

МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ РЕСПУБЛИКИ БЕЛАРУСЬ
БЕЛОРУССКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ МЕДИЦИНСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ
КАФЕДРА ПСИХИАТРИИ И МЕДИЦИНСКОЙ ПСИХОЛОГИИ

И. А. Хрущ, Н. А. Березовская, Т. Н. Алыко

КОНСТРУКТИВНОЕ ПРЕОДОЛЕНИЕ КОНФЛИКТОВ

Учебно-методическое пособие



Минск БГМУ 2013

УДК 616.89-008.444.7 (075.8)
ББК 56.14 я73
Х95

Рекомендовано Научно-методическим советом университета в качестве
учебно-методического пособия 17.04.2013 г., протокол № 8

Р е ц е н з е н т ы: д-р мед. наук, проф., зав. каф. общей и клинической психоло-
гии Белорусского государственного университета В. А. Доморацкий; канд. мед. наук,
доц., вед. науч. сотрудник отдела психических и поведенческих расстройств Респуб-
ликанского научно-практического центра психического здоровья М. М. Важенин

Хрущ, И. А.

Х95 Конструктивное преодоление конфликтов : учеб.-метод. пособие / И. А. Хрущ,
Н. А. Березовская, Т. Н. Алыко. – Минск : БГМУ, 2013. – 40 с.

ISBN 978-985-528-845-0

Раскрывает основные понятия конфликтологии: конфликт, конфликтогены, агрессивность.
Предлагает различные пути преодоления конфликтов, включает практические рекомендации по
выходу из конфликтной ситуации, стратегии работы с «проблемными» пациентами.

Предназначено для студентов 5–6-го курсов всех факультетов, врачей-интернов.

УДК 616.89-008.444.7 (075.8)
ББК 56.14 я73

Учебное издание

Хрущ Инесса Анатольевна
Березовская Наталья Анатольевна
Алыко Татьяна Николаевна

КОНСТРУКТИВНОЕ ПРЕОДОЛЕНИЕ КОНФЛИКТОВ

Учебно-методическое пособие

Ответственный за выпуск О. А. Скугаревский
Редактор Н. В. Оношко
Компьютерная верстка Н. М. Федорцовой

Подписано в печать 18.04.13. Формат 60×84/16. Бумага писчая «Снегурочка».
Ризография. Гарнитура «Times».
Усл. печ. л. 2,32. Уч.-изд. л. 1,96. Тираж 99 экз. Заказ 551.

Издатель и полиграфическое исполнение:
учреждение образования «Белорусский государственный медицинский университет».
ЛИ № 02330/0494330 от 16.03.2009.
Ул. Ленинградская, 6, 220006, Минск.

ISBN 978-985-528-845-0

© Хрущ И. А., Березовская Н. А., Алыко Т. Н., 2013
© УО «Белорусский государственный
медицинский университет», 2013

МОТИВАЦИОННАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ТЕМЫ

Общее время занятий: 20 ч.

Изучение спецкурса «Конфликтология» является важной частью профессиональной подготовки врачей. Основное содержание данного спецкурса составляют вопросы, характеризующие причины возникновения конфликтов, способы их предупреждения и конструктивного разрешения. Психологические знания и практические умения по конфликтологии помогут сформировать конструктивную модель поведения в конфликтных ситуациях и достигнуть личного и профессионального успеха.

Агрессивное поведение и насилие являются характерными признаками современного общества. Это касается людей всех возрастов. Природа агрессии не вполне понятна, а профилактика и оказание помощи при подобных состояниях часто оказываются неудовлетворительными. Понимание причин агрессивного поведения, знание способов совладания с ним помогут будущим врачам конструктивно справляться с конфликтными ситуациями, одной из составляющих которых часто является скрытая или явная агрессия.

Цель занятия: опираясь на понимание основных терминов конфликтологии и основных механизмов развития конфликтов, овладеть навыками проведения переговоров, успешного взаимодействия с различными категориями «сложных» пациентов, усвоить правила и этапы стратегии конструктивного преодоления конфликтов.

Задачи занятия: усвоить основные термины и понятия конфликтологии, научиться взаимодействовать с различными категориями «сложных» пациентов, овладеть техникой проведения принципиальных переговоров и четырехшаговым методом улучшения взаимоотношений.

Требования к исходному уровню знаний. Для полного освоения темы студенту следует повторить материал о проведении медицинского интервью, вспомнить базовые и продвинутые коммуникативные навыки, ситуации и категории пациентов, требующие использования продвинутых навыков проведения медицинского интервью, правила передачи «плохих» новостей.

Контрольные вопросы из смежных дисциплин:

1. Виды коммуникационных навыков.
2. Этапы медицинского интервью.
3. Составные части медицинского интервью.
4. Типичные врачебные ошибки при проведении медицинского интервью.
5. Навыки сбора информации.
6. Невербальное общение и его составные части.
7. Зоны межличностного общения.

8. Причины и формы несотрудничества пациента с врачом.
9. Где, как и каким образом следует передавать тяжелые известия пациенту?
10. Какие цели преследует манипулятивный пациент?

