоставляет его участникам ряд преимуществ, таких как специализация в вопросах, касающихся фактических взаимоотношений сторон, быстрота и экономичность, отсутствие публичности в деятельности (конфиденциальность), удобство для сторон в отношении времени и места разрешения споров и т.д. Медиаторы выполняют негосударственные процессуальные функции по применению норм права и разрешению спора по воле сторон, что дает возможность разрешить конфликт наиболее безболезненным способом. Этому вопросу посвящены исследования Л. Н. Ракитиной, О. А. Львовой.

Говоря о необходимости внедрения медиативных форм решения конфликтов, важно отметить, что зачастую преподаватели, студенты, специалисты в сфере работы с молодежью сталкиваются с недостатком четко прописанных методических рекомендаций по их применению и конструированию. Налицо проблема отсутствия возможности системного использования потенциала медиации, особенно в образовательных учреждениях.

Данное учебное пособие посвящено психологическим основам медиации. Эта техника решения конфликтов привлекательна ввиду ее ресурсности и универсальности. Авторы предлагают не только познакомиться с особенностями восприятия человека, структурой и причинами возникновения конфликтов, но, главное, рассмотреть инструменты решения конфликтов.

Глава 1. МЕДИАЦИЯ В МОЛОДЕЖНОЙ СРЕДЕ

1.1. Общее представление о медиации

Медиация (от лат. *mediare* – посредничать) – форма внесудебного разрешения споров с помощью третьей нейтральной беспристрастной стороны – медиатора (посредника) [14].

Медиация – это альтернативная форма разрешения конфликта с участием третьей нейтральной беспристрастной, не заинтересованной в данном конфликте стороны – медиатора, который помогает сторонам выработать определенное соглашение по спору, при этом стороны полностью контролируют процесс принятия решения по урегулированию спора и условия его разрешения [33].

Медиация имеет определенные условия и правила ведения, очередность действий, фаз, а также основывается на следующих принципах:

- добровольность;
- конфиденциальность;
- взаимоуважение;
- равноправие сторон;
- принятие;
- нейтральность и беспристрастность медиатора;
- прозрачность процедуры.

Цель медиации – обсудить, проработать сложную ситуацию. В этом обсуждении должно быть место различным точкам зрения, часто несовместимым взглядам на события или варианты выхода из трудного положения. Результатом удачной медиации становится достигнутое на основе обсуждения конкретное соглашение. Принцип самоопределения сторон остается решающим в ходе всей медиации. Решения становятся таковыми только в том случае, если каждый отдельно взятый участник признает их.

В конфликтных ситуациях нарушается способность к диалогу и конструктивному взаимодействию. Достигая положительного сдвига на пути к восстановлению этой способности, медиаторы добиваются

того, чтобы каждый участник был услышан, чтобы к нему относились с уважением, чтобы его чаяния были приняты всерьез.

Только так становится возможным преодоление конфликтных эмоций, размывание отрицательных чувств. Вслух проходит обсуждение не только сути дела, но и ценностей, и интересов. В идеале после окончания медиации эмоциональный диссонанс между конфликтующими сторонами должен исчезнуть, и разрешенный конфликт не должен мешать общению друг с другом. Это не означает обязательную гармонизацию или всепрощение, но понимание, ясность и умение управлять возможными оставшимися противоречиями – обязательный результат медиации.

Честная, открытая проработка интересов и ценностей участников повышает вероятность выполнения достигнутого соглашения. Часто соглашения пересматриваются, изменяются, если участники в процессе медиации понимают, что их интересы учитываются так же серьезно, как и интересы «противника».

Из этого следует, что медиация:

- позволяет достичь соглашения при уважении ко всем сторонам;
- помогает найти практические решения, с которыми согласны все участники;
- помогает избежать утомительных разбирательств, длительных судебных процессов и больших расходов;
- укрепляет автономию участников конфликта [33].

Медиация возможна, когда:

- главными являются не правовые претензии, связанные с прошлым, а будущие интересы партнеров по конфликту и возможность сохранения нормальных отношений в перспективе (после развода, в бизнесе и т.д.);
- речь идет о длительных значимых отношениях (например, при разводе затронуты интересы детей);
- на ситуацию оказывают сильное влияние личные отношения и эмоциональная сторона конфликта (как, например, при разногласиях между акционерами);
- стороны предпочитают сохранить полную конфиденциальность, а судебные процессы, как правило, публичны;

– необходимо выработать всеобъемлющее генеральное решение, а правовой спор охватывает (или может охватить) лишь часть проблемы;

– имеют место сложные случаи, которые не могут быть разрешены в интересах обеих сторон (либо могут быть разрешены неудовлетворительно) с помощью права с его бинарным конструктом «да/нет» [33].

Преимущества медиации:

– помогает сэкономить время, деньги и эмоциональные силы участников спора;

– при ее проведении обстановка, организация, регламент и содержание процесса могут быть определены индивидуально;

– ориентирована не столько на конфликт (выяснение, кто прав, а кто виноват) или выигрыш, сколько на конструктивный поиск решений;

– в плане временных затрат может быть легко подстроена под потребности участников и учитывать эмоциональные и личные аспекты спора;

– сфера частных интересов участников полностью защищена, поскольку процесс медиации конфиденциальный;

– позволяет участникам спора посмотреть в будущее и использовать свои творческие способности;

– достигнутые договоренности, как правило, долговечны и отвечают реальному положению вещей, что не только способствует претворению их в жизнь, но и делает их осуществление обоюдно приемлемым и естественным шагом.

Медиаторы существуют для того, чтобы помогать решать одно за другим важные дела, вносить в них ясность; они выстраивают структуру разговора, ведут его, давая слово по очереди каждому. Таким образом обсуждается все самое главное. Они следят за тем, чтобы не допустить оскорблений, посторонних тем и замечаний. Даже если способность к разговору вовсе исчезла, все равно может состояться обсуждение и в такой ситуации благодаря защите со стороны медиатора [29].

Гуманистически ориентированные люди, которые воспринимают как высшую ценность основные демократические принципы, автономию и ответственность человека перед самим собой, могли бы описать медиацию как возможность разрешить острый спор, когда

рождается или появляется новый опыт, оказывающий влияние на разрешение конфликтов в будущем, что бесспорно отразится и на культуре социальных отношений.

Главный признак медиации – прагматизм, который должен помочь возникнуть диалогу между участниками конфликта, чтобы они заново могли создать структуру социальной сплоченности; им возвращается власть над решениями по поводу улаживания конфликта [29].

1.2. Психологические основы медиации в молодежной среде

В период студенчества закладываются основы профессиональных компетенций, которые в дальнейшем определяют карьерную стратегию будущего специалиста. Умение грамотно налаживать коммуникацию, разрешать конфликтные ситуации прагматично, с пользой для двух сторон, рефлексировать по поводу их последствий – все это также необходимо любому специалисту.

Юность и молодость – продуктивные и смыслонасыщенные периоды в жизни человека. Молодость наделяет человека всей совокупностью прав вести взрослую жизнь, за которую боролась юность, не всегда способная реализовать себя в ней.

По словам И. В. Бестужева-Лада, молодежь – не столько возрастное понятие, сколько социальное и историческое.

Молодость для многих людей – это и студенческая пора, и самоопределение, и начало профессиональной деятельности, и выбор спутника жизни, и начало семейной жизни, и поиск себя и т.д.

В молодости может сохраняться гетерохронность развития, согласно которой различные стороны личности развиваются независимо. По мнению Л. С. Выготского, в отрочестве происходит несовпадение во времени трех сторон развития личности: интеллектуального, социального и полового. Отечественный психолог Б. Г. Ананьев указывает на несовпадение во времени наступления зрелости человека как индивида (физическая зрелость), как личности (гражданская зрелость), как субъекта познания и труда (умственная зрелость и трудоспособность).

В период молодости происходит известное выравнивание темпов развития отдельных сторон личности. И тем не менее развитие

будет преобладать в каком-то определенном направлении, что зависит от многих факторов: стиля и образа жизни, мировоззрения, жизненной позиции.

Начало молодости вызывает положительное и ценное чувство, человек начинает строить будущее, ориентируясь на жизненную перспективу в целом. Молодой человек стремится к самовыражению в социальной, профессиональной, эмоциональной, личностной сферах.

В молодости происходит осознание своих качеств, способностей, знаний, интересов, идеалов, мотивов поведения; целостная оценка себя как чувствующего и мыслящего человека.

Понятно, что этот период характеризуется конфликтностью, сложностью взаимоотношений со сверстниками, взрослыми, с социумом в целом.

Рассмотрим проблему использования ресурса медиации в работе с молодежью.

Механизмы карательной работы с конфликтующими сторонами (разрешение конфликтов в судебном порядке) отнюдь не всегда эффективны. Особенно такая форма неблагоприятна в урегулировании отношений в молодежной среде. Применение репрессивных мер по отношению к молодым людям делает невозможным обеспечение специальной защиты детей и молодежи от физической опасности и моральных травм, нарушает права молодых на социальную и юридическую помощь. Медиация – более гуманная и потому более эффективная технология восстановления отношений молодежи с социумом, окружающей средой.

Молодежь в силу специфики своего социального положения находится на пике социальных противоречий и конфликтов в любом современном обществе. Она осуществляет поиск собственной социальной ниши, находится в процессе достижения собственного статуса. Типология конфликтов в молодежной среде определяется спецификой сущностных характеристик молодежи как социально-демографической группы и ее ролью в общественном воспроизводстве.

Первый тип специфически молодежных конфликтов связан с возрастным неравенством внутри молодежной субкультуры и обусловленными им нарушениями в распределении материальных и духовных благ, власти и престижа.

Второй тип возникает, когда институты социализации перестают обеспечивать цели и интересы молодежи в целом или отдельных ее групп. Источник данного типа конфликтов – противоречия между новыми нормативными структурами молодежного сознания и существующими институциональными нормами; между инновационной функцией молодежи и институциональными формами самореализации; между стремлением молодежи к реализации социальных потребностей и существующими механизмами социальной регуляции.

Третий тип конфликтов в молодежной среде обусловлен принадлежностью молодежи к субкультурам различного типа, противостоянием молодежных субкультур традиционной культуре, противоречием между различными субкультурами молодежи. В результате социоструктурных изменений молодежь усваивает специфический набор ценностей, стандартов и образцов поведения, отличных от принятых в мире взрослых. Возникает состояние напряженности, вызванное неприятием образа жизни и ценностей другого поколения.

Формирование внутренних условий ответственного поведения входит составной частью в процесс развития и взросления. Иными словами, появление ответственности как механизма саморегуляции поведения – это один из ключевых векторов возрастного развития. Отличие молодого человека от взрослого определяется, в частности, степенью сформированности этого механизма. В процессе медиации внимание фокусируется на интенсификации процесса формирования ответственного поведения.

Медиации доступны эффективные, соответствующие социально-психологическим особенностям молодежи виды услуг. Посредник при работе с молодыми людьми учитывает знания о психологических механизмах их развития и на этой основе выстраивает сотрудничество.

Медиация представляет собой комплекс мер, призванных минимизировать насколько это возможно последствия конфликтных ситуаций, помочь участникам восстановить социальную справедливость.

Медиация как социальная услуга – это эффективный способ восстановления «нормы взросления» и формирования социально-ответственного поведения. Медиация способствует снижению конфликтности в обществе и обеспечивает воспитательное воздействие на молодежь.

Важно не только пропагандировать необходимость включения медиатора в молодежную среду, но и обучать молодых людей основам медиации, умению использовать ресурсы медиативных практик в повседневной жизни.

Вопросы для повторения

1. Что такое медиация и на каких принципах она основывается?
2. В чем заключаются цели медиации?
3. При каких условиях медиация возможна?
4. Назовите преимущества медиации.
5. В чем состоит главный признак медиации?

Задания

1. Сделайте кроссворд на тему «Медиация».
2. Выступите с докладом на тему «Нужна ли медиация в межличностном общении?».
3. Распишите основные принципы, на которых основывается медиация (добровольность, конфиденциальность, взаимоуважение, равноправие сторон, принятие, нейтральность и беспристрастность медиатора, прозрачность процедуры).

Тест

1. *Медиация – это ...*
 - а) форма внесудебного разрешения споров с помощью третьей нейтральной беспристрастной стороны – медиатора (посредника);
 - б) участие в конфликте заинтересованного лица, который защищает выбранную сторону;
 - в) дисциплина, изучающая закономерности зарождения, возникновения, развития, разрешения и завершения конфликтов любого уровня.
2. *Кого называют медиатором:*
 - а) нейтральную, незаинтересованную в конфликте сторону, которая помогает выработать определенное соглашение по спору;
 - б) непосредственного участника конфликта;
 - в) человека, который защищает и отстаивает позицию выбранной стороны?

3. Принципы медиации – это ...

- а) добровольность, взаимоуважение;
- б) конфиденциальность, равноправие сторон;
- в) принятие, нейтральность медиатора;
- г) все перечисленные варианты ответов.

4. Что можно отнести к преимуществам медиации:

- а) экономия времени, денег и эмоциональных сил участников спора;
- б) возможность для участников спора посмотреть в будущее и использовать свои творческие способности;
- в) ориентация не столько на конфликт (выяснение, кто прав, а кто виноват) или выигрыш, сколько на конструктивный поиск решений;
- г) все перечисленные варианты ответов?

5. Когда медиация возможна:

- а) имеют место сложные случаи, которые не могут быть разрешены в интересах обеих сторон (либо могут быть разрешены неудовлетворительно) с помощью права с его бинарным конструктом «да/нет»;
- б) необходимо выработать всеобъемлющее генеральное решение, а правовой спор охватывает (или может охватить) лишь часть проблемы;
- в) стороны предпочитают сохранить полную конфиденциальность, а судебные процессы, как правило, публичны;
- г) все вышеперечисленные варианты ответов?

Глава 2. ВОСПРИЯТИЕ ЧЕЛОВЕКА. ФИЛЬТРЫ ВОСПРИЯТИЯ И СТЕРЕОТИПЫ ПОВЕДЕНИЯ

2.1. Восприятие: основные характеристики. Иллюзии восприятия

Восприятие – психический процесс целостного отражения предметов и явлений внешней среды, непосредственно воздействующих на органы чувств. Это осмысленный синтез разнообразных ощущений, которые складываются в образ предмета или явления в ходе их активного отражения [24].

Образ – субъективная форма объектов, создающаяся под воздействием установок, интересов и потребностей личности этого человека (субъекта). Образ как обобщенное представление способен регулировать целенаправленное поведение человека.

Основные характеристики восприятия: константность, целостность, предметность, структурность, осмысленность, избирательность.

Каналы восприятия: зрение, слух, кинестезия, обоняние, осязание.

Виды восприятия: восприятие предметов, восприятие времени, восприятие пространства, восприятие движений, восприятие отношений, восприятие человека.

Нередко восприятие предметов бывает ошибочным. Ошибки (иллюзии) обнаруживаются в деятельности различных анализаторов.

Иллюзии восприятия – это ложное или искаженное восприятие окружающей действительности, которое заставляет воспринимающего испытывать чувственные впечатления, не соответствующие действительности, и склоняет его к ошибочным суждениям об объекте восприятия [2]. Термин «искаженное» означает, что видимое (или слышимое, осязаемое) нами не соответствует объективной ситуации; искажение может быть устранено, например, при помощи измерения. В хорошо известной иллюзии Мюллера-Лайера две горизонтальные линии (или стрелы) равны по длине, но линия с расходящимися вовне наконечниками кажется длиннее (рис. 1). С учетом приведенного выше определения можно выделить *два типа иллюзий*: те, которые основываются на определенных *физических условиях*, и те, которые обусловлены *психологически*.

Приведем примеры некоторых известных иллюзий (рис. 2 – 4). Органы чувств – это только ограниченные маленькие окошки, через которые мы воспринимаем мир [22].

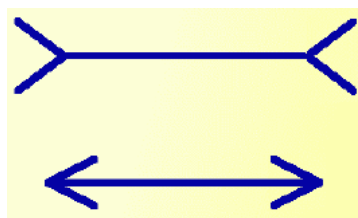


Рис. 1. Иллюзия Мюллера-Лайера (Franz Muller-Lyer, 1889)



Рис. 2. Иллюзия Эббингауза

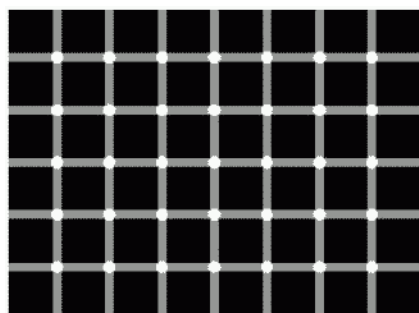


Рис. 3. Иллюзия мерцающей решетки



Рис. 4. Девушка или старушка изображена на рисунке?

Восприятие человека человеком называется социальной перцепцией.

Социальная перцепция – это отражение информации о человеке и ее интерпретация, оценка, а также выбор способа поведения по отношению к другому человеку, т. е. восприятие и понимание социальных объектов: людей, групп, явлений.

Объем информации, поступающей извне, в несколько раз больше объема, который способен воспринять человек, поэтому он вынужден ограничивать ее доступ, используя фильтры восприятия [6].

Фильтры восприятия – отдельные идеи, переживания, предпочтения, убеждения, ценности, язык, которые формируют и влияют на наше мировоззрение.

Фильтры восприятия и мышления делят информацию на значимую и второстепенную. У всех людей они разные и по-разному искажают реальность. Для эффективного общения важно знать фильтры,

схожие для многих людей, и уметь их определять и учитывать в общении [3].

Каждый из участников конфликта считает, что его описание ситуации правильное и точно отражает то, что происходит (происходило) в реальности.

Во время конфликтных ситуаций каждая из сторон пытается воздействовать на медиатора с целью «вербовки» его на свою сторону, так как каждая из сторон конфликта считает, что ее видение ситуации наиболее точно соответствует реальности.

Однозначно правых и виноватых в конфликте нет (рис. 5).

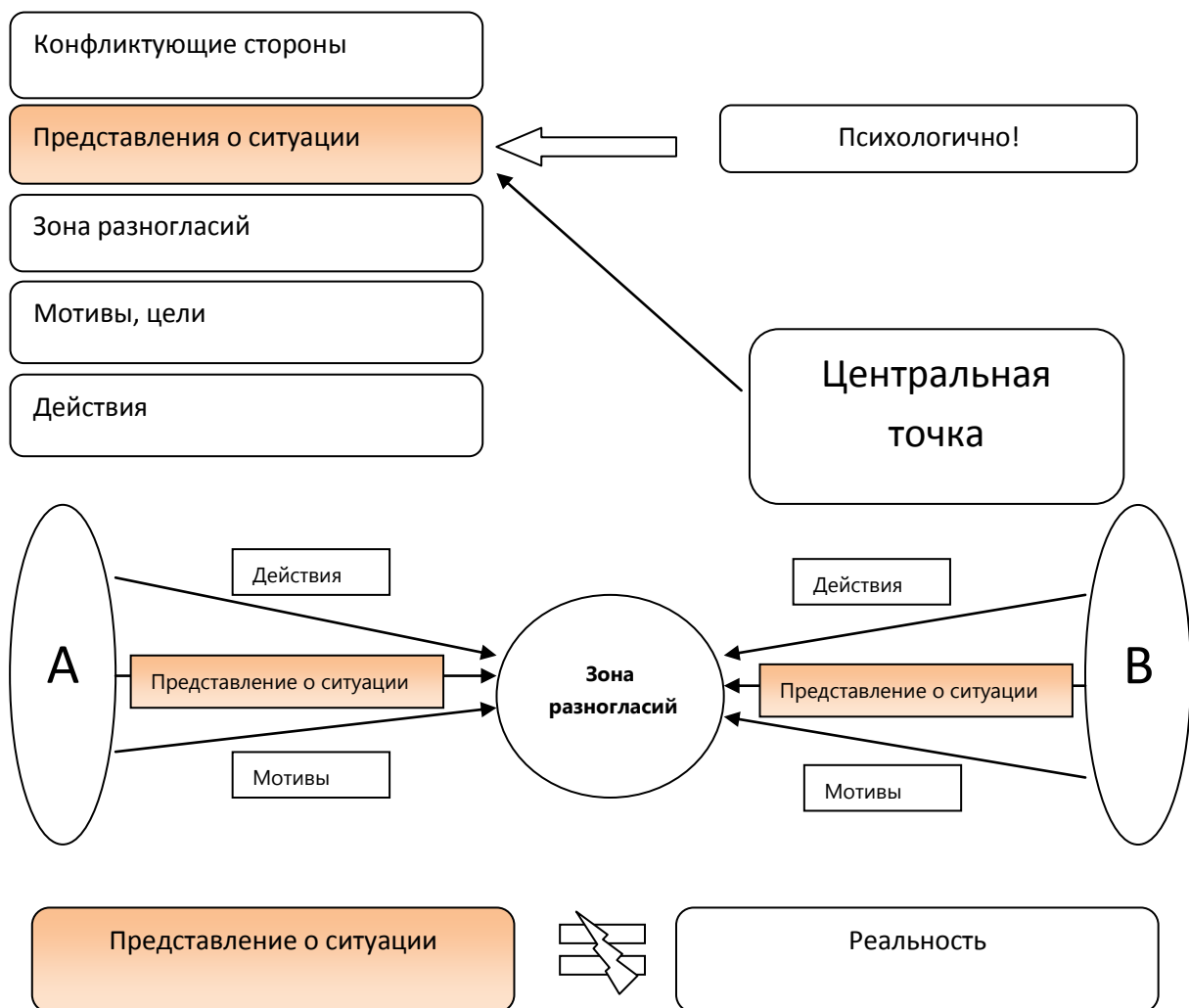


Рис. 5. Анатомия конфликта

Иллюзия – это искаженное восприятие окружающего мира. Наше восприятие искажено, ведь каждый человек уникален: он видит, чувствует и мыслит окружающий мир по-своему [22]. Наши восприятия становятся иллюзиями, когда кто-то другой считает, что они неправильно отражают действительность.

Однако в своем поведении мы руководствуемся тем, что наше восприятие верно. Восприятие позволяет нам делать определенные выводы, которые помогают принимать решения и совершать поступки. И такое различное восприятие нередко бывает причиной конфликтов. Таким образом, устранение конфликтов сводится к ответу на вопрос: чья правда истинна.

Таким образом, типичный конфликт между двумя или несколькими людьми заключается в несовпадении восприятия некой правды, которая у каждого своя, поэтому конфликты, как правило, длятся до тех пор, пока как минимум не станет ясно, кто прав. Однако попытки одной стороны конфликта привлечь в качестве аргумента мнение большинства по данному вопросу редко способны убедить другую сторону признать точку зрения «противника».

Основные иллюзии, провоцирующие конфликты [9]:

- иллюзия выигрыша-проигрыша;
- иллюзия плохого человека;
- иллюзия камня преткновения.

Иллюзия выигрыша-проигрыша. В любом конфликте побеждает лишь один, потому что наши потребности абсолютно несовместимы.

Ключевое заблуждение данной иллюзии – это ощущение неизбежности того, что в результате конфликта один его участник выигрывает, а другой проигрывает.

Выход из конфликта, спровоцированного такой иллюзией, заключается в том, что существует альтернативный вариант разрешения конфликта, в результате которого выигрывают обе стороны.

Иллюзия плохого человека. Как правило, люди думают, что конфликт с другим – это следствие глупости, грубости, некомпетентности, неправильности оппонента (Другого). Считается, что конфликт, в котором оказались стороны (как бы по вине перечисленных качеств Другого), может быть исчерпан только в том случае, если Другой признает свои недостатки и исправит их. И когда такие разногласия с Другим возникают постоянно и с трудом преодолеваются, негативное

отношение к Другому лишь укрепляется и кажется истинным. В сознании отпечатывается целый набор всевозможных ярлыков, которые навешиваются на Другого. По иллюзорному мнению, он зол, невоспитан, груб, нагл и т.д. [9].

Перекладывая вину за конфликт на Другого, партнер по общению тем самым полностью снимает всякую ответственность за конфликт с себя.

Каждый участник конфликта уверен, что именно оппонент обладает полным набором недостатков и является причиной конфликта.

И такая обоюдность одной и той же иллюзии намекает на то, что взаимные предположения о сумасшествии или извращенности каждого из оппонентов конфликта не имеют под собой никаких оснований. Переговоры или межличностные отношения, основанные на взаимных иллюзиях плохого человека, не приводят к разрешению конфликта.

Таким образом, иллюзия плохого человека есть не что иное, как заблуждение относительно того, что поведение Другого объясняется недостатками его натуры.

Иллюзия камня преткновения. Это заблуждение относительно того, что разногласия между конфликтующими непримиримы и соглашение невозможно в принципе.

Когда возникают разногласия, то примирение или сотрудничество просто необходимы для дальнейшего совместного существования. Однако в таких конфликтных ситуациях нередко возникают особенно досадные искажения в обоюдном восприятии действительности. И тогда кажется, что точки зрения настолько различны, что примирение невозможно в принципе.

Иллюзии камня преткновения совершенно блокируют дальнейшее общение и приводят к тому, что конфликтующие стороны замыкаются в себе и обижаются друг на друга. Когда ситуация становится особенно невыносимой, возникает сильнейший соблазн разрешить конфликт, либо полностью уклонившись от него, либо сломив сопротивление Другого. Но такое поведение абсолютно не способно разрешить конфликт к взаимному удовольствию, напротив, оно лишь разжигает его еще ярче [9].

Три правила, уменьшающие искажение восприятия человека.

1. Разные люди, воспринимая одни и те же сигналы, интерпретируют их по-разному.

2. Люди, которые считают свои интерпретации наиболее точно отражающими реальность, обычно встречают сопротивление в общении.

3. Люди, позволяющие своим интересам, эмоциям и потребностям контролировать свое восприятие, могут пропустить важные сообщения от других людей.

Стойкие, часто повторяющиеся у многих людей оценки информации о другом человеке, искажающие ее и ведущие к определенным стереотипам поведения, называются **эффектами межличностного восприятия**.

Вопросы для повторения

1. В чем заключается процесс восприятия?
2. Какие основные характеристики принято выделять у восприятия?
3. Перечислите, что можно отнести к каналам восприятия.
4. Какие существуют виды восприятия?
5. Что принято называть социальной перцепцией? В чем ее особенность?
6. Дайте определение понятия «иллюзия восприятия».
7. Какие выделяют основные иллюзии, провоцирующие конфликты? Кратко охарактеризуйте каждую из них.
8. Какие выделяют правила, уменьшающие искажение восприятия человека?
9. Что принято называть эффектами межличностного восприятия?

Задания

1. Используя дополнительную литературу, сравните несколько определений понятия «восприятие» разных авторов, выделяя в них схожие и различные признаки.

2. Дайте письменно определения следующих понятий (указывая источник информации): восприятие предметов; восприятие времени; восприятие пространства; восприятие движений; восприятие отношений; восприятие человека.

3. Подготовьте доклад на тему «Иллюзии в нашей жизни».

Тест

1. *Восприятие – это ...*

а) психический процесс целостного отражения предметов и явлений внешней среды, непосредственно воздействующих на органы чувств;

б) простейший психический процесс, представляющий собой психическое отражение отдельных свойств и состояний внешней среды, возникающее при непосредственном воздействии на органы чувств;

в) психическое свойство целостного отражения предметов и явлений внешней среды, непосредственно воздействующих на органы чувств.

2. *Что относят к визуальному каналу восприятия:*

а) зрение;

б) слух;

в) обоняние?

3. *Что такое иллюзия восприятия:*

а) обман чувств;

б) ложное или искаженное восприятие окружающей действительности, которое заставляет воспринимающего испытывать чувственные впечатления, не соответствующие действительности, и склоняет его к ошибочным суждениям об объекте восприятия;

в) объективное восприятие реальных объектов окружающего мира?

4. *Восприятие человека человеком – это ...*

а) социальная перцепция;

б) зрительная перцепция;

в) слуховая перцепция.

5. *В чем заключается роль фильтров восприятия:*

а) ограничивают воспринимаемую информацию из мира согласно внутренним настройкам и предпочтениям человека;

б) отсеивают всю информацию в определенных ситуациях;

в) искажают информацию, полученную из окружающего мира?

6. На чем основывается аудиальный канал восприятия:

- а) на зрении;
- б) на осязании;
- в) на слухе?

7. Что относят к кинестетическому каналу восприятия:

- а) зрение;
- б) осязание;
- в) слух?

8. Найдите лишнее:

- а) иллюзия выигрыша-проигрыша;
- б) иллюзия плохого человека;
- в) иллюзия камня преткновения;
- г) иллюзия Эббингауза.

9. В чем заключается иллюзия выигрыша-проигрыша:

а) в любом конфликте побеждает лишь один, потому что наши потребности абсолютно несовместимы;

б) каждый участник конфликта уверен, что именно оппонент обладает полным набором недостатков и является причиной конфликта;

в) разногласия между конфликтующими непримиримы, и соглашение невозможно в принципе?

10. Найдите ложное утверждение:

а) разные люди, воспринимая одни и те же сигналы, интерпретируют их одинаково;

б) люди, которые считают свои интерпретации наиболее точно отражающими реальность, обычно встречают сопротивление в общении;

в) люди, позволяющие своим интересам, эмоциям и потребностям контролировать свое восприятие, могут пропустить важные сообщения от других людей.

11. Стойкие, часто повторяющиеся у многих людей оценки информации о другом человеке, искажающие ее и ведущие к определенным стереотипам поведения, называются ...

- а) эффектами межличностного восприятия;
- б) эффектами личного ощущения;
- в) эффектами иллюзии.

2.2. Основные эффекты восприятия

Эффект ореола – воспринимающий склонен преувеличивать какое-то достоинство личности партнера и переносить благоприятное впечатление о каком-то одном качестве на всю личность в целом.

Эффект первого впечатления и новизны – если человек незнаком, то наиболее значимой становится первая информация, полученная о нем.

Эффект проекции – воспринимающий склонен приписывать другому человеку собственные негативные качества, хотя они могут отсутствовать у оцениваемого человека.

Эффект самооценки – полнота и характер оценки другого человека зависят от степени уверенности в себе оценивающего. Если человек уверен, что его оценка соответствует действительности, то он не заинтересован в обратной связи, что может привести к возникновению противоречий с партнером.

Эффект края – первая и последняя части информации обычно оцениваются воспринимающим как наиболее значимые [24].

Отслеживание эффектов восприятия и «очистение» общения от них:

- внимательно слушать собеседника без оценивания;
- задавать уточняющие вопросы без оценивания;
- давать оценку, «очистив» информацию от своих эффектов восприятия.

При восприятии человека ориентируются еще и на социальные стереотипы.

Социальные стереотипы – это устойчивые представления о людях или явлениях, свойственные представителям той или иной группы. Они помогают нам обобщать информацию, упрощать и делать более понятной для себя картину мира [30].

Основные стереотипы: пола, возраста, расы, национальности, профессии, внешности.

Проблемы и конфликты в отношениях возникают тогда, когда стереотипы оказываются чрезмерно обобщенными или неверными.

Опасно чрезмерно обобщать небольшие различия или небольшое сходство.

Единичная яркая информация укрепляет и искажает стереотип быстрее и сильнее, чем большое количество менее яркой информации, и легко переносится на большую группу.

Вопросы для повторения

1. Перечислите основные эффекты восприятия.
2. В чем заключается эффект ореола?
3. Охарактеризуйте эффект первого впечатления и новизны.
4. Дайте определение эффекта проекции.
5. В чем заключается эффект самооценки?
6. Что такое эффект края?
7. Что понимают под социальными стереотипами и для чего они нужны?
8. Чем опасна чрезмерная обобщенность?
9. Что такое единичная яркая информация?

Задания

1. Приведите примеры из художественной литературы либо из личной жизни ситуации эффекта восприятия (любого, 2 – 4 примера).
2. Обобщите и систематизируйте пройденный материал, представив его в виде схем.
3. Подготовьте сообщение на тему «Роль социальных стереотипов в нашей жизни».

Тест

1. *Исключите лишнее:*
 - а) эффект ореола;
 - б) эффект самооценки;
 - в) эффект проекции;
 - г) эффект дежавю.
2. *Что понимается под эффектом ореола:*
 - а) воспринимающий склонен преувеличивать какое-то достоинство личности партнера и переносить благоприятное впечатление о каком-то одном качестве на всю личность в целом;
 - б) воспринимающий склонен приписывать другому человеку собственные негативные качества, хотя они могут отсутствовать у оцениваемого человека;
 - в) первая и последняя части информации обычно оцениваются воспринимающим как наиболее значимые?

3. Как характеризуют эффект самооценки:

- а) полнота и характер оценки другого человека зависят от степени уверенности в себе оценивающего;
- б) если человек незнаком, то наиболее значимой становится первая информация, полученная о нем;
- в) полнота и характер оценки другого человека НЕ зависят от степени уверенности в себе оценивающего?

4. Что относится к эффекту проекции:

- а) воспринимающий склонен преувеличивать какое-то достоинство личности партнера и переносить благоприятное впечатление о каком-то одном качестве на всю личность в целом;
- б) воспринимающий склонен приписывать другому человеку собственные негативные качества, хотя они могут отсутствовать у оцениваемого человека;
- в) первая и последняя части информации обычно оцениваются воспринимающим как наиболее значимые?

5. Что понимается под эффектом края:

- а) первая и последняя части информации обычно оцениваются воспринимающим как наиболее значимые;
- б) воспринимающий склонен преувеличивать какое-то достоинство личности партнера и переносить благоприятное впечатление о каком-то одном качестве на всю личность в целом;
- в) воспринимающий склонен приписывать другому человеку собственные негативные качества, хотя они могут отсутствовать у оцениваемого человека?

6. Охарактеризуйте эффект первого впечатления и новизны:

- а) если человек незнаком, то наиболее значимой становится первая информация, полученная о нем;
- б) первая и последняя части информации обычно оцениваются воспринимающим как наиболее значимые;
- в) полнота и характер оценки другого человека зависят от степени уверенности в себе оценивающего.

7. Социальные стереотипы – это ...

- а) устойчивые представления о людях или явлениях, свойственные представителям той или иной группы;
- б) неустойчивые представления о людях или явлениях, свойственные представителям той или иной группы;

в) схематический, стандартизированный образ или представление о социальном явлении или объекте, обычно эмоционально окрашенные, не обладающие большой устойчивостью?

8. *Что относится к социальным стереотипам:*

- а) стереотип пола;
- б) стереотип возраста;
- в) стереотип национальности;
- г) все перечисленные варианты?

9. *Когда возникают конфликты и проблемы в отношениях:*

а) когда стереотипы оказываются чрезмерно обобщенными или неверными;

б) когда стереотипы не оказываются чрезмерно обобщенными или неверными;

в) когда стереотипы отсутствуют?

10. *Что такое чрезмерная обобщенность:*

а) сильное преувеличение небольших различий или небольшого сходства;

б) отсутствие преувеличения небольших различий или небольшого сходства?

2.3. Типология собеседников по особенностям восприятия.

Репрезентативные системы человека и методы их выявления

Репрезентативными системами (модальностями) в НЛП называют способы хранения информации человеком: какое именно внутреннее представление в памяти она имеет. Все знания об окружающем мире поступают от наших чувств, поэтому мы кодируем и храним наш опыт в разных модальностях: визуальной, аудиальной, кинестетической, т.е. в виде картинок, звуков, ощущений.

На все эти чувства приходится бóльшая часть поступающей информации. Кроме того, в НЛП еще иногда рассматривают системы, хранящие информацию о вкусовых ощущениях (густаторная система) и запахах (олфакторная система) [13].

Человек воспринимает и хранит информацию, поступающую от всех органов чувств, но, как правило, каждый из нас пользуется какой-то системой чаще и интенсивнее, чем другими. Такую систему называют *ведущей репрезентативной системой* человека.

Каждый человек воспринимает мир по-своему. В основе его восприятия лежит тот или иной канал поступления информации: визуальный (зрительный), аудиальный (слуховой), кинестетический (телесный).