Контрольные вопросы по теме занятия:

1. Роль общения в жизни человека.
2. Опишите основные мотивы социального поведения (Ч. Макклиток).
3. Что такое конфликт? Назовите основные его признаки.
4. Назовите основные типы конфликтогенов (В. П. Шейнов).
5. Опишите основные стадии конфликта.
6. Охарактеризуйте основные типы конфликтов.
7. Стратегии разрешения конфликта (К. Томас и Р. Килменн).
8. Опишите суть техники понимающего общения.
9. Опишите суть техники директивного общения.
10. Что такое медиация? Ее место в медицине.
11. Назовите наиболее распространенные типы конфликтных личностей.
12. Как правильно вести себя с представителями разных конфликтно-генных типов?
13. Назовите основные правила общения с «трудными» пациентами.
14. В чем суть метода принципиальных переговоров?
15. Основные шаги четырехшагового метода улучшения взаимоотношений (Даниэль Дэна).
16. Содержание четырехшагового метода улучшения взаимоотношений (Даниэль Дэна).
17. Раскройте содержание и соотнесите следующие понятия: агрессия, агрессивность, агрессивное поведение.
18. Какие характеристики агрессии вы знаете?
19. Назовите основные виды агрессии и формы агрессивного поведения.
20. Опишите особенности семьи, которые с большей вероятностью приводят к детско-подростковой агрессии.
21. Какие факторы детерминируют агрессию?
22. Назовите позитивные и негативные проявления агрессии.
23. Определите критерии патологических форм агрессивного поведения.
24. Какие методы диагностики агрессии и агрессивных проявлений вы знаете?
25. Перечислите теории агрессии и агрессивности.

Задания для самостоятельной работы. Повторите материал практического занятия и лекции «Медицинское интервью. Коммуникативные навыки: базовые и продвинутые» из цикла «Основы психологии и педаго-

гики». Решите ситуационные задачи, предложенные в данном учебно-методическом пособии.

КОНФЛИКТОЛОГИЯ. ОСНОВНЫЕ ТЕРМИНЫ И ПОНЯТИЯ

С самого появления на свет (а по мнению некоторых исследователей, еще в утробе матери) человек включается в непрерывный процесс общения с другими людьми. В контактах с себе подобными и миром культуры формируется то, что поднимает человека над прочими обитателями Земли: сознание, воля, логическое мышление.

Есть множество подтверждений тому, что вне общества себе подобных живое существо, принадлежащее к биологическому виду *Homo sapiens*, не способно стать человеком в истинном смысле этого слова.

Окружающие люди оказывают существенное влияние не только на нашу душевную жизнь, но и на физические возможности. В присутствии себе подобных люди быстрее выполняют простые упражнения на умножение или нахождение в тексте заданных букв. Этот феномен получил название *социальной фасилитации* (от англ. *facility* — легкость, благоприятные условия). При этом скорость выполнения заданий растет, а качество падает, показатели элементарной умственной работы улучшаются, а сложной, творческой — ухудшаются. Присутствие других возбуждает нас или усиливает напряжение. Если это состояние способствует выполнению работы, ее темп будет повышаться — так происходит с простыми, рутинными операциями. Если же возбуждение мешает деятельности, например решению трудной задачи, ее результаты ухудшаются.

Когда одно «Я» соприкасается с другим, в нем просыпаются творческие силы, стремление проявить свою индивидуальность. В психологии такое поведение, выходящее за пределы простого приспособления к обстоятельствам, именуют *надситуативным*. Бернард Шоу говорил: «Как и все люди на свете, я одновременно исполняю несколько ролей, и все они для меня характерны».

Человек включен в общение каждую минуту своего бытия. Оно осуществляется в разных формах. Обычно другие люди входят в нашу жизнь через диадическое общение (общение в паре), взаимодействие в больших и малых группах, через мир культуры и внутренний диалог. Иными словами, люди могут присутствовать в нашей жизни и непосредственно, и опосредованно: когда мы читаем книгу, рассматриваем живописное полотно или просто размышляем. «Даже наедине с самим собой человек сохраняет функцию общения», — утверждал Л. С. Выготский. Думать — значит, как правило, обращаться к самому себе с вопросами и отвечать на них, разговаривать с какой-либо частью своего «Я» или с гипотетическим внутренним собеседником.

Иногда в процессе общения человек выступает как носитель определенной социальной роли: начальника или подчиненного, контролера или безбилетного пассажира, покупателя или продавца, матери или дочери и т. д. Такой «актер» не свободен в выборе стратегии поведения — она предписывается ролью. «Я сейчас начальник...», «Я мать и, следовательно, должна реагировать на это так-то...», «Я, как представитель своего народа...». При ролевом общении люди лишаются спонтанности своего поведения, зато обретают чувство принадлежности к определенной группе, ощущение статуса, защищенности. Впрочем, каждый из нас вносит в собственные социальные роли уникальность и неповторимость. Нет и не может быть одинаковых президентов, судей, контролеров, учителей, капитанов дальнего плавания.

Иначе происходит общение между друзьями, родными, соседями по даче, случайными попутчиками и т. п. Люди в подобной ситуации предстают уже не исполнителями тех или иных социальных «партий», а уникальными личностями с неповторимыми чертами и опытом. В межличностном общении люди более свободны в реакциях и действиях. Они могут исходить из внутреннего эмоционального состояния, истинного отношения к другому человеку и своих желаний. Благодаря подобной раскованности они способны достичь высокого уровня доверия, открытости, взаимопонимания. Но межличностное общение — хрупкое произведение психологического искусства.

Ролевое общение защищено от этой угрозы: пока участники ведут себя в соответствии с предписаниями роли, неожиданностей не происходит. Каждому более или менее понятен очередной шаг партнера, ясно, как следует поступать самому.

Известный американский психолог пришел к выводу, что любой человек в общении с другими может проявлять себя как ребенок, как родитель и как взрослый, поскольку внутреннее «Я» каждого из нас, включая даже первоклассника, содержит в себе эти три ипостаси, или три состояния «Я». Проницательного психолога звали Эрик Берн. Он стал автором оригинальной теории человеческих взаимоотношений, изложенной в книге «Игры, в которые играют люди».

Что же движет нами в отношениях с людьми? Кто мы друг для друга?

В 70-х гг. Ч. Макклинтон и его сотрудники, основываясь на данных экспериментов, выделили и описали шесть основных мотивов социального поведения: кооперацию, соперничество, индивидуализм, равенство, агрессию и альтруизм.

Кооперация (от лат. cooperatio — сотрудничество) — стремление к максимизации общего выигрыша. При этом успех каждого зависит от успеха остальных, как в футбольной команде. Человек, подчиняющийся

действия такому мотиву, будет стремиться к доверительным отношениям с партнерами, учету их интересов, открытому обмену информацией.

Соперничество (конкуренция) — максимизация относительного выигрыша. Для человека важна не только собственная победа, но и проигрыш конкурента. Однако возможны ситуации, когда соперничество переходит в кооперацию. Например, объединиться, чтобы контролировать рынок сбыта или добиться нужного обоим решения. Кроме того, как показали исследования американского психолога Музафера Шерифа, конкуренция с другой группой способна усилить внутригрупповую сплоченность. Иначе говоря, в условиях внешней конкуренции возрастает внутренняя кооперация. Когда людям есть против кого объединиться, они забывают свои разногласия до более подходящего случая.

Индивидуализм направлен на максимизацию собственного выигрыша. Важен только личный успех, а то, что происходит с партнером, не имеет значения. Такова по своей сути учебная деятельность школьников. Кроме тех редких случаев, когда задание выполняется творческой группой и оценка зависит от ее успеха в целом, учебный процесс основан на мотиве индивидуализма. Поэтому неудивительно, что в подростковом возрасте, когда так хочется быть вместе, общаться, делать единое дело, учеба отходит на второй план.

Равенство — установка на минимизацию различий в выигрышах. Равенство выигрышей рассматривается как проявление справедливости: поровну — значит по-братски, честно, правильно. Так, проголодавшиеся в дороге друзья делят пополам единственный пирожок, невзирая на разницу в весе и аппетите. Следование этому мотиву предполагает сознательное ограничение собственных желаний и ожидание того же от других.

Агрессия (от лат. *aggressio* — нападение) — ее основным мотивом является минимизация выигрыша другого. Главное — не дать ему победить, пусть даже ценой собственного поражения!

Альтруизм (от лат. *alter* — другой) — желание максимизировать чей-либо выигрыш. Этот мотив называют также *мотивом помощи*. Стремление помочь кому-то достичь успеха оказывается в данном случае значительнее, чем достижение собственных целей. Альтруизм неизменно считался наиболее достойным мотивом человеческого поведения.

В разных ситуациях люди строят отношения друг с другом на основе разных социальных мотивов. Однако есть мотивы, которые устойчиво доминируют в поведении человека. Индивидуалист будет стремиться к собственному успеху и тогда, когда необходима кооперация. Движимый мотивом конкуренции непременно разглядит подвох в чужих действиях даже там, где его нет и в помине. Настроенный на агрессию проявит враждебность и к тому партнеру, который ничем этого не провоцирует.

Ратующий за равенство готов игнорировать очевидные различия между людьми ради желанного «поровну».

Понять мотивы человеческого поведения — величайшая задача, до окончательного решения которой еще далеко. Люди сами часто не осознают мотивов, стоящих за их действиями, тем более трудно проникнуть в них постороннему.

Целый раздел социальной психологии изучает восприятие причин людских поступков — *каузальную* (от лат. *causalis* — причинный) *атрибуцию*. Выделяют три типа атрибуции: объектная, личностная и ситуационная.

Объектная атрибуция приписывает ответственность тому лицу, с кем нечто произошло. *Личностная атрибуция* связывает случившееся с действиями других участников ситуации, в том числе с собственными. Наконец, при *ситуационной атрибуции* проблемы объясняются объективными обстоятельствами (сломался автобус, встали часы).

«Сущее будет для них таковым, каким они его будут считать», — говорил древнегреческий философ Анаксагор. Исследования психологов подтверждают: люди склонны придавать решающее значение одним факторам, совершенно игнорируя другие, не менее значимые для ситуации.

Обойтись без атрибуций нельзя — это означало бы жить и общаться вслепую, не имея возможности прогнозировать, строить планы, видеть суть происходящего. Однако важно понимать, что наши каузальные атрибуции и действительные причины поступков других людей — не одно и то же.

Вот почему очень полезно знать свои атрибутивные предпочтения, типичные ошибки и искажения — чтобы не видеть злого умысла за случайностью, закулисной игры за простым совпадением, отсутствия здравого смысла за самобытностью мышления другого человека.

КОНФЛИКТ. КОНФЛИКТОГЕНЫ

Конфликт — это вариант развития отношений между людьми, острое столкновение противоположных позиций в процессе взаимодействия людей.

Любое нарушение общения может привести к конфликту. Говоря о конфликте, важно иметь в виду несколько вещей. Первое — конфликт не плох и не хорош, он существует. Второе — он необходим практически для всех жизненных процессов. Третье — конфликт выполняет и множество позитивных функций:

- 1) генерирует энергию;
- 2) сигнализирует о том или ином неблагополучии в отношениях;
- 3) стимулирует принятие решений и творческий потенциал человека;
- 4) интегрирует людей или группу.

Как показывают наблюдения, 80 % конфликтов возникают помимо желания их участников, и значимую роль в этом играют так называемые **конфликтогены** — слова, действия (или бездействия), способные привести к конфликту.

В. П. Шейнов выделял три типа конфликтогенов:

1. Стремление к превосходству:

– *снисходительное отношение* — есть проявление превосходства, но с оттенком доброжелательности; конфликтогеном можно считать и снисходительный тон;

– *категоричность* (безапелляционность) — проявление излишней уверенности в своей правоте, самоуверенности с обесцениванием позиции другого человека;

– *хвастовство* — восторженный рассказ о своих успехах, истинных или мнимых;

– *утаивание или разглашение информации* — информация создает иллюзию исключительности ее владельца;

– *подшучивание* — осмеяние также связано с переживанием чувства превосходства.