Репрезентативные системы – это способы получения и хранения информации в мозгу. Визуальная, аудиальная и кинестетическая репрезентативные системы первичны для западной культуры. Мы используем их постоянно, хотя и осознаем их не в равной степени, отдавая предпочтения одним и «забывая» о других [12].

Есть ведущие системы, которыми мы пользуемся чаще всего для обработки информации. Так, многие люди думают в основном картинками, как бы прокручивая фильм у себя в голове. Другие находят это трудным и предпочитают вести внутренний диалог. Третьи предпочитают основывать свои действия на внутренних ощущениях относительно возникшей ситуации («греет душу» или нет, «цепляет»). Поэтому разные люди успешны в решении отдельных задач в зависимости от того, какова специфика этой задачи. Например, у музыканта аудиальный канал восприятия более развит; а у спортсмена развит кинестетический канал; архитектор же в силу своей профессии предпочитает мыслить образами.

Людей, которые в равной степени владеют всеми каналами восприятия и обработки информации и могут использовать их по своему усмотрению, очень мало. Хотя репрезентативные системы взаимоисключающие, в основном у человека один ведущий канал восприятия, обработки и хранения информации, второй – вспомогательный, третий – наименее развитый.

Существует целый ряд индикаторов, которые могут помочь определить, какой способ обработки информации ведущий: поведение (дыхание, скорость речи), глазные сигналы доступа, речь (слова и выражения).

Рассмотрим *поведенческие характеристики* [16].

В и з у а л: говорит быстро, громко, высоким тоном, так как образы возникают в голове быстро, и человеку приходится говорить быстро, чтобы за ними успевать. Дыхание верхнее, поверхностное. Часто наблюдается повышенное напряжение мускулатуры, в частности в плечах, голова поднята высоко, а лицо бледнее обычного. Жесты также «высокие», находятся на уровне лица. Визуалу важно ви-

деть собеседника, поэтому важен контакт глаз. Он может увеличивать дистанцию, чтобы «охватить» взглядом собеседника. В речи употребляет слова соответствующей модальности: «я вижу, что вы говорите»; «у меня в голове прояснилось» и т. д.

А у д и а л: дышит всей грудью. Часто возникают мелкие ритмические движения тела, тон голоса чистый, резонирующий и вибрирующий, мелодичный. Голова слегка наклонена то к одному, то к другому плечу, аудиал как бы прислушивается к чему-то. Люди, которые разговаривают сами с собой, часто склоняют голову в одну сторону, подпирая ее рукой или кулаком (телефонная поза). Некоторые люди повторяют то, что они слышали, в такт своему дыханию. Аудиал часто не смотрит в глаза, так как вслушивается в слова. Жесты в основном находятся на уровне груди, выше талии, движения средней ширины. В лексике присутствуют такие слова, как «мне созвучно это», «пропустил мимо ушей» и т.п.

К и н е с т е т и к: характерно глубокое низкое дыхание внизу живота, часто сопровождающееся мускульным расслаблением. С низким положением головы связан голос низкой тональности, богатый обертонами. Предпочитает говорить медленно, с длинными паузами. Жесты также «низкорасположенные», т.е. жестикуляция преимущественно происходит ниже уровня талии. Движения крупные, размашистые, свободные, тело расслаблено. Стараются подойти ближе к собеседнику, прикоснуться к нему. Часто употребляет слова: «я почувствовал», «ощутил», «руки чешутся» и т.д.

В последнее время стали выделять еще один тип людей.

Д и г и т а л (от англ. digital – число): характерно неглубокое, поверхностное дыхание, движения механические, заученные, роботообразные, голос также сухой, монотонный, лишенный эмоциональных оттенков. Такие люди предпочитают сенсорно-неопределенные слова и выражения, несущие только сухую информацию, лишенную субъективной эмоциональной окраски. В речи они используют слова, сигнализирующие о понимании, о принятии информации: «понятно», «интересно», «знаю», «я подумаю» и тому подобное, часто оперируют цифрами. Для них самым важным является внутренний диалог.

Помимо вышеперечисленных телесных проявлений, существуют также ключи, которые позволяют прямо и четко определить, каков ход мыслей человека в данный момент времени. Эти ключи называются глазными сигналами доступа.

В зависимости от направления движений глаз, которые, как известно, напрямую связаны с деятельностью мозга, можно определить, какой системой восприятия пользуется человек для обработки информации, а также то, припоминает он что-то или все же придумывает.

Ниже представлено краткое описание *глазных сигналов доступа* (рис. 6):

- глаза перемещаются *вверх и влево* (по отношению к человеку) – визуализация из прошлого опыта;
- *вверх и вправо* – конструирование зрительного образа;
- *по горизонтали влево* – припоминание звуков;
- *по горизонтали вправо* – конструирование звуков;
- *вниз вправо* – доступ к ощущениям;
- *вниз влево* – внутренний диалог;
- *расфокусированный взгляд прямо перед собой* – визуализация.

Ведущую репрезентативную систему можно определить также по наиболее часто употребляемым в речи словам и выражениям. Ниже представлен краткий перечень ориентировочных *сенсорно-определенных слов и выражений*, которые могут быть использованы представителями разных модальностей [12].

Визуальные: смотреть, картина, фокус, воображение, прозрение, сцена, слепой, визуализировать, перспектива, блестеть, отражать, прояснять, рассматривать, глаз, фокусировать, предвидеть, иллюзия, иллюстрировать, замечать, вид, взгляд, точка зрения, показывать, появиться, анонс, видеть, обзор, обозрение, зрение, зрелище, наблюдать, неясный, темный.

Аудиальные: говорить, акцентировать, рифма, громкий, тон, резонировать, звук, монотонный, глухой, звонок, спрашивать, ударение, внятный, слышать, дискуссия, заявлять, делать замечание, слушать, звенеть, замолчать, неразговорчивый, вокальный, звучать,

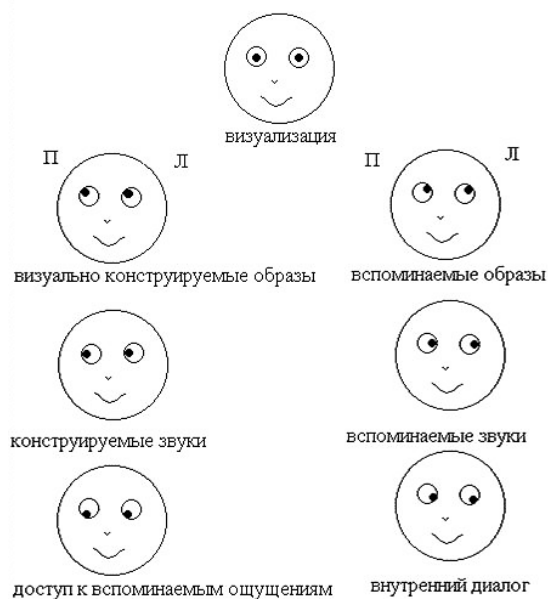


Рис. 6. Глазные сигналы доступа

голос, тишина, диссонанс, созвучный, гармоничный, пронзительный, тихий, немой.

К и н е с т е т и ч е с к и е: хватать, вручать, контактировать, толкать, тереть, жесткий, холодный, шершавый, взяться, сдавить, взять, напрячься, осязаемый, осязаемый, ощущение, твердый, мягкий, нежный, зажимать, держать, задевать, сносить, тяжелый, гладкий.

Н е й т р а л ь н ы е: решать, думать, помнить, знать, медитировать, понимать, намереваться, осознавать, оценивать, учить, мотивировать, изменять, сознательный, относиться.

О б о н я т е л ь н ы е: душистый, ароматный, дымный, спертый, свежий, благоухающий, вонючий.

В к у с о в ы е: кислый, соленый, сладкий, вкусный, сочный, привкус, горький.

В и з у а л ь н ы е в ы р а ж е н и я:

- я вижу, что вы имеете в виду;
- я внимательно рассматриваю эту идею;
- мы смотрим глаза в глаза;
- я имею смутное представление;
- у него слепое пятно;
- покажите мне, что вы имеете в виду;
- вы посмотрите на это и рассмеетесь;
- это прольет немного света на существо вопроса;
- он смотрит на жизнь сквозь розовые очки;
- это прояснилось для меня;
- без тени сомнения;
- смотреть скептически;
- будущее выглядит светлым;
- решение возникло перед его глазами;
- приятное зрелище.

А у д и а л ь н ы е в ы р а ж е н и я:

- на той же длине волны;
- жить в гармонии;
- говорить на тарабарском языке;
- пропускать мимо ушей;
- звонить в колокол;
- задавать тон;
- слово за слово;

- неслыханный;
- ясно выраженный;
- давать аудиенцию;
- держать язык за зубами;
- манера говорить громко и отчетливо.

К и нестетические выражения:

- я связался с вами;
- я ухватил эту идею;
- задержаться на секунду;
- я своей печенкой чувствую это;
- человек с холодным сердцем;
- хладнокровный человек;
- толстокожий;
- руки чешутся;
- пальцем не тронуть;
- палец о палец не ударил;
- твердое основание;
- загореться желанием;
- не хватать звезд с неба;
- плавно регулировать.

Обонятельные и вкусовые выражения:

- чуют недоброе;
- горькая пилюля;
- вкус к хорошей жизни;
- слащавый человек;
- кислая мина.

Данные слова и выражения можно использовать не только для *определения ведущей репрезентативной системы человека, но и для подстройки к нему*. Произнося слова соответствующей модальности, можно создать впечатление у собеседника, что его хорошо понимают, а говорящему можно доверять: «что ни слово, то правда». Любая мысль, «переведенная» на язык ведущей модальности, воспринимается человеком легче и встречает меньше сопротивления с его стороны [5].

Способы подстройки к клиенту. Модель мира человека, его индивидуальность во многом раскрываются в его поведении, общении, речи, мимике, позах и жестах. **Подстройка** – это копирование поведения другого человека, для того чтобы повысить его бессознательное доверие к вам. Подстройка позволяет установить контакт с человеком на основании его модели мира, а не путем навязывания ему своей [5].

Чтобы вам доверяли и вас понимали, общайтесь с клиентом на его «языке» во всех его проявлениях.

Подстраиваясь к человеку, вы:

– можете лучше его понять, почувствовать его эмоциональное состояние, войти в эмоциональный резонанс с ним;

– показываете подсознанию этого человека, что понимаете его, что вы для него «свой» и вам можно доверять.

Процесс подстройки можно разделить на подстройку к языку тела и подстройку к речи.

Подстройка к языку тела. Эмоциональное состояние человека, его отношение к собственному пониманию ваших слов, ситуации, а также его отношение к собственным мыслям так или иначе отражаются в языке тела (в позе, жестах, мимике) и речи человека. А так как 2/3 объема информации человек получает невербально (а соответственно, столько же и вы сообщаете невербально, хотите вы того или нет), то эта область заслуживает особого внимания [18].

Подстройка к языку тела включает в себя отражение позы человека, жестов (в вашу очередь говорить), движений (особенно кивание головой).

Подстройка к речи. Сознание человека в большей степени обращено на понимание речи собеседника. Слова передают «официальный смысл» послания. Речь – это отражение модели мира человека, поэтому подстраиваясь к речи партнера, особенно к ее содержанию, вы подстраиваетесь и к модели мира данного человека. Человеку всегда легче понимать речь, которая похожа на его собственную.

Подстройка к речи включает в себя: подстройку к темпу и ритму речи, к голосу (громкость, интонации), к содержанию (использование в собственной речи ключевых слов собеседника, повторение окончания фраз), подстройку по модальностям.

Вопросы для повторения

1. Что называют репрезентативными системами (модальностями)?
2. В чем состоит своеобразие ведущей репрезентативной системы человека?
3. Назовите основные поведенческие характеристики визуала.
4. В чем состоят особенности поведения аудиала?
5. Как ведут себя кинестетики?
6. Какие телесные проявления характерны для дигиталов?

7. Перечислите слова и выражения, характерные для каждой модальности?

8. Что значит понятие «подстройка к клиенту»?

9. Какие отражения включает в себя подстройка к языку тела?

10. Что включает в себя подстройка к речи?

Задания

1. Почитайте дополнительную литературу и выделите, что разные авторы еще говорят про аудиалов, визуалов и т.д.

2. Подготовьте кроссворд на пройденную тему.

3. Подготовьте презентацию о любой репрезентативной системе.

Тест

1. *Репрезентативные системы – это ...*

а) способы получения и хранения информации в мозгу;

б) способы получения, но не хранения информации в мозгу.

2. *Какие системы относят к репрезентативным:*

а) визуальную;

б) аудиальную;

в) кинестетическую;

г) все вышеперечисленные варианты ответов?

3. *Что не относится к поведенческим характеристикам визуала:*

а) говорит быстро, громко, высоким тоном;

б) тон голоса чистый, резонирующий и вибрирующий, мелодичный;

в) часто наблюдается повышенное напряжение мускулатуры, в частности в плечах, голова поднята высоко, а лицо бледнее обычного?

4. *Что не относится к поведенческим характеристикам аудиала:*

а) голова слегка наклонена то к одному, то к другому плечу, человек как бы прислушивается к чему-то;

б) предпочитает говорить медленно, с длинными паузами;

в) тон голоса чистый, резонирующий и вибрирующий, мелодичный?

5. *Что относится к поведенческим характеристикам кинестетика:*

- а) движения крупные, размашистые, свободные, тело расслаблено;
- б) характерно неглубокое, поверхностное дыхание, движения механические, заученные;
- в) часто не смотрит в глаза, так как вслушивается в слова?

6. *Какие поведенческие характеристики отличают дигитала:*

- а) характерно неглубокое, поверхностное дыхание, движения механические, заученные, роботообразные, голос сухой, монотонный, лишенный эмоциональных оттенков;
- б) часто возникают мелкие ритмические движения тела, а тон голоса чистый, резонирующий и вибрирующий, мелодичный;
- в) говорит быстро, громко, высоким тоном, дыхание верхнее, поверхностное?

7. *Подстройка к клиенту – это ...*

- а) способ обрести доверие человека любыми путями;
- б) установление контакта с человеком не на основании его модели мира, а путем навязывания ему своей;
- в) копирование поведения другого человека, для того чтобы повысить его бессознательное доверие к вам.

8. *Подстройка к языку тела включает в себя отражение ...*

- а) позы человека;
- б) жестов;
- в) движений;
- г) все вышперечисленное.

9. *Подстройка к речи НЕ включает в себя ...*

- а) подстройку к темпу и ритму речи;
- б) подстройку к голосу (громкость, интонации);
- в) подстройку по жестам.

10. *Подстраиваясь к человеку, вы ...*

- а) тяжелее понимаете его, не можете почувствовать его эмоциональное состояние, войти в эмоциональный резонанс с ним;
- б) показываете подсознанию этого человека, что вы его понимаете, вы для него «свой» и вам можно доверять;
- в) теряете свою индивидуальность.

Глава 3. КОММУНИКАЦИЯ В МЕДИАЦИИ

3.1. Коммуникация как обмен информацией

Коммуникация – процесс двустороннего обмена информацией, ведущий ко взаимному пониманию. «Коммуникация» в переводе с латыни означает «общее, разделяемое со всеми». Если не достигается взаимопонимание, то коммуникация не состоялась. Чтобы убедиться в успехе коммуникации, необходимо иметь обратную связь о том, как люди вас поняли, как они воспринимают вас, как относятся к проблеме [17].

Коммуникация – это акт и процесс установления контактов между субъектами взаимодействия посредством выработки общего смысла передаваемой и воспринимаемой информации. Действия, цель которых смысловое восприятие, называют коммуникативными. Главной задачей межличностной коммуникации выступает достижение социальной общности. При этом индивидуальность и уникальность каждого субъекта взаимодействия сохраняются.

Коммуникация выступает как особая функция общения. Она проявляется в передаче и принятии информации. Эта функция играет важную роль в межличностных отношениях, поскольку информационные процессы в современном мире определяют значительную часть жизнедеятельности человека. Человек, передающий информацию, называется *коммуникатором*; человек, воспринимающий ее, – *реципиентом*. Вполне понятно, что в процессе взаимодействия коммуникатор и реципиент меняются местами, поскольку функции передачи и восприятия информации переходят от одного к другому [13].

Коммуникативная компетентность – это способность устанавливать и поддерживать необходимые контакты с другими людьми. Для эффективной коммуникации характерно: достижение взаимопонимания партнерами, лучшее понимание ситуации и предмета общения (определенность в понимании ситуации способствует разрешению проблем, обеспечивает достижение целей с оптимальным расходом ресурсов) [6].

Коммуникативная компетентность рассматривается как система внутренних ресурсов, необходимых для построения эффективной коммуникации в определенном круге ситуаций межличностного взаимодействия.

Причинами плохой коммуникации могут быть [1]:

- стереотипы – упрощенные мнения относительно отдельных лиц или ситуаций, в результате невозможны объективный анализ и понимание людей, ситуаций, проблем;
- предвзятые представления – склонность отвергать все, что противоречит собственным взглядам, что ново, необычно;
- плохие отношения между людьми: если отношение человека враждебное, то трудно его убедить в справедливости вашего взгляда;
- отсутствие внимания и интереса собеседника, а интерес возникает, когда человек осознает значение информации для себя (с помощью этой информации можно получить желаемое или предупредить нежелательное развитие событий);
- пренебрежение фактами, т.е. привычка делать выводы при отсутствии достаточного числа фактов;
- ошибки в построении высказываний: неправильный выбор слов, сложность сообщения, слабая убедительность, нелогичность и т.п.;
- неверный выбор стратегии и тактики общения.

Вопросы для повторения

1. Что такое коммуникация?
2. Какие действия называют коммуникативными?
3. Какого человека называют коммуникатором, а какого – реципиентом?
4. Чем характеризуется коммуникативная компетентность?
5. Перечислите причины плохой коммуникации.

Задания

1. Почитайте дополнительную научную литературу и выделите, какие еще существуют способы или приемы для выработки коммуникативной компетентности.
2. Составьте кроссворд на пройденную тему.
3. Проиграйте ситуацию, в которой вы хороший коммуникатор (используя все приемы коммуникативной компетентности).

Тест

1. *Коммуникация – это ...*

- а) процесс двустороннего обмена информацией, ведущий к взаимному пониманию;
- б) обмен информацией между людьми, который не всегда ведет к взаимному пониманию;
- в) простое общение.

2. *Человека, передающего информацию, называют ...*

- а) реципиентом;
- б) коммуникатором.

3. *Человека, который воспринимает информацию, называют ...*

- а) реципиентом;
- б) коммуникатором.

4. *Коммуникативная компетентность – это ...*

- а) способность устанавливать и поддерживать необходимые контакты с другими людьми;
- б) навык общения;
- в) умение предотвращать конфликты.

5. *Причинами плохой коммуникации могут быть:*

- а) стереотипы;
- б) плохие отношения между людьми;
- в) отсутствие внимания и интереса собеседника;
- г) все перечисленные варианты ответов.

6. *Что является главной задачей межличностной коммуникации:*

- а) достижение социальной общности;
- б) общение между людьми;
- в) предотвращение конфликтов между людьми?

3.2. Вербальные и невербальные средства общения

Общение, будучи сложным социально-психологическим процессом взаимопонимания между людьми, осуществляется по следующим основным каналам: речевой (вербальный – от лат. «устный, словесный») и неречевой (невербальный). Речь как средство общения одновременно выступает и как источник информации, и как способ воздействия на собеседника.

В структуру речевого общения входят [1]:

– значение и смысл слов, фраз: важную роль играют точность употребления слова, его выразительность и доступность, правильность построения фразы и ее доходчивость, правильность произношения звуков, слов, смысл интонации;

– речевые звуковые явления: темп речи (быстрый, средний, замедленный), модуляция высоты голоса (плавная, резкая), тональность голоса (высокая, низкая), ритм (равномерный, прерывистый), тембр (раскатистый, хриплый, скрипучий), интонация, дикция речи. Наблюдения показывают, что наиболее привлекательна в общении плавная, спокойная, размеренная манера речи;

– выразительные качества голоса: характерные специфические звуки, возникающие при общении, – смех, хмыканье, плач, шепот, вздохи и др.; разделительные звуки – кашель; нулевые звуки – паузы, а также звуки назализации – «хм-хм», «э-э-э» и др.

Исследования показывают, что в ежедневном акте коммуникации человека слова составляют 7 %, звуки, интонации – 38 %, неречевое взаимодействие – 53 % [28].

Вербальная коммуникация использует в качестве знаковой системы речь (систему фонетических знаков на основе лексических и синтаксических приемов). Речь считается универсальным средством коммуникации. Отечественный психолог И. А. Зимняя ввела для обозначения психологических компонентов речи термины «говорение» и «слушание». Смена коммуникативных ролей представлена в диалоге.

Меры, направленные на улучшение эффекта общения, называются *убеждающей коммуникацией*.

Невербальная коммуникация включает в себя следующие знаковые системы: оптико-кинетическую; паралингвистическую; экстралингвистическую; проксемику; визуальный контакт (по В.А. Лабунской).

Совокупность невербальных средств выполняет следующие функции: дополнение речи; замещение речи; представление эмоционального состояния партнеров.

Оптико-кинетическая система включает в себя жесты, мимику, пантомимику. Известно, что общая моторика отображает эмоциональные реакции человека. В последние годы разрабатывается такая область науки, как кинесика, изучающая, например, частоту и силу артикуляции.

Паралингвистика изучает систему вокализации, т.е. диапазон, тональность и другие качества голоса. *Экстралингвистика* – вкрапления в речь: паузы, кашель, смех, плач, темп речи.

Проксемика – специальная область науки, которая занимается нормами времени и пространства в общении. Специфические наборы констант пространства и времени, констант коммуникативных ситуаций называют хронотопами.

Контакт глаз. Важны частота обмена взглядами, длительность взглядов, статика и динамика взгляда, их смена, избегание взгляда.

Все эти пять систем рассматриваются как коды коммуникации [1].

Выделяют следующие зоны дистанции в человеческом контакте:

– интимная зона (15 – 45 см) – в неё допускаются лишь близкие, хорошо знакомые люди; для этой зоны характерны доверительность, негромкий голос в общении, тактильный контакт, прикосновение. Исследования показывают, что нарушение интимной зоны влечет определенные физиологические изменения в организме: учащение биения сердца, повышенное выделение адреналина, прилив крови к голове и пр. Преждевременное вторжение в интимную зону в процессе общения всегда воспринимается собеседником как покушение на его неприкосновенность;

– личная, или персональная, зона (45 – 120 см) – для обыденной беседы с друзьями и коллегами; предполагает только визуальный контакт между партнерами, поддерживающими разговор;

– социальная зона (120 – 400 см) – обычно соблюдается во время официальных встреч в кабинетах, преподавательских и других служебных помещениях, как правило, с теми, кого не очень знают;

– публичная зона (свыше 400 см) – подразумевает общение с большой группой людей: в лекционной аудитории, на митинге [17].

Мимика (движения мышц лица, отражающие внутреннее эмоциональное состояние) способна дать истинную информацию о том, что переживает человек. Мимические выражения несут более 70 % информации, т. е. глаза, взгляд, лицо человека способны сказать больше, чем произнесенные слова. Так, замечено, что человек пытается скрыть информацию (или лжет), если его глаза встречаются с глазами партнера менее 1/3 времени разговора [12].

По своей специфике взгляд может быть: *деловым*, когда он фиксируется в районе лба собеседника, это предполагает создание серьезной атмосферы делового партнерства; *светским*, когда взгляд опускается ниже уровня глаз собеседника (до уровня губ), это способствует созданию атмосферы светского непринужденного общения; *интимным*, когда взгляд направлен не в глаза собеседника, а ниже лица, на другие части тела до уровня груди. Специалисты утверждают, что такой взгляд говорит о большей заинтересованности друг другом в общении; взгляд искоса говорит о критическом или подозрительном отношении к собеседнику [20].

Лоб, брови, рот, глаза, нос, подбородок – эти части лица выражают основные человеческие эмоции: страдание, гнев, радость, удивление, страх, отвращение, счастье, интерес, печаль и т.п. При этом легче всего распознаются положительные эмоции: радость, любовь, удивление; труднее воспринимаются человеком отрицательные эмоции – печаль, гнев, отвращение. Важно заметить, что основную познавательную нагрузку в ситуации распознавания истинных чувств человека несут брови и губы.

Жесты при общении несут много информации; в языке жестов, как и в речи, есть слова, предложения. Богатейший «алфавит» жестов можно разбить на шесть групп.

Жесты-иллюстраторы – это жесты сообщения: указатели («указующий перст»); пиктографы, т.е. образные картины («вот такого размера и конфигурации»); кинетографы – движения телом; жесты-«биты» (жесты-«отмашки»); идеографы, т.е. своеобразные движения руками, соединяющие воображаемые предметы.

Жесты-регуляторы – это жесты, выражающие отношение говорящего к чему-либо. К ним относят улыбку, кивок, направление взгляда, целенаправленные движения руками.

Жесты-эмблемы – это своеобразные заменители слов или фраз в общении. Например, сжатые руки на манер рукопожатия на уровне груди означают во многих случаях «здравствуйте», а поднятые над головой – «до свидания».

Жесты-адапторы – это специфические привычки человека, связанные с движениями рук: почесывания, подергивания отдельных частей тела; касания, пошлепывания партнера; поглаживание, перебирание отдельных предметов, находящихся под рукой (карандаш, пуговица и т. п.).

Жесты-аффекторы – жесты, выражающие через движения тела и мышцы лица определенные эмоции.

Существуют и *микрожесты*: движения глаз, покраснение щек, увеличенное количество миганий в минуту, подергивания губ и прочее [1].

Практика показывает: когда люди хотят показать свои чувства, они обращаются к жестикуляции. Вот почему для медиатора важно приобрести умение понимать ложные жесты. Особенность этих жестов заключается в следующем: они преувеличивают слабые волнения (демонстрация усиления движений руками и корпусом); подавляют сильные волнения (благодаря ограничению таких движений); эти ложные движения, как правило, начинаются с конечностей и заканчиваются на лице.

При общении часто возникают следующие виды жестов:

- жесты оценки – почесывание подбородка; вытягивание указательного пальца вдоль щеки; вставание и прохаживание и другие (человек оценивает информацию);

- жесты уверенности – соединение пальцев в купол пирамиды; раскачивание на стуле;

- жесты нервозности и неуверенности – переплетенные пальцы рук; пощипывание ладони; постукивание по столу пальцами; трогание спинки стула перед тем, как на него сесть и др.;

- жесты самоконтроля – руки заведены за спину, одна при этом сжимает другую; поза человека, сидящего на стуле и вцепившегося руками в подлокотник, и др.;

- жесты ожидания – потирание ладоней; медленное вытирание влажных ладоней о ткань;

- жесты отрицания – сложенные на груди руки; отклоненный назад корпус; скрещенные руки; дотрагивание до кончика носа и др.;

- жесты расположения – прикладывание руки к груди; прерывистое прикосновение к собеседнику и др.;

- жесты доминирования – жесты, связанные с выставлением больших пальцев напоказ, резкие взмахи сверху вниз и др.;

- жесты неискренности – прикрытие рукой рта; прикосновение к носу как более утонченная форма прикрывания рта, говорящая либо о

лжи, либо о сомнении в чем-то; поворот корпуса в сторону от собеседника, «бегающий взгляд» и др.

Умение понимать популярные жесты (жесты собственности, ухаживания, зеркальные жесты, жесты-поклоны и др.) позволит лучше разбираться в людях [27].

Вопросы для повторения

1. В чем различие вербальной и невербальной коммуникации?
2. Что входит в структуру речевого общения?
3. Что называют убеждающей коммуникацией?
4. Какие знаковые системы включает в себя невербальная коммуникация? Расскажите о них.
5. Какие существуют зоны дистанции в человеческом контакте?
6. Что понимают под мимикой?
7. Какие выделяют группы жестов? Охарактеризуйте каждую из них.
8. Назовите виды жестов. В чем их отличие друг от друга?

Задания

1. Подберите иллюстрации с изображением различных жестов для участников группы. Задача состоит в распознавании жестов и отнесении их к определенному виду (например, жесты-эмблемы, жесты-аффекторы и т.д.).

2. Подготовьте доклад на тему «Соотношение вербального и невербального компонентов в общении».

3. Напишите аннотацию к статье на тему «Вербальные и невербальные средства общения».

Тест

1. Вербальное общение – это ...

- а) общение, основанное на речи;
- б) общение, основанное на мимике и жестах;
- в) общение, основанное и на речи, и на мимике и жестах.

2. *Что входит в структуру речевого общения:*

- а) значение и смысл слов, фраз;
- б) речевые звуковые явления: темп речи, модуляция высоты голоса, тембр;
- в) выразительные качества голоса;
- г) все перечисленные варианты ответов?

3. *Убеждающая коммуникация – это...*

- а) меры, направленные на улучшение эффекта общения;
- б) общение, направленное на убеждение человека в чем-либо;
- в) меры, которые снижают эффект общения.

4. *Какие(ую) знаковые(ую) системы(у) включает в себя невербальная коммуникация:*

- а) оптико-кинетическую;
- б) паралингвистическую;
- в) экстралингвистическую;
- г) все вышеперечисленные варианты ответов?

5. *Что такое проксемика:*

- а) специальная область, которая занимается нормами времени и пространства в общении;
- б) так называемая добавка к речи;
- в) система вокализации, т.е. диапазон, тональность и другие качества голоса?

6. *Какие выделяют зоны дистанции в человеческом контакте:*

- а) интимную зону;
- б) личную (персональную) зону;
- в) социальную зону;
- г) все перечисленные зоны?

7. *Что характерно для социальной зоны:*

- а) допускаются лишь близкие, хорошо знакомые люди; характерны доверительность, негромкий голос в общении, тактильный контакт;
- б) обычно соблюдается во время официальных встреч в кабинетах, преподавательских и других служебных помещениях, как правило, с теми, кого не очень знают;
- в) подразумевает общение с большой группой людей в лекционной аудитории, на митинге и прочее?

8. *Мимика* – это ...

а) движения мышц лица, отражающие внутреннее эмоциональное состояние;

б) некоторое действие или движение человеческого тела или его части, имеющее определенное значение или смысл, т.е. являющееся знаком или символом;

в) поведение человека.

9. *Какие части лица НЕ выражают основные человеческие эмоции: страдание, гнев, радость, удивление, страх, отвращение, счастье, интерес, печаль:*

а) лоб;

б) брови;

в) глаза;

г) все перечисленные выражают;

д) все перечисленные не выражают?

10. *Жесты-регуляторы* – это ...

а) жесты, выражающие отношение говорящего к чему-либо: улыбка, кивок, направление взгляда, целенаправленные движения руками;

б) своеобразные заменители слов или фраз в общении;

в) жесты, выражающие через движения тела и мышцы лица определенные эмоции.

3.3. Психологический инструментарий, необходимый в работе медиатора

Причины проблем в общении можно разделить на три группы:

– склонность интерпретировать и судить то, что мы наблюдаем;

– склонность упрекать и возлагать на других ответственность за свои переживания;

– сопротивление пониманию другими наших нужд, чаяний и того, что для нас важно.

Навыки эффективной коммуникации. Ниже перечислены главные навыки, которые помогают медиаторам эффективно общаться с клиентами:

– умение услышать и увидеть то, что важно для партнера по общению, узнать его нужды и стремления, даже если он не умеет общаться таким же образом; умение оставаться «включенным» в процесс общения несмотря на то, что собеседник говорит резкости и ругается;

– умение лучше понимать, какие нужды, стремления и желания скрываются за огорчениями, замешательством, противодействием и осуждением;

– способность замечать тонкие и порой поразительные различия между психосоматическими ощущениями, вроде «Мне грустно», и чувственно-интерпретированными ощущениями, вроде «Я чувствую, что меня предали»;

– способность видеть тонкую разницу между просьбой и требованием и то, как требования разделяют нас и как просьбы соединяют;

– способность осознавать тот факт, что если нечто важно для другого человека, из этого не следует, что мы обязаны это сделать; что понимание людей совсем не означает наше с ними согласие; что наше понимание их не означает то, что они правы, а мы нет. Эти неверные убеждения – ключевые причины непонимания в возникающих конфликтах [17].

Четыре шага к эффективной коммуникации. Эффективная коммуникация предполагает последовательность четырех шагов. Перечислим их:

– озвучить то, что происходит (в конфликте это обычно то, что произошло, что привело в расстроенные чувства);

– озвучить свои чувства;

– озвучить скрытые желания, нужды, ценности и важные вещи: обычно то, что мы желали, чтобы случилось, или боялись, что не произойдет;

– при необходимости попросить о помощи.

Часто люди «грешат» оценочными суждениями. Выделим несколько распространенных типов оценок:

– осуждение;

– анализ;

– интерпретация;

– навешивание ярлыков;

– проекции.

Это очевидный факт, что мы все стремимся по привычке и автоматически оценивать и интерпретировать то, что мы наблюдаем [17].

Мы часто домысливаем информацию, которая не имеет никакого отношения к событиям, обычно возвращаясь к похожим ситуациям в своем прошлом. И, вспоминая прошлый опыт, мы легко можем представить, что некто говорит нам такие слова или имеет в виду то, что на самом деле он не думает. Механизм, который вызывает беспокойство, – это наше неконтролируемое воображение. Оно говорит нам, что могут произойти нежелательные события. Эти мысленные образы и проекции – одни из главных причин возникающих конфликтов.

Большинство людей не осознают этот процесс, происходящий в их головах. Когда мы видим или слышим что-то, вместо того чтобы просто отметить произошедшее, мы часто реагируем на него – беспокоимся о последствиях, создавая в своем мозгу мрачные сценарии развития событий, и сразу же огорчаемся по их поводу. Мы проецируем наши мрачные мысли на то, что в действительности делает, говорит или думает наш собеседник, и начинаем злиться. Мы возвращаемся в свое прошлое, в похожие и, конечно же, неприятные ситуации, думаем, что уже видели это раньше, и приходим к тому, что наблюдаемые нами события сейчас тоже неважные. Есть бесконечное число способов использовать свой разум, чтобы домысливать и дорисовывать происходящее и таким путем ввергать себя в полное душевное расстройство [2].

Итак, важнейший навык эффективной коммуникации заключается в том, чтобы выработать в себе способность сознательно различать ситуации: когда мы наблюдаем нечто; когда начинаем домысливать наблюдаемую картину, добавляя наши представления, заботы, проекции и интерпретации; когда начинаем анализировать и навешивать ярлыки.

3.3.1. Психотехники получения доверия

Необходимое условие любого общения – наличие доверия: если доверия нет, то нет и общения. *Доверие* – уверенность в чьей-нибудь добросовестности, искренности, в правильности чего-нибудь (Ожегов С. И., Шведова Н. Ю. Толковый словарь русского языка. М., 1989). Доверие бывает двух типов: сознательное и бессознательное.

Сознательное доверие связано с тем, насколько хорошо вы человека знаете.

Бессознательное доверие не зависит от того, как давно вы знаете человека. Оно связано с тем, насколько он похож на вас, насколько его внутренний мир совпадает с вашим, насколько человек СВОЙ. И в общении это главное.

Сознательное доверие в первую очередь связано с содержанием общения, а подсознательное доверие – с невербальным общением. И это именно та часть коммуникации, которую мы не осознаем, но она главная в любом общении [5].

Важный параметр, по которому определяется уровень бессознательного доверия, – конгруэнтность. **Конгруэнтность** – это внешнее проявление того, насколько человек внутренне гармоничен, насколько все его части работают слаженно и стремятся к единой цели [23].

Чем выше эта внутренняя гармония, тем выше конгруэнтность. Если же кто-то одновременно посылает сигналы, противоположные по значению, то говорят о неконгруэнтности.

Различается то, *что* человек говорит, и то, *как* он говорит. Также может различаться информация, посылаемая правой и левой половинами тела.

Возможность человека быть неконгруэнтным связана с тем, что у него два полушария в мозгу – правое (эмоциональное, аналоговое) и левое (логическое, дискретное). Правое полушарие отвечает за левую половину тела, левое – за правую.