2. Проявление агрессивности. Агрессивность может быть:

– *экспрессивная* — представляет собой произвольный взрыв гнева и ярости, нецеленаправленный и быстро прекращающийся;

– *инструментальная* — выступает средством достижения какой-либо нейтральной цели;

– *враждебная* — характеризуется намеренным причинением вреда другому.

3. Проявление эгоизма:

– *отождествление* — человек легко отождествляется со своей семьей, профессией, и поэтому, если кто-то обидит нашего родственника, возникает чувство, будто обидели нас;

– *отчуждение* — все, что находится за границей, — непонятно, незнакомо, а значит, враждебно и должно быть отвергнуто.

Признаки конфликта:

1. Наличие, существование противоположных позиций.

2. Столкновение противоположных позиций.

Типы конфликтов:

1. **Внутриличностный.** Противоположные позиции сталкиваются в самом человеке, в его сознании, душе, внутри его личности.

2. **Межличностный.** Конфликт между двумя людьми с различными позициями.

3. **Межгрупповой (групповой).** Конфликт между группами людей с различными точками зрения.

4. **Конфликт между личностью и группой.** Такой конфликт всегда и очень быстро перерастает либо в межличностный, либо в межгрупповой, а иногда даже во внутриличностный.

Классификация конфликтов Мортон Дойча:

1. **Подлинный** — результат столкновения интересов, например борьба за право обладания чем-либо или различное отношение к каким-то жизненным ценностям.

2. **Случайный (условный)** — характерен для ситуаций, где сформировалось реальное противоречие, которое без труда устраняется, но люди, «заикленные» на нем, этого не видят.

3. **Смещенный** — отличается тем, что реальное противоречие проявляется в каких-то не связанных с его содержанием отношениях.

4. **Скрытый (латентный)** — представляет собой ситуацию, когда противоречие существует, но не осознается людьми.

5. **Ложный** — конфликт возникает без реального столкновения интересов, так сказать, «из любви к искусству».

Этапы конфликтов:

1. Скрытое столкновение — конфликтная ситуация.

2. Открытое столкновение — инцидент.

КОНФЛИКТНАЯ СИТУАЦИЯ. ИНЦИДЕНТ

Конфликтная ситуация — социальная ситуация или психическое состояние, когда сталкиваются в противоборстве друг с другом несколько противоположных склонностей или тенденций.

Стадии конфликтных ситуаций:

– стадия появления предмета (причины) конфликта;

– стадия поляризации мнений (позиций).

Причины конфликтов:

1. Производственные — связаны с той конкретной деятельностью, которую человек осуществляет.

2. Социальные — связаны с тем, что каждый член группы занимает в ней определенную позицию («играет роль»).

3. Личные (личностные) — связаны с представлением людей о жизни, добре, зле, справедливости.

4. Финансовые — связаны с возможностями для материального обеспечения.

Действия людей в ситуации, когда нарушен баланс интересов, подчиняются определенным законам:

– **закон совокупного действия:** психология коллектива — не есть сумма психологий всех его членов;

– **закон «критической массы»:** чем меньше критическая масса пострадавших интересов, тем более она взрывоопасна.

Отличительной особенностью *стадии поляризации мнений* является то, что здесь происходят все основные события, определяющие интенсивность и степень напряженности конфликтной ситуации в целом. Эта стадия очень динамичная, стадия действий.

Для того чтобы определить, переросла ли конфликтная стадия в стадию поляризации мнений, необходимо проанализировать существующие мнения и отнести их к одной из групп.

Первая группа:

- прямое полное согласие — основное мнение;
- прямое частичное согласие;
- опосредованное полное согласие;
- опосредованное частичное согласие.

Вторая группа:

- прямое полное несогласие — основное мнение;
- прямое частичное несогласие;
- опосредованное полное несогласие;
- опосредованное частичное несогласие.

Последний этап конфликта — *инцидент*. Он происходит в том случае, если в ходе конфликтной ситуации: а) не предпринимались действия по разрешению конфликта; б) действия по разрешению конфликта оказались безрезультатными.

Для возникновения инцидента необходимы три обязательных условия:

- 1) конфликтная ситуация, завершившая свое развитие;
- 2) повод к инциденту;
- 3) достаточное количество участников.

Сценарии развития инцидента приводят к трем возможным ситуациям:

1. Ситуация вновь становится контролируемой и управляемой.
2. Конфликт возвращается на уровень конфликтной ситуации, т. е. на уровень скрытого столкновения позиций, оставаясь неразрешенным.
3. В ходе инцидента порождаются новые конфликтные ситуации со своими собственными предметами и участниками.

СТРАТЕГИИ РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТА

Компромисс — путь взаимных уступок, путь обмена уступками, путь поиска промежуточных решений, устраивающих обе стороны. Попытка уравнивать «выигрыши и проигрыши».

Примеры случаев, когда следует использовать стиль компромисса:

- 1) обе стороны обладают одинаковой властью и имеют взаимоисключающие интересы;
- 2) вы хотите прийти к решению быстро, потому что у вас нет времени или потому, что это более экономичный и эффективный путь;

3) вас устраивает временное решение;

4) идя на уступку, вы стремитесь получить хоть что-то, не желая потерять все;

5) удовлетворение вашего желания имеет не слишком большое значение, и вы можете несколько изменить поставленную вначале цель.

Приспособление — принесение в жертву собственных интересов. Готовность удовлетворить желание другого в ущерб себе.

Примеры случаев, когда следует использовать стиль приспособления:

1) вас не особенно волнует случившееся;

2) вы хотите сохранить мир и добрые отношения с другими людьми, а также чувствуете, что хорошие отношения гораздо важнее;

3) у вас мало власти и шансов одержать победу;

4) вы полагаете, что другой может извлечь из этой ситуации полезный урок, если вы уступите его желаниями, даже если оппонент совершает ошибку.

Конкуренция (соперничество) — стремление добиться удовлетворения своих интересов в ущерб другому, настоять на своем любыми средствами: силой, манипуляциями или интригами.

Примеры случаев, когда следует использовать стиль конкуренции:

1) исход очень важен для вас, и вы делаете ставку на свое решение возникшей проблемы;

2) вы обладаете достаточным авторитетом для принятия решения, и вам представляется очевидным, что предлагаемое вами решение — наилучшее;

3) решение необходимо принять быстро, и у вас есть достаточно власти для этого;

4) вы чувствуете, что у вас нет иного выбора и вам нечего терять;

5) вы находитесь в критической ситуации, которая требует мгновенного реагирования;

6) вы не хотите, чтобы люди поняли, что вы находитесь в тупике, когда кто-то должен повести их за собой;

7) вы должны принять непопулярное решение, но сейчас вам необходимо действовать и у вас достаточно полномочий для выбора этого шага.

Избегание (уклонение) — этот подход реализуется в тех случаях, когда вы просто уклоняетесь от разрешения конфликта, т. е. конфликт игнорируется.

Примеры случаев, когда следует использовать стиль уклонения:

1) затрагиваемая проблема и ее исход не столь важны для вас;

2) вы не хотите тратить силы на решение проблемы или чувствуете, что находитесь в безнадежном положении;

3) у вас мало власти для решения проблемы;

4) вы хотите выиграть время, может быть для того, чтобы получить дополнительную информацию или чтобы заручиться чьей-либо поддержкой;

5) вы чувствуете себя неправым и предчувствуете правоту другого человека или когда этот человек обладает большей властью;

6) вы чувствуете, что для решения конкретной проблемы вы не располагаете достаточной информацией;

7) пытаться решить проблему немедленно опасно, поскольку вскрытие и открытое обсуждение конфликта может только ухудшить ситуацию;

8) вы вынуждены общаться со сложным человеком, но при этом у вас нет серьезных мотивов продолжать контакты с ним.

Сотрудничество — активное участие в разрешении конфликта и отстаивание своих интересов, при этом учитываются и интересы другого человека.

Примеры случаев, когда следует использовать стиль сотрудничества:

1) у вас тесные длительные отношения с другой стороной и вы склонны к совместной работе с участником конфликта в дальнейшем;

2) вы не озабочены различиями во власти или готовы проигнорировать разницу в положении для того, чтобы на равных искать решение проблемы;

3) вы готовы сконцентрировать все свое внимание на решении общей проблемы, а не на защите собственного мнения;

4) оцениваете конфликт как незначительный;

5) вы способны воспринимать партнера без предубеждений, готовы изложить суть своих интересов и выслушать друг друга.

Люди часто разжигают конфликты и, похоже, с удовольствием в них участвуют. Причин стремления к выяснению отношений со всеми и каждым может быть несколько. Так, Т. Добсон и В. Миллер разделили всех людей на несколько категорий по признаку того, как последние воспринимают конфликты:

1. *Увеличители*. Как истинные паникеры, они выходят за рамки непосредственного конфликта, увеличивая его до огромных размеров.

2. *Неверновоспринимающие*. Они видят конфликт там, где его нет. Они понимают конфликт неверно.

3. *Демонстративные*. У людей данного типа выражено желание привлечь к себе внимание окружающих. Даже при отсутствии каких-либо оснований они могут пойти на конфликт, чтобы хоть таким способом быть на виду.

4. *Педантичные, или Сверхточные*. Это добросовестные работники, особо скрупулезные, подходящие ко всем с позиции завышенных требований. Характеризуются повышенной тревожностью, не могут расслабиться, часто подозрительны.

5. *Ригидные* (негибкие, непластичные). Отличаются честолюбием, завышенной самооценкой, нежеланием и неумением считаться с мнением окружающих.

6. *Неуправляемые*. Отличаются импульсивностью, непродуманностью, непредсказуемостью поведения. Часто не способны себя контролировать. Не оценивают последствия собственных действий.

7. *Застревающие*. Особенность данного типа заключается в том, что у них какая-либо сильная эмоция задерживается надолго. Злопамятные или мстительные люди.

8. *Рационалисты*. Расчетливые люди, готовые к конфликту в любой момент.

9. *Безвольные*. Их отличительная черта — отсутствие собственных убеждений. Орудие в руках лица, имеющего на них влияние.

Кроме того, существуют «трудные» люди, то есть такие, общение с которыми оказывается сложным и чревато конфликтами для большинства сталкивающихся с ними. Как показывает опыт общения, наиболее «трудными» оказываются резкие, грубые, открыто агрессивные люди.

Для выбора адекватного способа обращения необходимо учитывать различия между типами «трудных» личностей.

«*Грубиян-танк*» идет напролом. Наилучшее, что можно сделать, — это уклониться от встречи с ним. Если же это невозможно, то заранее установите пределы, дальше которых вы не пойдете, несмотря на все его давление, и во время общения сохраняйте эмоциональную сдержанность.

«*Грубиян-крикун*» — немедленно повышает голос, когда разозлен, испуган или расстроен. Лучше всего проявить понимание и сочувствие, так как это единственный способ утихомирить «крикуна» подобного типа.

К этому типу примыкает «*граната*» — довольно мирный человек, который совершенно неожиданно может взорваться, когда чувствует, что теряет контроль над ситуацией. Можно «разрядить гранату», дав такому человеку возможность контроля, и этим успокоить его.

«*Привычный крикун*» просто не умеет решать проблемы иначе и переходит на крик при первой же возможности. Самое простое — зная, с кем вы имеете дело, не обращать внимания на его манеры и спокойно достигать своей цели.

Тип «*всезнайка*» — постоянно перебивает, принижает значимость сказанного вами и всячески выпячивает свое превосходство в компетентности и свою занятость. Наилучший способ справиться с ним — считаться с его мнением (нередко он и вправду бывает компетентен).