Условно всю невербальную информацию, которую может передать человек (а это 5/6 от общего количества), можно разделить на две части.

Моноканальная аналоговая информация (МКАИ) – это то, что человек может продемонстрировать только всем телом: дыхание, потоотделение, голос, поза, покраснение и т.д.

Стереоканальная аналоговая информация (СКАИ) – это та невербальная информация, которая может передаваться правой и левой сторонами человека (соответственно левым и правым полушариями мозга): движения рук, ног, искривленная поза (в одну сторону), наклон головы, несимметричность улыбки, большее напряжение мышц только с одной стороны и так далее [23].

Стереоканальная аналоговая информация может обрабатываться правым и левым полушариями. Когда информация совпадает, тогда говорят о симметричности.

Доверие тем выше, чем выше конгруэнтность. Но, естественно, надо помнить и о втором слагаемом, по которому определяется доверие: насколько человек свой, насколько он подстроен под вас.

Подстройка + Конгруэнтность = Доверие

Речевые предикаты сенсорных репрезентативных систем (к ним относят глаголы, прилагательные, причастия, деепричастия и наречия) – это слова, определяющие принадлежность выражаемой человеком информации к конкретной сенсорной репрезентативной системе. Несенсорные речевые предикаты (полиmodalные) – это слова, которые не отражают точно принадлежность информации к какой-либо конкретной сенсорной репрезентативной системе (часто, но не всегда, они отражают принадлежность информации к аудиально-дигитальной системе) [20].

На рис. 7 представлена структура возникновения доверия.

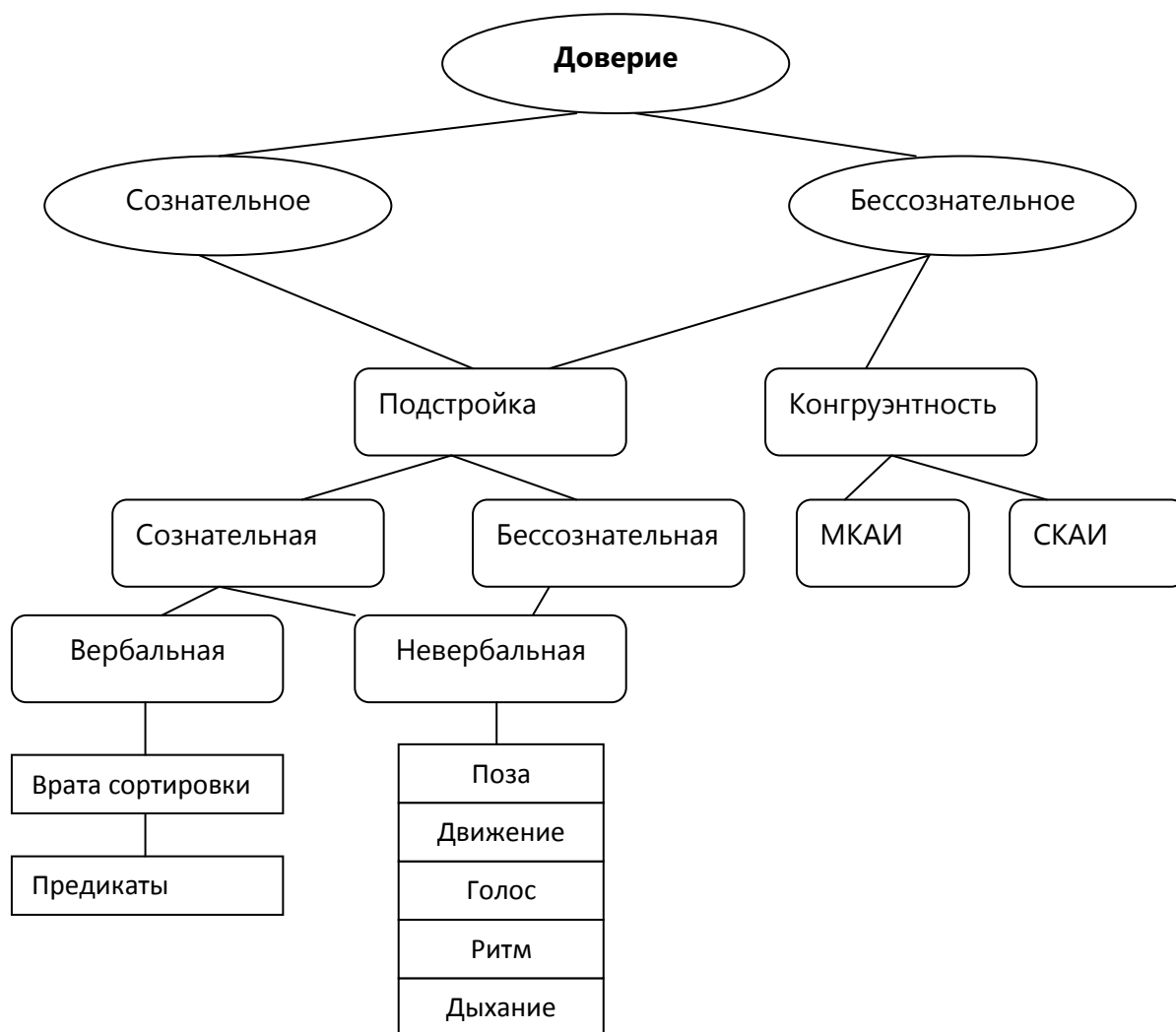


Рис. 7. Структура возникновения доверия

Врата сортировки – одна из метапрограмм (базовых фильтров восприятия человека), используемых в НЛП. Предполагает деление всей информации на шесть категорий: люди, вещи, ценности, процесс, время и место. Одни из этих категорий будут более интересны человеку, другие – менее [5].

3.3.2. Техника получения бессознательного доверия

ПРИНЦИП «МАУГЛИ» – «Я ТАКОЙ ЖЕ, КАК ТЫ»		
ТЕЛО <ul style="list-style-type: none"> • Поза • Движения • Мимика 	ГОЛОС <ul style="list-style-type: none"> • Тембр • Интонации • Высота 	ЦЕННОСТИ <ul style="list-style-type: none"> • Значимые вещи • Хобби, интересы • «Любимая тема» • Культура • Семья
РИТМ <ul style="list-style-type: none"> • Дыхание • Ритмические движения 	РЕЧЬ <ul style="list-style-type: none"> • Предикаты • Врата сортировки 	СОГЛАСОВАННОСТЬ <ul style="list-style-type: none"> • Тело, голос, слова – единый смысл

3.3.3. Психологические сигналы при вступлении в контакт

Вербальные сигналы, располагающие к контакту:

- отчетливое приветствие;
- обращение к человеку по имени;
- предложение сесть.

Невербальные сигналы, располагающие к контакту:

– **п р о к с е м и к а**: угол поворота тела от 45 до 90° (боковое положение передает сообщение «Я не имею агрессивных намерений»); угол наклона тела меньше прямого (тупой угол между собеседниками – это провал переговоров); дистанция индивидуализированная, с учетом общих закономерностей: соотношение уровней в вертикальной плоскости таково, что глаза собеседников находятся на одном уровне [31];

– **п о з ы**: открытая, а не закрытая (нескрещенные конечности, корпус и голова обращены к собеседнику, раскрытые ладони, расслабленность мышц, контакт глаз); асимметричная, а не симметричная;

– **м и м и к а**: улыбка; живое, естественно изменяющееся выражение лица;

– в з г л я д: продолжительность контакта глаз 3 – 5 с; частота контакта – не реже одного раза в минуту; частота моргания – один раз в 3 – 5 с;

– т а к е с и к а – движение собеседников в пространстве; не допускаются ритмические движения; движения большой амплитуды; резкие движения;

– п р и к о с н о в е н и я:

– ритуализированные прикосновения допускаются (например рукопожатие);

– неритуализированные прикосновения не допускаются.

Паралингвистические сигналы при вступлении в контакт:

– отчетливость речи;

– доброжелательная интонация;

– громкость голоса – средняя;

– высота тона – низкая;

– быстрота речи – умеренная.

3.3.4. Техники активного слушания

Рефлексивное слушание представляет собой процесс расшифровки смысла сообщений. Выяснить реальное значение сообщения помогают рефлексивные ответы, среди которых выделяют выяснение, перефразирование, отражение чувств, резюмирование и другое [18].

Для эффективного общения часто используют техники «малого разговора». К ним относят: цитирование партнера (ссылки на ранее сказанное партнером, его рассказы о себе, своих занятиях, хобби и др.); позитивные констатации (высказывания о фактах, интересных для партнера, с положительным настроением); информирование (сообщение информации, важной, интересной и приятной для партнера); интересный рассказ (увлекательное, захватывающее повествование, неожиданное, приятное или пикантное (достаточно два-три рассказа)) [31].

Все техники должны применяться в «экспертных зонах» партнера.

Экспертная зона – область, которой человек интересуется и в которой он является, хочет являться или считает себя экспертом.

Техники активного слушания представлены в таблице.

Техники активного слушания

Коммуникативная техника	Определение	Как это сделать?
Открытые вопросы	Вопросы, предполагающие развернутый ответ	<p>Начинайте вопрос со слов: «что», «как», «почему», «каким образом», «при каких условиях».</p> <p>На какие факты (условия, ограничения, преимущества и т.п.) мы должны обратить внимание?</p> <p>Что следует предпринять, чтобы изменить ситуацию?</p> <p>Какой результат был бы приемлем для вас?</p> <p>Как мы могли бы сформулировать задачу?</p> <p>Что вы имеете в виду, когда говорите о ...</p> <p>Если вы займете эту позицию, то какими будут ваши первые действия?</p>
Закрытые вопросы	Вопросы, предполагающие однозначный ответ (например сообщение точной даты, названия, указания на количество чего-либо и т.п.) или ответы «да», «нет»	<p>Когда истекает срок сдачи проекта?</p> <p>Сколько у вас осталось в резерве единиц?</p> <p>Ты согласен взяться за этот проект?</p>
Альтернативные вопросы	Вопросы, в формулировке которых содержатся варианты ответов	<p>Ты предпочитаешь проект начать самостоятельно или привлечь кого-то из сотрудников?</p> <p>Ты затрудняешься ответить, потому что не знаешь ответа, потому что ответ будет неприятным или потому что тебя просили мне пока ничего не сообщать?</p>
Вербализация, степень А	Повторение: дословное воспроизведение, цитирование сказанного партнером	<p>Вставляйте цитаты из высказываний партнера в собственные фразы.</p> <p>– Итак, ты считаешь ... (далее цитата).</p> <p>– Насколько я тебя понял ... (далее цитата).</p> <p>Повторите дословно последние слова партнера.</p> <p>Повторите с вопросительной интонацией одно или два слова, произнесенные партнером</p>

Продолжение

Коммуникативная техника	Определение	Как это сделать?
Вербализация, степень Б	Перефразирование: краткая передача сути высказывания партнера	Старайтесь лаконично сформулировать сказанное партнером. Следуйте логике партнера, а не собственной логике
Вербализация, степень В	Интерпретация: высказывание предположения об истинном значении сказанного или о причинах и целях высказывания партнера	Задавайте уточняющие вопросы. – Ты, наверное, имеешь в виду ... ? – Вы, наверное, говорите это потому, что ... ? – По-видимому, вы хотите ... ? Используйте технику пробных вопросов. – А может быть так, что ты надеешься ... ? – А может быть так, что вы хотели бы ... ? – А может быть так, что для тебя важнее победить, чем сохранить команду?
Умение сконцентрироваться на собеседнике	Проявляется в демонстрации заинтересованности в контакте с собеседниками: через поворот тела в его сторону, установление и поддержку зрительного контакта, изменение выражения лица и другие сигналы, которые свидетельствуют о контакте и физическом присутствии	
Умение «вести» собеседника	Проявляется в неперебивании собеседников, концентрации их внимания. Медиатор тактично поощряет собеседников посредством высказывания и выражения во время беседы своих чувств, постановки содержательных вопросов, которые требуют более длинных ответов, чем «да» или «нет». <i>Внимание:</i> постоянное задавание вопросов может создать атмосферу экзамена	
Отражение чувств	Медиатор подталкивает собеседника на разговор, высказывая то, какие, на его взгляд, чувства испытывает в данный момент собеседник. Например: «Мне кажется, вы хотите добавить еще что-то ...», «Мне кажется, что вы очень сердитесь по поводу этого ...». Акцент делается на отражении медиатором эмоционального состояния говорящего при помощи фраз: «Вероятно, вы чувствуете ...», «Вы несколько расстроены ...» и т.д.	
Перефраз	Медиатор повторяет то, что сказал собеседник, чтобы убедиться в том, что правильно его понимает. Например: «Если я вас правильно понял, вы считаете, что ...», «Ты хочешь мне сказать, что ...». Собственная формулировка сообщения говорящего для проверки его точности. Ключевые фразы: «Как я понял вас ...», «Вы думаете, что ...», «По вашему мнению, ...»	

Коммуникативная техника	Определение
Концентрация на главном	Медиатор концентрирует участников встречи на главном. Например: «Я знаю, что для вас это очень важно, но мы должны поговорить сегодня о ...», «Какой вывод можно сделать из всего вами сказанного?»
Выяснение	Представляет собой обращение к говорящему за уточнениями при помощи ключевых фраз типа: «Я не понял», «Что вы имеете в виду?», «Пожалуйста, уточним это» и т.п.
Резюмирование	Медиатор подытоживает основные идеи и чувства клиента, для чего используются фразы: «Вашими основными идеями, как я понял, являются ...», «Если теперь подытожить сказанное вами, то ...». Резюмирование уместно при завершении разговора

3.3.5. Техника рефрейминга

Рефрейминг – это термин, пришедший из НЛП, он происходит от английского глагола to reframe. Frame – это рамка, а to reframe – поместить картину или фотографию в новую рамку [10].

Рефрейминг традиционно делят на два основных вида: рефрейминг контекста и рефрейминг содержания.

В случае с рефреймингом контекста имеется в виду, что в разных ситуациях одно и то же событие может оказаться как полезным, так и вредным. Если мы изменим контекст («а ведь могло быть и хуже»), мы изменим и отношение к событию [10].

Рефрейминг содержания – это смещение смысловых акцентов. В этом случае мы меняем отношение напрямую, но не контекст, а собственное восприятие.

Рассмотрим пять основных способов рефрейминга, которые можно использовать в медиации [10].

Рефрейминг контекста. Мы меняем восприятие предмета (события), сравнивая его с другим. Скажем, вы купили себе телефон – не самый «навороченный», но в общем-то неплохой. И встретили друга Васю, тоже с новым телефоном – крутым и дорогим. И ваш телефон по сравнению с его начинает казаться вам плохим. А если вы встретите друга Петю со старым телефоном, который только и может, что

звонить и отправлять сообщения, ваш телефон начнет казаться вам лучше. Конечно, пример довольно грубый, но основная мысль ясна: думать нужно не о том, что бывает лучше, а о том, что могло бы быть и хуже.

Показ другой стороны. Мы привыкли во многих ситуациях мыслить стереотипами, которые и обуславливают наше негативное восприятие. Но известно, что у каждой медали есть две стороны. Практически в каждой ситуации, кажущейся негативной, есть что-то позитивное. Скажем, вам каждое утро приходится вставать раньше, чтобы добраться на работу на метро, потому что у вас нет машины. Но при этом вы экономите на бензине и не застреваете в пробках.

Рефрейминг с использованием слова «зато». Этот способ рефрейминга самый простой: на каждый недостаток нужно найти достоинство. Скажем, вы опоздали на работу, потому что задержались в паспортном столе, зато вы решили все свои дела с документами и вам не придется больше выстаивать очереди, отпрашиваться с работы и нервничать.

Рефрейминг с помощью коннотаций. Практически каждое слово имеет коннотацию – эмоциональную окраску, оценочную составляющую. Именно коннотацией различаются многие синонимы. У одного слова коннотация может быть позитивной, а у его синонима – негативной. Рефрейминг с помощью коннотаций заключается в том, чтобы вместо слов с негативной коннотацией использовать более позитивные формулировки: скажем, слово «придется» заменять на «должен» (согласитесь, долг не так угнетает, как безысходность и принуждение).

Рефрейминг при помощи слова «или». Этот прием основан на контрасте. Если нам предстоит сделать что-то неприятное, нам нужно найти еще более неприятную альтернативу. Герой одной из книг Роберта Асприна говорил: «Давай попробуем так: ты пожмешь мне руку или я вырву тебе сердце». Вот так и работает рефрейминг в этом случае: из двух зол мы выберем меньшее и поймем, что на самом деле не такое уж это и зло.

Конечно, рефрейминг – не панацея на все случаи жизни, но во многих ситуациях он может оказаться очень и очень полезным.

3.3.6. Техники регуляции напряжения

Действия, которые снижают напряжение	Действия, которые повышают напряжение
1. Подчеркивание общности с партнером (сходство интересов, мнений, личностных черт и др.)	1. Подчеркивание различий между собой и партнером
2. Вербализация эмоционального состояния: - своего; - партнера	2. Игнорирование эмоционального состояния: - своего; - партнера
3. Проявление интереса к проблемам партнера	3. Демонстрация незаинтересованности в проблеме партнера
4. Предоставление партнеру возможности выговориться	4. Перебивание партнера
5. Подчеркивание значимости партнера, его мнения в ваших глазах	5. Принижение партнера, негативная оценка личности партнера, преуменьшение вклада партнера в общее дело и преувеличение своего
6. В случае вашей неправоты немедленное ее признание	6. Оттягивание момента признания своей неправоты или отрицание ее
7. Предложение конкретного выхода из сложившейся ситуации	7. Поиск виноватых и обвинение партнера
8. Обращение к фактам	8. Переход на «личности»
9. Спокойный уверенный темп речи	9. Резкое убыстрение темпа речи
10. Поддержание оптимальной дистанции, угла поворота и наклона тела	10. Избегание пространственной близости и контакта глаз

3.3.7. Техника подчеркивания общности (целей, личностных характеристик)

Сходство должно быть приятно партнеру, и для этого речь должна идти:

- о достоинствах (наблюдательность, изобретательность, артистизм, ответственность, эффективность и т.п.);
- хотя и о спорных, но своеобразных чертах, таких как хитрость, доминантность, эксцентричность, индивидуализм и т.п.