«*Пессимист*» тоже может создать немалые трудности. Пессимисту необходимо дать время подумать, согласиться с его опасениями и даже утрировать те трудности, которые он видит.

Один из наиболее сложных типов — это «*пассивно-агрессивный*». Он не возражает и не сопротивляется открыто, но старается достичь своих целей за счет других. Лучше не рассчитывать на таких людей при выполнении каких-то важных задач.

«*Сверхпокладистый*» — чаще всего это человек, который очень хочет всем нравиться и не видит другого способа, кроме как быть полезным. Большую часть обязательств, при всем старании, он выполнить не может. Имея дело с таким человеком, важно проверять его возможность исполнить данные обещания и уточнять сроки их выполнения.

«*Жалобщики*» всегда на что-нибудь сетуют, но сами ничего не делают для решения проблемы, так как считают себя не способными ни на что или не хотят брать на себя ответственность.

«*Молчуны*» — такие люди спокойны, немногословны и невозмутимы. Трудно понять, чего они хотят и о чем думают в действительности.

«*Нерешительные*», или «*стопоры*» — лица, которые не могут принять то или иное решение, поскольку боятся ошибиться.

«*Максималисты*» — те, которые хотят чего-то прямо сейчас, хотя в этом нет особой необходимости.

«*Невинные лгуны*» — те, кто замечает следы серий обманов так, что невозможно понять, во что верить, а во что нет.

«*Ложные альтруисты*» делают добро, но в глубине души сожалеют об этом.

В основе разрешения любой конфликтной ситуации лежит умение общаться конструктивно.

Эффективно помогают преодолевать затруднения в общении со многими «трудными» партнерами следующие универсальные приемы:

- 1) установите контакт с вашим оппонентом;
- 2) после того, как вы почувствуете, что данный человек труден в общении, соотнесите его с известными вам типами «трудных» личностей;
- 3) учитывайте возможность собственной необъективности;
- 4) сохраняйте спокойствие и нейтралитет, не попадите под влияние эмоционального заряда и мировоззрения оппонента;
- 5) в процессе общения выявите аргументы оппонента и, по возможности, проверьте их реалистичность;
- 6) используйте приемы общения, дающие выход эмоциям;
- 7) развивайте контакт, держите ситуацию под контролем, постепенно создавайте совместное поле деятельности;
- 8) расширяйте совместный подход к делу и используйте его для выработки соглашения.

МЕТОДИКИ РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ

Наиболее востребованными методиками разрешения конфликтов являются:

- принципиальные переговоры;
- четырехшаговый метод улучшения взаимоотношений (Даниэль Дэна).

Метод принципиальных переговоров может быть сведен к следующим рекомендациям:

- сделайте разграничение между участниками и предметом переговоров;
- сосредоточьтесь на интересах, а не на позициях;
- разработайте взаимовыгодные варианты;
- настаивайте на использовании объективных критериев.

Важную роль в конструктивном разрешении конфликтов играют следующие факторы:

- 1) адекватность отражения конфликта;
- 2) открытость и эффективность общения конфликтующих сторон;
- 3) создание климата взаимного доверия и сотрудничества;
- 4) определение существа конфликта.

Четырехшаговый метод улучшения взаимоотношений. Его кардинальные правила:

- *Не прерывайте общения* ни из-за фрустрации или чувства безнадежности, ни в качестве ответного тактического шага против оппонента.
- *Не применяйте силовых игр*, чтобы «выиграть» в борьбе за власть с помощью принуждения, угроз, ультиматумов или физической силы.

Шаг 1. Найдите время для беседы. Избегание контакта подтверждает, что конфликт остался неразрешенным. Один мудрец как-то сказал: «Суть конфликта в отказе от общения». Разумеется, без общения нельзя прийти ни к какому соглашению. Поэтому первым и наиболее важным требованием является определение времени для разговора.

Часто оппонент неохотно соглашается обсуждать с вами имеющиеся разногласия. Как же вам его уговорить? Вы можете задать следующие вопросы:

Задеты ли каким-то образом ваши интересы из-за возникшего конфликта?

Если наши разногласия будут как-то улажены, как вы к этому относитесь?

Изменится ли что-нибудь для вас, если мы решим проблему?

Эти вопросы помогут другой стороне осознать, что ему выгодно уладить конфликт.

В конце лучше всего прямо попросить о встрече:

Я хотел бы встретиться с вами и подробно обсудить этот вопрос в любое удобное для вас время и там, где вы захотите. Согласны ли вы?

Таким образом вы поможете оппоненту осознать, какие из его интересов затронуты конфликтом, и подадите надежду на то, что они могут быть удовлетворены.

Убедите оппонента, что при встрече не требуется никаких обязательств, кроме следующих:

- рассказать вам о том, как он видит ситуацию;
- воздерживаться от запугиваний, угроз или давления, чтобы не прийти к результату «выигрыш – проигрыш»;
- физически присутствовать и быть внимательным в течение условленного периода времени.

Выбирая время для разговора, напомните о необходимости руководствоваться в процессе вашего диалога двумя кардинальными правилами (см. выше).

Шаг 2. Подготовьте условия. Под условиями мы подразумеваем время и место, в которых происходит диалог (шаг 3).

Обстановка. Для создания условий эффективного общения необходимо тщательно продумать обстановку. Лучше всего подходит такое место, где вас никто не прерывает, где можно избежать телефонных звонков и вмешательства посторонних. Неудобства отвлекают. Лучше выбрать мягкие стулья или кресла. Температура воздуха и освещение должны быть комфортными.

Длительность диалога. Важно, чтобы было достаточно времени для достижения прорыва. Если по истечении оговоренного срока этого не произошло, встреча может оказаться бесполезной.

Конфиденциальность. Как правило, содержание разговора должно сохраняться в тайне. Сплетни и слухи только усилят конфликт и отдалят успех.

Шаг 3. Обсудите проблему. Встреча состоит из четырех частей: вступительная часть, приглашение к разговору, диалог и прорыв.

1. Вступительная часть. Выразите признательность:

«Я ценю вашу готовность встретиться со мной и подробно обсудить этот вопрос».

Выразите оптимизм:

«Я надеюсь, что мы найдем решение, которое будет выгодно для нас обоих».

Напомните (кардинальные правила):

«Очень важно не прерывать обсуждение, а также не сдаваться и не уходить, даже если нам будет трудно. Вы уверены, что можете остаться здесь до 14.00, если будет нужно?»

«Давайте также договоримся во время этой встречи воздерживаться от различных силовых игр, чтобы подавить другого. Вместо этого давайте искать взаимоприемлемые решения. Вы согласны?»

Сформулируйте вопрос:

«Насколько я понимаю, проблема возникла из-за того, что у нас разные точки зрения по поводу...».

2. *Приглашение к разговору.* Начать разговор следует словами:

«Пожалуйста, расскажите мне, как вы видите ситуацию».

3. *Диалог.* Во время диалога, который занимает большую часть встречи, вы выполняете две задачи:

– и вы, и оппонент должны быть постоянно вовлечены в активную беседу друг с другом (основной процесс);

– поддерживайте жесты примирения, которые делает оппонент, и предлагайте их сами, когда вы можете сделать это искренне.

Давайте более внимательно посмотрим, как выполняются эти задачи.

Основной процесс. Основной процесс — это форма общения, которая необходима, чтобы эффективно преодолевать межличностные разногласия и разрешать конфликт.

Типичные ошибки в основном процессе, которых следует избегать:

– вы говорите о предметах, которые не относятся к вашим взаимоотношениям (погода, события дня, техническая информация, другие безопасные темы);

– вы говорите о других людях (сослуживцах, членах семьи), как будто у них находятся ключи к решению вашей проблемы;

– рассказываете анекдоты;

– сдаетесь, выражая безысходность;

– погружаетесь в молчание.

Замечания по поводу направления разговора помогают больше, чем критика. Например:

«Давайте вернемся к нашей проблеме. Что вы думаете о ...».

«Я знаю, это кажется безнадежным, но давайте посмотрим, может быть, мы можем найти выход».

«Вы молчали некоторое время, я бы хотел знать, о чем вы думаете».

Дайте возможность оппоненту выразить свои мнения, взгляды, чувства, суждения. Считайте своей задачей помочь ему изложить свои взгляды на спорные вопросы. Слушайте его как можно более терпеливо и с интересом.

Жесты примирения. Со временем (хотя и не так быстро, как вам хотелось бы), вы можете ожидать дружеских замечаний или «жестов примирения». Подлинные, искренние жесты примирения не появляются до тех пор, пока агрессия не нашла выход через разрядку и «выпускание пара».

Когда оппонент делает жест примирения, постарайтесь оценить его, например:

«Я очень ценю то, что вы сожалеете о сказанном вами... Я до сих пор расстроен тем, какое впечатление обо мне оставило ваше высказывание».

Жесты примирения помогут вашему движению в направлении прорыва.

Навыки, полезные для ведения диалога. Особенно полезны три умения: слушать, вести переговоры и быть настойчивым.

Слушание показывает нашу открытость тому, что говорит оппонент. Как можно показать эту восприимчивость в диалоге? Вот некоторые специфические приемы:

- поддерживать постоянный контакт глаз;
- не прерывать;
- не давать советов;
- подводить итог тому, что вы услышали;
- делать рефлексивные замечания, показывая, что вы понимаете чувства другого.

Слушая, вы показываете, что не прячетесь за непроницаемым щитом, а открыты и восприимчивы. Вы хотите слушать.

В переговорах наши интересы сталкиваются с интересами других. Переговоры с позиции силы разрушают доверие и добрую волю. Лучшей моделью диалога являются переговоры, основанные на определенных принципах. Чем полнее мы сможем использовать эти принципы в диалоге, тем эффективнее четырехшаговый метод достижения соглашений.

1. Отделите человека от проблемы.

Конфликт, к счастью, можно разрешить, не изменяя человека. Постарайтесь избежать обсуждения личных качеств как ваших собственных, так и оппонента. Вместо этого полностью уделите внимание проблеме — вопросам, по которым надо прийти к согласию.

2. Сконцентрируйтесь на интересах, а не на позициях.

Конфликты отчасти возникают из-за того, что спорящие придерживаются (явно) несовместимых позиций по одному или нескольким вопросам. Попытка договориться на уровне позиций — это борьба сил, в ней выигрывает кто-то один, а другой проигрывает. Если вместо того, чтобы спорить по поводу позиций, мы исследуем лежащие в их основе интересы (свои и оппонента), тогда может появиться взаимовыгодный вариант решения, и никто не проиграет.

3. Изучите варианты, которые могут удовлетворить обоих.

В идеале оба спорщика могут использовать для поиска возможных решений мозговой шторм, приводя столько идей, сколько могут, и не беспокоясь, насколько эти идеи практичны и что они дают. Когда в результа-

те мозгового штурма будет получено множество альтернативных решений, можно посмотреть, насколько каждый вариант отвечает истинным интересам каждого.

4. Найдите объективные критерии.

Чтобы достичь соглашения, надо принять совместное решение. Решения всегда основываются на критериях. Объективный критерий нейтрален по отношению к интересам спорящих. Если критерии для соглашения объективны, а не субъективны, тогда ваше соглашение будет более стабильным и длительным.

Настойчивость — поведение, когда я настаиваю на своих правах, не нарушая прав другого. Говоря о своих потребностях и настаивая на том, чтобы их учитывали, человек с большей вероятностью найдет взаимоприемлемое решение вопроса.