Сходство должно быть интересно партнеру [23].

3.3.8. Техника подчеркивания значимости клиента, его мнения, вклада в общее дело

Общие требования:

- конкретность, «укорененность» в фактах;
- искренность;
- подчеркивание значимости: «мне кажется ценным то, что ты делаешь».

3.3.9. Техника вербализации чувств. Формулы вербализации чувств

Формулы вербализации своих чувств	Формулы вербализации чувств партнера
- Я удивлен ...	- Вы удивлены ...
- Я огорчен ...	- Вы огорчены ...
- Мне неудобно ...	- Вам неудобно ...
- Меня задевает ...	- У вас вызывает некоторый протест ...
- У меня вызывает некоторый протест ...	- Вас тревожит ...
- Меня тревожит ...	- Вас угнетает ...
- Меня угнетает ...	

3.3.10. Техника «Я-сообщение»

Что обычно говорят человеку, когда недовольны его поведением или поступком: «ты опять опоздала», «ты не сделал то, о чем я тебя попросила», «ты постоянно поступаешь по-своему», а также много других фраз, смысл которых зависит от конкретной ситуации. Что объединяет все эти высказывания? Все они начинаются с обвинения в адрес другого человека. В психологии такие фразы называют «Вы-сообщения». Они обычно ставят человека в оборонительную позицию, у него подсознательно возникает ощущение, что на него нападают. Именно поэтому в большинстве случаев в ответ на подобную фразу человек начинает защищаться, а лучшим способом защиты, как известно, является нападение. В итоге такая «беседа» грозит перерасти в конфликт [12].

Сделать так, чтобы оппоненты друг друга слышали, поможет использование «Я-сообщений».

В технике «Я-сообщений» фраза состоит из четырех основных частей.

1. Начинать фразу надо описанием того факта, который не устраивает вас в поведении другого человека. Не должно быть никаких эмоций или оценок человека как личности, например так: «Когда ты опаздываешь ...».

2. Далее следует описать свои ощущения в связи с таким поведением. Например: «я расстраиваюсь», «я волнуюсь», «я огорчаюсь», «я переживаю».

3. Потом нужно объяснить, какое воздействие это поведение оказывает на вас или окружающих. В примере с опозданием продолжение может быть таким: «потому что мне приходится стоять у подъезда и мерзнуть», «потому что я не знаю причину твоего опоздания», «потому что у меня остается мало времени на общение с тобой» и т.д.

4. В завершающей части фразы надо сообщить о вашем желании, т.е. о том, какое поведение вы бы хотели видеть вместо того, которое вызвало у вас недовольство [12].

Вы-сообщение	Я-сообщение
«Ты опять опоздала»	«Когда ты опаздываешь, я волнуюсь, потому что не знаю причину твоего опоздания. Мне бы очень хотелось, чтобы ты звонила мне, если не можешь прийти вовремя»
«Ты постоянно поступаешь по-своему»	«Когда ты делаешь все по-своему, я расстраиваюсь, потому что думаю, что для тебя не важно мое мнение. Я была бы рада, если бы мы вместе решали, как поступить»

Техника «Я-сообщений» не заставляет партнера защищаться, она, напротив, приглашает его к диалогу, дает возможность высказать свое мнение и оставляет обоим участникам диалога поле для маневров.

Вопросы для повторения

1. Какие выделяют причины проблем в общении?
2. Какие вы знаете навыки эффективной коммуникации?
3. Кратко расскажите о психотехниках получения доверия.

4. Что вы можете сказать о технике активного слушания?
5. В чем суть техники рефрейминга?
6. Расскажите о роли техники регуляции напряжения?
7. В чем состоит суть техники вербализации чувств?
8. Из каких основных частей состоит техника «Я-сообщение»?

Задания

1. Проиграйте ситуацию взаимодействия в мини-группах, используя любую из приведенных техник.
2. Подготовьте небольшое сообщение о роли психотехник в жизни человека (подкрепляя ответ примерами).
3. Подготовьте схемы, раскрывающие суть трех выбранных психотехник.
4. Назовите жизненные ситуации, где та или иная техника сработала бы наиболее эффективно. Аргументируйте свою точку зрения.
5. Сравните техники и выделите в них схожие моменты, чем это может быть обусловлено?

Тест

1. *Что относят к причинам проблем в общении:*
 - а) склонность интерпретировать и судить то, что мы наблюдаем;
 - б) склонность упрекать и возлагать на других ответственность за свои переживания;
 - в) сопротивление пониманию другими наших нужд, чаяний и того, что для нас важно;
 - г) все вышеперечисленные причины?
2. *В чем заключается важнейший навык эффективной коммуникации:*
 - а) выработать в себе способность сознательно различать ситуации;
 - б) уметь правильно говорить и слушать;
 - в) оба варианта верны?
3. *В чем состоит различие сознательного и бессознательного доверия:*
 - а) сознательное доверие связано с тем, насколько хорошо вы человека знаете. Бессознательное доверие не связано с тем, как давно вы знаете человека. Оно связано с тем, насколько он похож на вас, насколько его внутренний мир совпадает с вашим, насколько человек свой;

б) сознательное доверие связано с тем, как долго вы знаете человека, а бессознательное – насколько хорошо вы его знаете;

в) сознательное доверие показывает, как похож внутренний мир человека на ваш и насколько этот человек похож на вас. Бессознательное доверие показывает, насколько хорошо вы знаете человека?

4. *Какие вербальные сигналы могут расположить к контакту с человеком?*

а) отчетливое приветствие;

б) обращение к человеку по имени;

в) предложение сесть;

г) все вышеперечисленные варианты ответов?

5. *Что НЕ относят к невербальным сигналам, которые располагают к контакту:*

а) проксемику;

б) позы;

в) мимику;

г) обращение к человеку по имени?

6. *Что относят к техникам «малого разговора»:*

а) цитирование партнера;

б) информирование;

в) интересный рассказ;

г) все перечисленное?

7. *В чем заключается суть рефрейминга с использованием слова «зато»:*

а) на каждый недостаток нужно найти достоинство;

б) этот прием основан на контрасте: если нам предстоит сделать что-то неприятное, нам нужно найти еще более неприятную альтернативу;

в) мы меняем восприятие предмета (события), сравнивая его с другим?

Глава 4. ОСОБЕННОСТИ РАБОТЫ МЕДИАТОРА НА ОСНОВЕ УЧЕТА ИНДИВИДУАЛЬНО-ТИПОЛОГИЧЕСКИХ СВОЙСТВ КЛИЕНТА ПРИ ОРГАНИЗАЦИИ МЕДИАТИВНОГО ПРОЦЕССА

4.1. Акцентуация характера и ее учет при коммуникации

Акцентуация характера – чрезмерное усиление отдельных черт характера. Выраженность отдельных черт характера настолько сильна, что они оказываются слабым звеном характера. Это приводит к избирательной уязвимости человека к определенным психогенным воздействиям при хорошей и даже повышенной чувствительности к другим [24].

Акцентуации характера проявляются не везде и не всегда, только в определенных условиях, когда жизненная ситуация предъявляет повышенные требования к наиболее слабому, акцентуированному звену характера. Акцентуация либо в незначительной мере нарушает социальную адаптацию, либо дезадаптации бывают временными, преходящими.

Акцентуации характера – крайний вариант нормы и предпосылка для развития психогенных расстройств – неврозов, психопатий, психозов. Но сами по себе они не являются клиническим диагнозом.

Степени акцентуации характера – явная и скрытая.

Явная акцентуация – крайний вариант нормы, постоянная выраженность черт определенного типа характера. В подростковом возрасте особенности характера часто заостряются, а при воздействиях психогенного характера могут наступать временные нарушения адаптации, отклонения в поведении. При повзрослении особенности характера остаются достаточно выраженными, но компенсируются и обычно не мешают адаптации.

Скрытая акцентуация – обычный вариант нормы. В обыденных условиях черты определенного типа характера выражены слабо или не обнаруживаются совсем, но проявляются ярко под влиянием психогенных воздействий, однако это не приводит к заметной социальной дезадаптации.

Рассмотрим типы акцентуаций характера по А. Е. Личко [24].

Гипертимный тип. Приподнятое настроение, хорошее самочувствие, цветущий внешний вид, высокий жизненный тонус, активность, энергичность, прекрасный аппетит, хороший сон. Шумливость, общительность, отсутствие робости, застенчивости, недостаточность чувства дистанции в общении, легкость усвоения знаний. Независимость, высокая самостоятельность. Вспышки раздражения и гнева, вызванные противодействием окружающих, их замечаниями. Плохо переносят жесткую дисциплину, регламентированный режим. К правилам относятся легкомысленно, могут нарушать их. Находчивы, не теряются в неопределенных ситуациях, умеют изворачиваться. Всегда тянутся в компанию, плохо переносят одиночество, стремятся к лидерству, любят риск, авантюры. Привлекает новизна обстановки – люди, ситуации. Легко воодушевляясь, не доводят начатое дело до конца, часто меняют хобби. Не аккуратны в работе, денежных делах, легко залезают в долги, любят тратить деньги, шиковать. Неудачи могут вызвать бурную реакцию, но не способны надолго выбить из колеи. Отходчивы, быстро прощают обиды. Переоценивают свои способности и возможности.

На фоне гипертимности могут возникнуть острые аффективные реакции и патологические нарушения поведения – ранняя алкоголизация, токсикомания, эмансипационные побег.

Гипертимный тип встречается в виде явной акцентуации.

Циклоидный тип. Субдепрессивные фазы чередуются с фазами подъема и с периодами ровного настроения. Длительность фаз меняется – сначала дни, потом одна-две недели, с возрастом они могут удлиняться или сглаживаться.

Субдепрессивная фаза. Вялость, упадок сил. Общество окружающих людей начинает тяготить, компании избегаются. Неприятности и неудачи переживаются тяжело. Если в эти дни выпадают серьезные нарекания или большие неудачи, особенно если они унижают самолюбие, легко могут возникнуть мысли о собственном безволии, неполноценности, никчемности и быть спровоцированы острые аффективные реакции с суицидными попытками. Хобби забрасывается. Сексуальная активность снижается.

Субдепрессивную фазу может затянуть ломка жизненного стереотипа (переход от опекаемой школьной учебы к относительной

свободе высшего учебного заведения). В этот период появляется избирательная чувствительность к укорам, упрекам, обвинениям – ко всему, что способствует возникновению идеи самообвинения и самоуничужения.

Период подъема. Выглядят, как гипертимы.

Психогенные воздействия – ситуации, связанные с коренной ломкой жизненного стереотипа: переход от опекаемой школьной учебы к относительной свободе вуза.

Лабильный тип. Настроение меняется часто и резко от ничтожных и даже незаметных для окружающих поводов, чрезмерно сентиментальны. Настроение определяет самочувствие, сон, аппетит, работоспособность, общительность, представления о будущем, тягу к компаниям. Отличается глубокими чувствами, искренней привязанностью к людям, проявляющим внимание и заботу. Свойственна преданная дружба, предпочитают дружить с теми, кто способен утешить, отвлечь, защитить, сопереживать. Любят компании, смену обстановки. Чутки к проявлению поддержки, похвалы. На роль лидера не претендуют, удовлетворяются положением опекаемого и защищаемого любимца и баловня.

Избирательная интуиция позволяет чувствовать отношение окружающих при первом контакте: безразличие, недоброжелательность, симпатию. Ответное отношение возникает незамедлительно.

Самооценка адекватна.

Психогенные воздействия – ситуации отвержения со стороны эмоционально значимых лиц, утрата близких, разлука с ними.

Астено-невротический тип. Утомляемость, раздражительность, склонность к ипохондрии. Утомляемость особенно проявляется при умственных занятиях, физических и эмоциональных напряжениях, в обстановке соревнований. Раздражение может возникать по незначительным поводам, выливаться на случайно попавших под руку, но легко сменяться раскаянием и слезами. Склонность к ипохондрии характеризуется прислушиванием к малейшим телесным ощущениям, стремлением лечиться, подвергаться врачебным обследованиям. Тянутся к компании, но быстро от нее устают и предпочитают общение с близкими, одиночество. Самооценка отражает заботу о здоровье.

Психогенные воздействия – осознание невыполнения лелеемых планов, нереальности надежд и желаний, болезни у близких и знакомых.

Сенситивный тип. Пугливость, боязливость. Часто страшатся темноты, сторонятся животных, боятся остаться одни, быть запертыми. Сторонятся шумных компаний, робки и застенчивы среди посторонних, в незнакомой обстановке. Не склонны легко устанавливать контакт. Страшатся ситуаций проверок, контроля. Все это может оставлять ложное впечатление об их замкнутости и отгороженности от окружающего. Избирательны в выборе друзей, привязчивы в дружбе. С теми, к кому привыкли, приветливы и общительны. Привязаны к родным и близким.

Чрезмерно впечатлительны, характеризуются чувством собственной неполноценности. В себе видят множество недостатков в области морально-этических и волевых качеств.

Развито чувство долга, ответственности, повышенные моральные требования к себе и окружающим.

Самооценка отличается высоким уровнем объективности. Не умеют притворяться и лгать.

Психогенные воздействия – ситуации недоброжелательности окружающих, насмешек, подозрений, обвинений.

Психастенический тип. Нерешительность, склонность к рассуждениям, тревожная мнительность в виде опасений за будущее – свое и близких, склонность к самоанализу, легкость возникновения навязчивых страхов, опасений, действий, ритуалов, представлений, мыслей. Опасения адресуются к маловероятному: как бы не случилось чего-нибудь ужасного.

Защитой от постоянной тревоги становятся выдуманные приметы и ритуалы, педантизм и формализм, склонность к тщательному планированию.

Нерешительность проявляется в долгих колебаниях в ситуациях самостоятельного выбора. Но при принятии решения обнаруживается нетерпеливость в их выполнении. Самооценка неадекватна.

Психогенные воздействия – ситуации ответственности за себя и других.

Шизоидный тип. Замкнутость, отгороженность. Духовное одиночество мало тяготит, так как живет своими интересами и увлечениями. Неспособность устанавливать контакты переживается тяжело.

Недостаток интуиции – неумение догадаться о несказанном другими вслух, угадать их желания, почувствовать переживания других, их отношение к себе. Недостаток сопереживания – неумение откликнуться на радость или печаль другого, понять обиду. Слабость интуиции и сопереживания создает впечатление черствости и холодности.

Внутренний мир почти всегда закрыт для посторонних и зачастую заполнен фантазиями и увлечениями. Недоступность внутреннего мира и сдержанность делают неожиданными и непонятными для окружающих многие поступки.

Увлечения отличаются силой и постоянством. Чаще встречаются интеллектуально-эстетические хобби. Увлечения скрываются от других из-за боязни непонимания и насмешек. Место увлечений могут занимать многочасовые прогулки. Некоторым шизоидам хорошо даются тонкие ручные навыки – игра на музыкальных инструментах, поделки.

Самооценка отличается избирательностью, отдают себе отчет в своей замкнутости, трудности контактов, непонимании окружающих. Противоречия в поведении не замечаются. Любят подчеркивать независимость и самостоятельность.

Психогенные воздействия – ситуации, требующие быстрого и легкого вступления в контакт, вторжение во внутренний мир.

Эпилептоидный тип. Склонность к периодам злобно-тоскливого настроения с раздражением и поисками объекта разрядки. Раздражение накапливается постепенно и приводит к аффекту. Аффекты сильны и продолжительны, долго не успокаивается. В аффекте наблюдаются ярость, брань, агрессивность, аутоагрессия.

Сильное сексуальное влечение может сочетаться с садистскими и мазохистскими наклонностями. Любовь окрашена ревностью.

От родных требуют свободы, самостоятельности, доли имущества, материальных благ. Перед начальством склонны к угодничеству. Реакция группирования сопряжена со стремлением к властвованию. Упоенный властью, теряет контроль над собой, угнетает и подавляет зависимых от него.

Среди увлечений – страсть к азартным играм, коллекционированию, требующие тщательности и сулящие материальную выгоду поделки.

Вязкость, тугоподвижность всех психических процессов компенсируются скрупулезностью, педантичностью, дотошным соблюдением всех правил.

Злопамятны, не склонны прощать обиды, озлобление при малейшем ущемлении интересов.

Психогенные воздействия – ситуации ущемления интересов, проявления власти.

Истероидный тип. Эгоцентризм, жажда постоянного внимания окружающих, потребность вызывать восхищение, удивление, почитание, сочувствие.

Лживость и фантазирование направлены на приукрашение своей личности.

Отсутствие глубоких чувств при большой выразительности, театральности переживаний, склонности к рисовке, позерству. Склонность к вызывающему поведению. Демонстрация своих достижений. Претензии на лидерство в группе, но всегда оказываются вожаками на час, так как перед неожиданными трудностями пасуют, друзей легко предают, лишены восхищенных взглядов, теряют задор.

Выбирают увлечения, не требующие слишком упорного труда и позволяющие покрасоваться перед другими.

Психогенные воздействия – неспособность занять видное положение, разоблачение вымыслов, утрата внимания.

Неустойчивый тип. Отсутствие волевых усилий, тяга к удовольствию, развлечениям, праздности. Родные – источник средств для развлечений. Глубокой любви к близким не питают. Равнодушны к семейным бедам.

Тяготеют к уличным асоциальным компаниям. Неспособность к самоуправлению, трусость, недостаточная инициативность делают их орудиями такой группы. Живут только настоящим, не строят планы на будущее. Стараются избегать трудностей.

Психогенное воздействие – отсутствие надзора, предоставленность самому себе.

Конформный тип. Стремление во всем вести себя так же, как привычное окружение. От него стараются не отстать, не выделяться. Совершенно не могут противостоять окружению, поэтому оказываются продуктом своей микросреды.

Некритичны – за истину принимается все, что говорится и происходит в микросреде. Консервативны – не любят новое, так как не могут к нему быстро приспособиться. Положительное отношение к новому остается на словах. На деле предпочитается стабильное окружение и закреплённый порядок. Нелюбовь к новому проявляется в виде неприязни к новичкам. Дорожат положением в группе и ее мнением.

Психогенные воздействия – ломка жизненного стереотипа, лишение привычного общества.

Классификация характеров, предложенная немецким ученым К. Леонгардом, в интерпретации Е. М. Вайнер выглядит следующим образом [24].

Гипертимный тип. Активный, энергичный, оптимистический, с высоким жизненным тонусом. Окружающий мир воспринимает в радужных красках. Добр, отзывчив, беззаботен, чрезвычайно контактен, словоохотлив, с большой выраженностью жестов, мимики, пантомимики. Обладает многосторонними способностями, но из-за неустойчивости внимания и недостаточной выдержки интересы поверхностны. Не терпит стеснения своей свободы. Плохо переносит жесткую дисциплину, монотонную деятельность, строго регламентированный режим, критику в свой адрес. В необычных ситуациях находчив, умеет приспособливаться к трудностям, бурно переживает неудачи, но они не выбивают его надолго из колеи. К правилам и законам относится легкомысленно, стремится к рискованным приключениям, новым местам, занятиям, встречам. Обладает склонностью к аморальным поступкам. Тяготится одиночеством, в группе стремится к лидерству. При общении неразборчив в выборе знакомств, может оказаться в неблагоприятной среде. Приподнятое, солнечное настроение может омрачаться вспышками раздражительности, вызванными противодействием окружающих.

Застревающий тип. Длительное время переживает одни и те же чувства, настойчивый, упрямый, противится изменениям, трудно переключается на что-то новое в деятельности. Интересы постоянные и односторонние. Проявляет повышенное самомнение и себялюбие, недовольство недостаточным признанием его достоинств и заслуг. Озабочен своим престижем. Стремится добиться высоких показателей в любом деле, превзойти других, выдвинуться в лидеры. Отличается повышенной чувствительностью к действительным и мнимым несправедливостям, что в сочетании с тенденцией к самоутверждению порождает бдительное отношение к окружающим, склонность к обдумыванию их действий, недоверчивость, обидчивость, злопамятность. Его характеризует умеренная общительность, занудливость, склонность к нравоучениям, неразговорчивость. В конфликтах обычно выступает инициатором. Иногда чрезмерно самонадеян, честолюбив, ревнив, предъявляет повышенные требования к себе, непомерные требования к близким и подчиненным на работе.

Эмотивный тип. Отличается богатством эмоциональных реакций, изменчивостью настроения, которое часто колеблется по самым незначительным поводам. От настроения зависит и работоспособность, и общительность, и самочувствие. Соответственно настроению окружающий мир то расцветивается радужными красками, то представляется серым и безрадостным. Вследствие большой подвижности чувств его влечения, стремления и интересы неустойчивы. Этот тип людей предпочитает общение в узком кругу избранных, с которыми устанавливаются хорошие контакты и которых он понимает «с полуслова». Ищет эмоциональных контактов, стремясь быть всеобщим любимцем. Редко эти люди сами вступают в конфликт, играя в них пассивную роль. В группе такой тип не претендует на роль лидера. Развитая интуиция позволяет почти безошибочно определять отношение окружающих к себе: безразличие, расположение или неприязнь. Ответное отношение возникает незамедлительно и без попытки его утаить. Часто неспособен к волевым действиям, слабо выражено чувство долга. Привлекательные черты – доброта, сострадательность, обостренное чувство долга, исполнительность; отталкивающие – чрезмерная чувствительность, слезливость.

Педантичный тип. Отличается чрезмерной, преувеличенной приверженностью к определенному порядку. Противится изменениям, плохо переключается на что-либо новое в деятельности. Неуклонно следует принятому образу мыслей, устоявшимся привычкам. Придает большое значение внешней стороне дела и мелочам. Склонен требовать того же и от других. Иногда изводит домашних чрезмерными претензиями на аккуратность. В конфликты вступает редко, выступая в них, скорее, пассивной, чем активной стороной. На службе предъявляет окружающим много формальных требований. Вместе с тем охотно уступает лидерство другим. Привлекательные стороны – добросовестность, аккуратность, серьезность, надежность в делах; а отталкивающие и способствующие возникновению конфликтов – формализм, занудливость, брюзжание.

Тревожный тип. Испытывает ощущение неблагополучия, внутренней напряженности. Склонен к неопределенным опасениям, тревожному ожиданию каких-то неприятностей, несчастий. Проявляет повышенное внимание к отрицательным сигналам. Обеспокоен возможными последствиями своих действий, поэтому часто возникают сомнения и колебания при необходимости принять решение. Не удовлетворен своими способностями разрешать жизненные трудности и достигать желаемого. Очень высокая тревожность плохо влияет на уровень достижений и может вызывать физические нарушения. Людям данного типа свойственны низкая контактность, робость, неуверенность в себе, минорное настроение. Они редко вступают в конфликты с окружающими, в основном играя в них пассивную роль, в конфликтных ситуациях ищут поддержки и опоры. Нередко располагают следующими привлекательными чертами: дружелюбием, самокритичностью, исполнительностью. Вследствие своей незащищенности нередко служат «козлами отпущения», мишенями для шуток.

Циклоидный тип. Периоды ровного настроения чередуются с периодами подъема и субдепрессивными фазами, которые характеризуются сниженным, минорным настроением, чувством вялости и утомленности, рассеянностью, замедленными реакциями, неуверенностью в своих силах. Мелкие неудачи и неприятности, которые нередко встречаются в этот период из-за падения работоспособности,

тяжело переживаются, вызывают уныние. Общение раздражает, компании избегаются.

В период жизненного подъема ускоряются мыслительные процессы, появляются оживленность, общительность, подвижность, инициативность; идет постоянный поиск источников развлечения. Длительность периодов с возрастом увеличивается.

Демонстративный тип. Эгоцентричен, жаждет признания, поддержки, сочувствия, стремится постоянно быть в центре внимания. Эта тенденция реализуется в оригинальности, демонстрации своего превосходства, нарочитых преувеличениях, расцвечивании своих переживаний, позерстве, поступках, рассчитанных на внешний эффект. Эмоции яркие, выразительны в проявлениях, но неустойчивы и неглубоки. С целью привлечения внимания к себе способен пустить в ход фантазию, приписывать себе несуществующие качества и необычные действия. В группе претендует на роль лидера или на исключительное положение, пытается возвыситься над окружающими, пуская «пыль в глаза». Увлечения обычно экстравагантные и не требующие слишком упорного труда.

Этот тип людей характеризуется легкостью установления контактов, жаждой власти и похвалы, высокой приспособляемостью и вместе с тем склонностью к интригам (при внешней мягкости манеры общения). Такие люди раздражают окружающих самоуверенностью и высокими притязаниями, систематически сами провоцируют конфликты, но при этом активно защищаются. Обладают следующими привлекательными для партнеров по общению чертами: обходительностью, артистичностью, способностью увлечь других, неординарностью мышления и поступков. Их отталкивающие черты: эгоизм, лицемерие, хвастовство, отлынивание от работы.

Возбудимый тип. Агрессивен, упрям, самолюбив, занудлив, угрюм и обидчив. Отличается постоянной внутренней напряженностью, раздражительностью. Причем сила реакций не соответствует силе раздражителя. Проявляет властность, повышенную требовательность к окружающим, часто не желает считаться с их мнением.

Данному типу людей присуща низкая контактность в общении, неуживчивость, склонность к хамству и брани, конфликтам, в кото-

рых они сами являются активной, провоцирующей стороной. Характерна чрезмерная сила влечения, неудержимость в удовлетворении потребностей. В эмоционально спокойном состоянии часто это добросовестные, аккуратные люди, любящие животных и маленьких детей. Однако в состоянии эмоционального возбуждения бывают вспыльчивы, плохо контролируют свое поведение.

Дистимный тип. Испытывает частые и длительные изменения настроения в сторону его снижения, что проявляется в переживаниях, подавленности, тоске, в предчувствиях неприятностей или безрадостных явлений. Его характеризует низкая контактность, немногословие, доминирующее пессимистическое настроение. Такие люди обычно домоседы, тяготеют шумным обществом, редко вступают в конфликты с окружающими, ведут замкнутый образ жизни. Высоко ценят тех, кто с ними дружит, и готовы им подчиниться. Обладают следующими привлекательными чертами личности: серьезностью, добросовестностью, обостренным чувством справедливости. Отрицательные черты: пассивность, пессимизм, замедленность мышления, неповоротливость, индивидуализм.

Экзальтированный тип. Склонен приходиться в состояние восторженного возбуждения по незначительным поводам и впадать в отчаяние под влиянием разочарований. Ему свойственны высокая контактность, словоохотливость, влюбчивость. Такие люди часто спорят, но не доводят дело до открытых конфликтов. В конфликтных ситуациях они бывают как активной, так и пассивной стороной. Вместе с тем привязаны и внимательны к друзьям и близким. Они альтруистичны, имеют чувство сострадания, хороший вкус, проявляют яркость и искренность чувств. Отталкивающие черты: паникерство, подверженность сиюминутным настроениям.

Вопросы для повторения

1. Дайте определение понятию «акцентуация характера», выделив наиболее значимые смысловые единицы.
2. Возможно ли акцентуации причислить к списку клинических диагнозов и почему?

3. Перечислите основные типы акцентуаций из двух классификаций, приведенных в тексте.

4. Назовите причины трансформации акцентуаций характера.

Задания

1. Письменно раскройте суть степени акцентуации характера (явной и скрытой), приведите примеры из литературы и собственные наблюдения.

2. Проведите сравнительный анализ двух классификаций типов акцентуаций, предложенных К. Леонгардом (1968) и А. Е. Личко (1977), результаты оформите в виде таблицы или схемы.

3. Запишите в тетрадь характерные особенности типов акцентуаций, выделите по одному типу из каждой классификации и подготовьте рассказ о них.

4. Дайте краткую справку о психологических методиках, направленных на исследование акцентуаций (Э. Кречмер, У. Шелдон, Э. Фромм, К. Леонгард, А. Е. Личко и др.).

5. Подготовьте сообщение на тему «Психологические портреты людей с различными типами акцентуаций характера».

Тест

1. *Акцентуация характера – это ...*

а) поведенческая тенденция, характеризующаяся значительным дискомфортом и отклонениями от норм, принятых в данной культуре;

б) структура стойких, сравнительно постоянных психических свойств, определяющих особенности отношений и поведения личности;

в) выраженность какой-либо черты характера, которая достигает предельной величины и находится у крайней границы нормы.

2. *Люди тревожного типа чаще всего:*

а) склонны приходить в состояние восторженного возбуждения по незначительным поводам и впадать в отчаяние под влиянием разочарований. Имеют высокую контактность, словоохотливость, влюбчивость; часто спорят, но не доводят дело до открытых конфликтов. В конфликтных ситуациях они бывают как активной, так и пассивной стороной;

б) вступают в конфликты с окружающими, в основном играя в них пассивную роль, в конфликтных ситуациях ищут поддержки и опоры. Нередко располагают следующими привлекательными чертами: дружелюбием, самокритичностью, исполнительностью. Вследствие своей незащищенности нередко служат «козлами отпущения», мишенями для шуток;

в) агрессивны, упрямы, самолюбивы, занудливы, угрюмы и обидчивы. Отличаются постоянной внутренней напряженностью, раздражительностью. Причем сила реакций не соответствует силе раздражителя. Проявляют властность, повышенную требовательность к окружающим, часто не желают считаться с их мнением.

3. Вставьте пропущенные слова.

..... тип. Этот тип людей характеризуется легкостью, жаждой власти и похвалы, высокой приспособляемостью и вместе с тем склонностью к (при внешней мягкости манеры общения). Такие люди раздражают окружающих самоуверенностью и высокими притязаниями, систематически сами провоцируют, но при этом активно защищаются. Обладают следующими привлекательными для партнеров по общению чертами: обходительностью,, способностью увлечь других, и Их отталкивающие черты: эгоизм,, хвастовство, отлынивание от работы.

4. Кто впервые ввел в научный оборот понятие «акцентуированная личность»:

- | | |
|----------------|-----------------|
| а) Э. Кречмер; | г) К. Леонгард; |
| б) У. Шелдон; | д) А. Е. Личко? |
| в) Э. Фромм; | |

4.2. Работа с интересами сторон

Работа с интересами сторон – это не только важная задача, но и одна из самых распространенных и сложных проблем в медиации, а также в ходе подготовки медиаторов и других специалистов по работе над разрешением конфликтов. Для ее преодоления необходимо уточнение и дифференциация понятия «интерес».

Часто при работе с конфликтом необходимо решить задачу: до какого уровня проводить углубление понимания предложений сторон, где находится грань, разделяющая их интересы и позиции. Существующий критерий – до снятия противоречия интересов сторон – полезен стратегически, но он не определяет тактику взаимодействия со сторонами. Если какие-либо позиции сторон не противоречат друг другу, на практике они могут быть использованы как интересы. Если в работе с конфликтом мы ходим по кругу, это означает, что мы остаемся на уровне позиций, а не работаем с интересами. Получается противоречие, которое создает трудности для обучаемых и специалистов-практиков.

Исследователь Е. Н. Иванова [7] предлагает понимание и классификацию интересов, которые снимают данное противоречие. Выделяются разные уровни интересов по ряду критериев.

Интересы – это побудительная сила для вступления сторон в конфликт, определяющая их дальнейшее поведение в нем.

Критерии анализа интересов:

- степень открытости для другой стороны;
- степень осознанности;
- широта области возможностей удовлетворения (опредмечивания);
- глубина, гибкость, легкость отказа или изменения.

В соответствии с этими критериями можно выделить следующие уровни интересов в конфликте и охарактеризовать их:

– *интересы-позиции* (заявленные интересы, представленные в рамках позиции): открытые; осознанные; наиболее узкие и поверхностные; наибольшая по сравнению с другими уровнями гибкость, возможность изменения;

– *интересы-цели*: часто первоначально скрытые или частично скрытые, а частично отраженные в позиции; осознанные; шире и глубже; менее гибкие, чем на предыдущем уровне;

– *интересы-мотивы*: более скрытые, чем на предыдущем уровне; не полностью осознанные, но поддающиеся большему осознанию; более широкие и глубокие; менее гибкие и подверженные изменению, чем на предыдущих уровнях;

– *интересы-ценности*: более скрытые и менее осознанные, чем на двух первых уровнях, хотя могут по этим параметрам и не отличаться от предыдущего уровня; более широкие и глубокие, чем на предыдущих уровнях; практически не подлежащие изменению в рамках текущего конфликта. С этого уровня актуальна стратегия: уважать ценности и приспособливаться к ним;

– *интересы-потребности*: наиболее скрытые; наименее осознанные; наиболее широкие и глубокие; негибкие, особенно жесткие и насущные в случае их дефицитарного характера.

Выделение этих уровней проявления интересов сторон открывает дополнительные возможности разработки стратегии и конкретизации тактики управления конфликтом.

Для разрешения конфликтов принципиально необходима типология интересов с точки зрения соотношения интересов сторон.

Типы интересов: общие интересы; интересы-омонимы (или паронимы); разные, но не противоречащие друг другу интересы; противоречащие интересы.

Приведенная последовательность типов интересов не обязательно соответствует порядку их выявления в процессе работы с конфликтом. Находясь в конфликте, стороны часто затрудняются в выявлении общих интересов, более того, не хотят видеть ничего общего с противником. Идентификация интересов других типов подготавливает стороны к принятию идеи наличия некоторого сродства с их оппонентом.

Рассмотрим типы интересов более подробно [8].

Интересы первого типа (общие) – единственная прочная основа для конструктивного разрешения проблемы. К сожалению, по мере эскалации конфликта усиливается иррационализация поведения, сужается видение ситуации, нарастает поляризация положительных (своих) и отрицательных (его) качеств. Если не учитывать реальность деформации восприятия, мышления, чувств у сторон в конфликте, то можно только поражаться, что часто они не делают самых элементарных вещей, которые облегчили бы течение конфликта. Конфликтанты, как правило, не прилагают даже минимальных усилий для выявления истинных интересов: «Почему это я должен понимать его интересы?! Он ведь не пытается меня понять!»

Задача специалиста – показать участникам конфликта, что им выгодно преодолеть нежелание иметь хоть что-то общее с их оппонентом. Важно помочь сторонам осознать конкретные последствия игнорирования интересов и преимущества учета общих интересов, показать, как строить стратегию поведения в конфликте в зависимости от тесноты взаимодействия между сторонами.

Интересы второго типа – одинаково или похоже называемые сторонами, но не идентичные, означающие разные вещи или явления. Например, каждая из сторон может в той или иной форме высказать возмущение, что с ней обошлись без должного уважения.

Таким образом, можно констатировать наличие такого интереса, как «уважение», у обеих сторон. В то же время это совсем не одно и то же, так как для каждого из участников конфликта важно уважение к нему персонально и его может совсем не заботить самочувствие его оппонента. Тем не менее выявление этого типа интересов и указание на их наличие у обеих сторон способствует более легкому пониманию ими причин поведения друг друга, свидетельствует, что между сторонами существует определенное сходство.

В результате облегчается решение очень серьезной проблемы – преодоление эмоциональной изоляции сторон друг от друга, пробуждение желания и способности увидеть в своем противнике живого, переживающего человека. Переход на более человеческие отношения помогает уменьшить влияние коммуникативных искажений в конфликте.

К третьему типу (разные, но не противоречащие) относят такие интересы одной стороны, которые либо безразличны для другой стороны, либо не затрагивают существенных для нее аспектов.

Незнание или игнорирование таких интересов приводит к взаимным обидам, ощущению несправедливости, неоправданности сопротивления противника разумным позициям, каковыми каждая из сторон считает только свои. Истинные причины происходящего остаются скрытыми. В результате договориться либо не удастся, либо приходится идти на невыгодные условия соглашения. Выявление интересов этого типа открывает более широкие возможности договориться и создает благоприятную атмосферу взаимодействия.

Интересы четвертого типа (противоречащие друг другу), из-за которых, казалось бы, и возникает конфликт, часто заводят стороны в тупик. Интересы предыдущих трех типов после их грамотного выявления чаще всего не создают проблем в их удовлетворении при конструктивном настрое сторон, поэтому формулировка этих интересов может оставаться близкой к изначально предложенной сторонами. В отношении интересов четвертого типа такой подход не работает. Проблема не может быть решена на том уровне, на котором она возникла.

В этих случаях необходимо рассматривать противоречащие заявления как интересы-позиции и переходить на более глубокий уровень интересов за счет переформулирования исходных положений. Так, например, позиции жены и мужа «не позволю видеться с ребенком» и «хочу иметь возможность общаться с сыном 50 % времени» явно противоречат друг другу. К этому же типу относится желание матери ребенка лишить отца родительских прав и его стремление быть отцом своему сыну. Выявленный интерес-ценность, лежащий в основе противоречия, – «благополучие ребенка» – свидетельствует, что это не противоречащий, а явный общий интерес родителей.

По необходимости происходит переход к уровням целей, мотивов, ценностей или потребностей с соответствующими параметрами, изложенными выше. Таков путь к принципиальным, или интегративным, переговорам.

Таким образом, когда сталкиваются с противоречащими интересами, возникает необходимость в использовании понятия «интерес» в узком смысле слова – как побудительной причины, часто не вполне осознаваемой сторонами, но определяющей их поведение, приводящее к возникновению и эскалации конфликта [15]. Позиции рассматриваются как средство достижения истинной цели, которая выявляется с помощью вопросов «зачем?», «почему?», «с какой целью?», «что заставляет вас ...» и тому подобных в зависимости от ситуации. При выходе на сотрудничество стороны обсуждают нередко совсем не то, с чего начинали при предъявлении позиций. Важную роль играет не только осознание собственных интересов, но и переосмысление интересов оппонента.

Вопросы для повторения

1. В чем состоит трудность работы медиатора с клиентами или при обучении других специалистов по работе с конфликтами?
2. Дайте определение понятию «интерес» согласно концепции Е. Н. Ивановой.
3. Назовите уровни интересов в конфликте и кратко охарактеризуйте их.
4. Назовите типы интересов и их характерные особенности.
5. С помощью какого типа вопросов выявляются средства достижения истинной цели?

Задания

1. Раскройте понятия «интерес», «потребности», «разумные потребности», задействовав разные информационные источники.
2. Запишите в тетради уровни интересов в конфликте, проиллюстрировав их примерами из жизни.
3. Найдите другие классификации интересов и оформите их в тетради в виде таблицы или схем.

Тест

1. Соотнесите уровни интересов с их характеристикой.

1) интересы-позиции	А. Наиболее скрытые; наименее осознанные; наиболее широкие и глубокие; негибкие, особенно жесткие и насущные в случае их дефицитарного характера
2) интересы-цели	Б. Открытые; осознанные; наиболее узкие и поверхностные; наибольшая по сравнению с другими уровнями гибкость, возможность изменения
3) интересы-потребности	В. Более скрытые и менее осознанные, чем на других уровнях, хотя могут по этим параметрам и не отличаться от предыдущего уровня; более широкие и глубокие, чем на предыдущих уровнях; практически не подлежащие изменению в рамках текущего конфликта
4) интересы-ценности	Г. Более скрытые, чем на предыдущем уровне; не полностью осознанные, но поддающиеся большему осознанию; более широкие и глубокие; менее гибкие и подверженные изменению, чем на предыдущих уровнях
5) интересы-мотивы	Д. Часто первоначально скрытые или частично скрытые, а частично отраженные в позиции; осознанные; шире и глубже; менее гибкие, чем на предыдущем уровне

2. *Открытое столкновение противоборствующих сторон в начальной стадии разногласий – это ...*

- а) инцидент;
- б) казус;
- в) случай;
- г) происшествие.

3. *Верны ли следующие высказывания:*

А. Соперничество может приводить к доминированию, победе одного участника конфликта над другим;

Б. В соперничестве проявляется естественная потребность человека отстаивать свои интересы, позицию, точку зрения?

- 1) верно только А;
- 2) верно только Б;
- 3) оба высказывания верны;
- 4) оба высказывания неверны.

4. *«Носителей» противоположностей, разнонаправленных тенденций (целей, интересов и т. д.) в конфликте называют ...*

- а) оппонентами;
- б) соперниками;
- в) конкурентами;
- г) противниками.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Последствия неправильных или неэффективных действий в конфликтах велики, зачастую разрушительны. Своевременную помощь в этих случаях получить трудно, потому что специалистов подобного рода мало и не каждого можно допустить в свой конфликт в целях безопасности. Только немногие организации могут позволить себе иметь своего специалиста-конфликтолога или медиатора, другие приглашают специалиста извне. Конфликтолог-медиатор – это в первую очередь практик. Он обладает рядом уникальных профессиональных умений: налаживать разрушенные коммуникации, поддерживать их в самых сложных ситуациях, направлять конфликт в конструктивное русло, организовывать и проводить специальные переговоры, оставаясь нейтральным относительно сторон-участников, добиваться разрешения конфликтов, работать в групповых конфликтах и многое другое.

Для принятия медиации как особого способа разрешения конфликтов необходимо наличие нового типа мышления, ознакомление с основами переговоров. Нужна информация, осведомленность. Здесь в работу должны включиться СМИ, вузы, школы, общественные организации. Сегодня в российских вузах постепенно вводятся спецкурсы «Альтернативное разрешение споров», «Конфликтология», «Несудебное разрешение гражданско-правовых споров» и другие.

Медиация – иной, более свободный и демократический подход к проблеме взаимоотношений между людьми, и в этом его главная ценность. Сегодня мы должны по-новому взглянуть на место и роль культуры духовно-психологических взаимоотношений, затрагивающих принятие любых решений.

Молодое поколение с интересом познает это новое явление – медиацию, предлагает свои нестандартные решения, стратегии, тактики по разрешению различного рода конфликтов.

Осваивая основы медиации, необходимо знать особенности восприятия человека человеком, уметь определять тип собеседника, знать репрезентативные системы личности, владеть методами по их выявлению.

Успешная медиация построена на понимании своего оппонента, на владении психологическим инструментарием и навыками эффективной коммуникации.

Говоря об особенностях работы медиатора при организации медиативного процесса, стоит помнить об основных принципах и правилах медиации – это добровольность, конфиденциальность, искренность намерений сторон в разрешении спора, нейтральность и беспристрастность посредника, правомочность.

Итак, ориентация на разрешение любых конфликтов мирным путем, умение найти правильный путь убеждения – это то, что свойственно людям, научившимся примирению вместо вражды [29].

Желаем вам на этом пути новых открытий!

БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК

1. *Абрамян, Н. Г.* Методика преподавания психологии в вузе / Н. Г. Абрамян. – Владимир : Собор, 2005. – 160 с. – ISBN 5-94002-419-0.
2. *Андреев, В. И.* Конфликтология : Искусство спора, ведения переговоров, разрешения конфликтов / В. И. Андреев. – Казань : СКАМ, 1992. – 142 с.
3. *Батаршев, А. В.* Психодиагностика способности к общению / А. В. Батаршев. – СПб. : Питер, 2006. – 176 с. – ISBN 5-469-01201-8.
4. *Бэндлер, Р.* Рефрейминг: ориентация личности с помощью речевых стратегий : пер. с англ. / Р. Бэндлер, Д. Гриндер. – Воронеж : МОДЭК, 1995. – 256 с. – ISBN 5-87224-072-1.
5. *Бэндлер, Р.* Шаблоны гипнотических техник Милтона Эриксона с точки зрения НЛП / Р. Бэндлер, Д. Гриндер. – Симферополь : Реноме, 1999. – 208 с. – ISBN 966-7198-31-6.
6. *Бэрон, Р.* Социальная психология. Ключевые идеи / Р. Бэрон, Д. Бирн, Б. Джонсон. – 4-е изд. – СПб. : Питер, 2003. – 512 с. – (Серия «Мастера психологии»). – ISBN 5-318-00577-2.
7. *Вайнер, Э. Н.* Валеология : учеб. для вузов / Э. Н. Вайнер. – М. : Флинта : Наука, 2001. – 416 с. – ISBN 5-89349-329-X (Флинта).
8. *Гришина, Н. В.* Психология конфликта / Н. В. Гришина. – 2-е изд. – СПб. : Питер, 2008. – 544 с. – (Серия «Мастера психологии»). – ISBN 978-5-91180-895-2.
9. *Дэна, Д.* Преодоление разногласий : Как улучшить взаимоотношения на работе и дома / Д. Дэна. – М. : Палантир, 1994. – 140 с. – ISBN 5-85891-003-4.
10. *О'Коннор, Дж.* Введение в нейролингвистическое программирование / Дж. О'Коннор, Дж. Сеймур ; пер. с англ. Т. И. Лурье. – М. : Гранд-Фаир, 2008. – 288 с. – ISBN 978-5-8183-1375-7.
11. *Дмитриев, А. В.* Введение в общую теорию конфликтов. Юридическая конфликтология : монография / А. В. Дмитриев, С. В. Кудрявцев, В. Н. Кудрявцев. – М. : ИНИОН РАН, 1993. – Ч. 1. – 212 с.
12. *Доценко, Е. Л.* Психология манипуляции: феномены, механизмы, защита / Е. Л. Доценко. – М. : ЧеРо, 1997. – 344 с. – ISBN 5-88711-038-4.

13. *Журавлев, И. А.* Этика общения / И. А. Журавлев. – М. : Инфра-М, 1999. – 46 с.
14. *Загайнова, С. К.* Комментарий к Федеральному закону «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)» / С. К. Загайнова, В. В. Ярков. – М. : Инфотропик Медиа, 2012. – 272 с. – ISBN 978-5-9998-0046-6.
15. *Зайцев, А. К.* Социальный конфликт / А. К. Зайцев. – М. : Academia, 2001. – 464 с. – ISBN 5-87444-133-6.
16. *Зарецкая, Е. Н.* Деловое общение : учебник. В 2 т. Т. 2 / Е. Н. Зарецкая. – М. : Дело, 2009. – 720 с. – ISBN 978-5-7749-0514-0.
17. *Конецкая, В. П.* Социология коммуникации : учебник / В. П. Конецкая. – М. : Междунар. ун-т бизнеса и управления, 1997. – 304 с. – ISBN 5-89313-010-3.
18. *Кураев, Г. А.* Психология человека : курс лекций / Г. А. Кураев, Е. Н. Пожарская ; Ростов. гос. ун-т, Учеб.-науч.-исслед. ин-т валеологии. – Ростов н/Д., 2002. – 232 с.
19. *Леонгард, К.* Акцентуированные личности / К. Леонгард. – Ростов н/Д. : Феникс, 2000. – 328 с. – ISBN 5-222-00221-7.
20. *Леонтьев, А. А.* Основы психолингвистики / А. А. Леонтьев. – Изд. 3-е. – СПб. : Лань, 2003. – 288 с. – ISBN 5-8114-0488-3.
21. *Личко, А. Е.* Психопатии и акцентуации характера у подростков / А. Е. Личко ; под ред. Ю. Б. Гиппенрейтер, В. Я. Романова. – СПб. : Речь, 2009. – 256 с. – ISBN 978-5-9268-0828-6.
22. *Логвиненко, А. Д.* Сенсорные основы зрительного восприятия пространства и движения : дис. ... д-ра психол. наук : 19.00.02 / Логвиненко Александр Дмитриевич. – М. : МГУ, 1984. – 480 с.
23. *Любимов, А.* Мастерство Коммуникации / А. Любимов. – М. : КСП+, 2002. – 336 с. – ISBN 5-89692-019-9.
24. *Маклаков, А. Г.* Общая психология : учеб. для вузов / А. Г. Маклаков. – СПб. : Питер Пресс, 2008. – 583 с. – ISBN 978-5-272-00062-0.
25. *Мастеров, Б. М.* Эффективное совещание: структура и процедуры. Содержательные аспекты тренинга для руководителей / Б. М. Мастеров // Инструменты развития бизнеса: тренинг и консалтинг / сост. Л. Кроль и Е. Пуртова. – М. : Класс, 2001. – С. 216. – ISBN 5-86375-036-7.

26. *Назаренко, Е.* Новая психология : Изменение нашего образа себя. О новых тенденциях в психотерапии, смена картины мира, нью-эйдж // Психологический портал тренингового центра «1000 идей» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.live-and-learn.ru> (дата обращения: 04.04.2016).

27. *Ниренберг, Д.* Как читать человека словно книгу. Язык тела / Д. Ниренберг, Г. Калеро, А. Штангль. – Баку : Сада, 1992. – 176 с. – ISBN 5-86874-017-3.

28. *Кукушкин, В. С.* Психология делового общения : учеб. пособие / В. С. Кукушкин. – Ростов н/Д. : МарТ, 2003. – 368 с. – ISBN 5-241-00214-6.

29. Развитие медиации в России: теория, практика, образование : сб. ст. / под ред. Е. И. Носырева, Д. Г. Фильченко. – М. : Инфотропик Медиа, 2012. – 320 с. – ISBN 978-5-9998-0087-9.

30. *Садохин, А. П.* Введение в теорию межкультурной коммуникации / А. П. Садохин. – М. : Высш. шк., 2005. – 310 с. – ISBN 978-5-406-02451-5.

31. *Сидоренко, Е. В.* Тренинг коммуникативной компетентности в деловом взаимодействии / Е. В. Сидоренко. – СПб. : Речь, 2007. – 208 с. – ISBN 5-9268-0117-6.

32. *Столяренко, Л. Д.* Психология делового общения и управления / Л. Д. Столяренко. – Ростов н/Д. : Феникс, 2005. – 416 с. – ISBN 5-222-07020-4.

33. *Хертель, А.* Профессиональное разрешение конфликтов : Медиативная компетенция в Вашей жизни / А. Хертель. – СПб. : Вернера Регена, 2007. – 272 с. – ISBN 978-5-903070-11-4.

34. *Чумиков, А. Н.* Конфликтология социальных отношений как комплексная научная дисциплина и практическая специализация / А. Н. Чумиков // Социологические исследования. – 1997. – № 7. – С. 118 – 124.

35. *Шамликашвили, Ц.* Медиация как метод внесудебного разрешения споров / Ц. Шамликашвили. – М. : Межрегион. центр упр. и полит. консультирования, 2006. – 86 с. – ISBN 5-98872-002-1.

36. *Шеламова, Г. М.* Деловая культура и психология общения : учеб. для нач. проф. образования / Г. М. Шеламова. – 7-е изд., стер. – М. : Академия, 2007. – 160 с. – ISBN 978-5-7695-4372-2.

ОГЛАВЛЕНИЕ

ВВЕДЕНИЕ	3
Глава 1. МЕДИАЦИЯ В МОЛОДЕЖНОЙ СРЕДЕ	5
1.1. Общее представление о медиации	5
1.2. Психологические основы медиации в молодежной среде	8
Вопросы для повторения.....	11
Задания	11
Тест	11
Глава 2. ВОСПРИЯТИЕ ЧЕЛОВЕКА. ФИЛЬТРЫ ВОСПРИЯТИЯ И СТЕРЕОТИПЫ ПОВЕДЕНИЯ.....	13
2.1. Восприятие: основные характеристики. Иллюзии восприятия	13
Вопросы для повторения.....	18
Задания	18
Тест	19
2.2. Основные эффекты восприятия.....	21
Вопросы для повторения.....	22
Задания	22
Тест	22
2.3. Типология собеседников по особенностям восприятия. Репрезентативные системы человека и методы их выявления	24
Вопросы для повторения.....	30
Задания	31
Тест	31
Глава 3. КОММУНИКАЦИЯ В МЕДИАЦИИ.....	33
3.1. Коммуникация как обмен информацией	33
Вопросы для повторения.....	34
Задания	34
Тест	35
3.2. Вербальные и невербальные средства общения.....	35
Вопросы для повторения.....	40
Задания	40
Тест	40

3.3. Психологический инструментарий, необходимый в работе медиатора.....	42
3.3.1. Психотехники получения доверия	44
3.3.2. Техника получения бессознательного доверия	47
3.3.3. Психологические сигналы при вступлении в контакт	47
3.3.4. Техники активного слушания	48
3.3.5. Техника рефрейминга.....	51
3.3.6. Техники регуляции напряжения.....	53
3.3.7. Техника подчеркивания общности (целей, личностных характеристик).....	53
3.3.8. Техника подчеркивания значимости клиента, его мнения, вклада в общее дело.....	54
3.3.9. Техника вербализации чувств. Формулы вербализации чувств.....	54
3.3.10. Техника «Я-сообщение».....	54
Вопросы для повторения.....	55
Задания	56
Тест	56

Глава 4. ОСОБЕННОСТИ РАБОТЫ МЕДИАТОРА НА ОСНОВЕ УЧЕТА ИНДИВИДУАЛЬНО-ТИПОЛОГИЧЕСКИХ СВОЙСТВ КЛИЕНТА ПРИ ОРГАНИЗАЦИИ МЕДИАТИВНОГО ПРОЦЕССА ...

4.1. Акцентуация характера и ее учет при коммуникации	58
Вопросы для повторения.....	68
Задания	69
Тест	69
4.2. Работа с интересами сторон.....	70
Вопросы для повторения.....	75
Задания	75
Тест	75

ЗАКЛЮЧЕНИЕ.....

77

БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК.....

79

Учебное издание

ПРОНИНА Елена Викторовна
ПОПОВА (СМОЛИК) Светлана Юрьевна

ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ МЕДИАЦИИ:
НОВЫЙ СПОСОБ РЕШЕНИЯ ПРОБЛЕМ

Учебное пособие

Редактор Т. В. Евстюничева
Технический редактор С. Ш. Абдуллаева
Корректор Е. П. Викулова
Компьютерная верстка Л. В. Макаровой

Подписано в печать 04.04.16.
Формат 60×84/16. Усл. печ. л. 4,88. Тираж 50 экз.
Заказ

Издательство
Владимирского государственного университета
имени Александра Григорьевича и Николая Григорьевича Столетовых.
600000, Владимир, ул. Горького, 87.