Таким образом, если во время диалога вы будете слушать, отстаивать свои интересы и вести переговоры на основе известных принципов, то это поможет вам достичь прорыва. Но даже если вы хорошо умеете это делать, дорога покажется вам ухабистой. Не существует гладкой дороги к межличностному миру. Дорога может быть трудной, но она ведет туда, куда вы хотите.

4. Прорыв. Прорыв происходит, когда вы и оппонент изменили свои позиции от противостояния («я – против – тебя») на поиск решения («мы – против – проблемы»).

В большинстве случаев определенное, хотя и ограниченное соглашение может быть достигнуто в одном диалоге. Если по какой-либо причине встреча не увенчалась прорывом, НЕ СДАВАЙТЕСЬ. Выберите для разговора другое время. Пусть эта неудача не повлияет на вашу веру в то, что камень преткновения можно обойти.

Шаг 4. Заключите договор. Прорыв открывает «окошко», через которое оба участника имеют возможность о чем-то договориться. Вы можете воспользоваться этой взаимной открытостью друг другу, чтобы прийти к соглашению по важным для каждого из вас вопросам. Договор — это не просто добрая воля, он описывает ваши отношения друг с другом в будущем.

Для каждого участника договор должен быть лично выгоден. Выгода не обязательно будет одинаковой, но договор должен стимулировать каждого выполнять в будущем свою часть соглашения.

Вы должны четко отразить в соглашении, кто, что именно, когда, как долго и при каких условиях делает. Если в договоре описано поведение, легко будет определить, как он выполняется каждой из сторон.

Иногда позже возникают вопросы о том, что же мы решили? Поэтому принятое решение целесообразно оформить в письменном виде.

ТЕХНИКИ ПОНИМАЮЩЕГО И ДИРЕКТИВНОГО ОБЩЕНИЯ

Одним из критериев эффективного общения является навык человека в соответствии с ситуацией использовать технику понимающего или директивного общения.

Техника понимающего общения направлена на понимание партнера и его проблем, установление психологического контакта, изучение его личностных особенностей, выяснение его точки зрения по обсуждаемой проблеме и т. п.

Открытое общение с человеком будет происходить только тогда, когда мы способны создать доверительные взаимоотношения (климат, атмосферу, психологический контакт). Существенными условиями для создания такого климата доверия являются следующие:

- понимание мыслей, чувств, представлений и высказываний партнера;
- положительное принятие личности собеседника;
- согласованность (конгруэнтность) собственного поведения при взаимодействии с ним.

Чтобы эффективнее понимать партнера, развивать с ним психологический контакт, целесообразно придерживаться в общении ряда правил:

1. Больше слушайте, меньше говорите сами, «следуйте» за высказываниями и эмоциями партнера.

2. Воздерживайтесь от своих оценок, меньше задавайте вопросов, не «подталкивайте» партнера к обсуждению тех вопросов, о которых ему «следует» говорить с вашей точки зрения.

3. Стремитесь прежде всего реагировать на личностно значимую информацию, сильнее всего связанную с потребностями и интересами партнера.

4. Стремитесь реагировать на чувства и эмоциональные состояния собеседника.

Приемы понимающего реагирования:

- простые фразы, подтверждающие наличие контакта (выражение внимания и интереса);
- перефразирование высказываний и открыто выражаемых чувств партнера (выражение внимания и проверка правильности понимания);
- выяснение мыслей и чувств собеседника, не выражаемых открыто (реагирование на то, что, по вашему мнению, находится в сознании партнера);
- зондирование не полностью осознаваемых эмоциональных состояний собеседника («вытягивание» в поле сознания партнера причин эмоциональных состояний);

- молчание как прием реагирования (осознанное использование молчания в ходе беседы);
- невербальные реакции (осознанное использование в общении «языка тела»);
- интерпретация (вариант зондирования не полностью осознаваемых переживаний партнера);
- резюмирование (вариант расширенного перефразирования логически завершенного фрагмента разговора);
- подбадривания и заверения (способ подтверждения того, что вы хотите понять и принять без оценивания мысли и чувства собеседника);
- вопросы, проясняющие позицию собеседника (неоценочные вопросы, которые являются вашей реакцией на сказанное и выраженное собеседником в разговоре).

Уверенное поведение в реализации переговорной стратегии включает наличие следующих умений:

- уверенно излагать свою позицию;
- аргументировать ее;
- проявлять настойчивость в отстаивании своих прав;
- защищать свои интересы;
- противостоять давлению;
- обращаться за помощью;
- делать шаги к примирению.

Для их реализации необходимо умело использовать навыки и приемы директивного общения, которое направлено на оказание прямого психологического воздействия на партнера для достижения своих целей.

Техника директивного общения ориентирована на то, чтобы преодолеть защитно-агрессивные навыки и привычки и достигать свои цели во взаимодействии с людьми с большей эффективностью.

Директивный подход ориентирован на следующее:

- открытое, прямое и ясное выражение своих позиций, намерений и целей;
- открытое, активное поведение и действия по достижению своих целей;
- прямой и открытый отказ выполнять действия, которые не будут служить вашим интересам;
- эффективную и решительную защиту себя от агрессивного поведения партнера;
- достижение своих целей с учетом интересов и целей партнера.

Приемы директивного реагирования:

- директивные вопросы (ориентация партнера на проблему, которую вы считаете целесообразным обсуждать в соответствии с вашими целями);

- открытое выяснение противоречий в позиции партнера (ориентация партнера на осознание противоречий в рассуждениях и аргументах);
- выражение сомнения по поводу высказываний собеседника;
- выражение согласия или несогласия (одобрения, неодобрения);
- совет, предложение, разъяснение (рекомендации собеседнику в связи с реализацией его целей);
- убеждение;
- принуждение (скрытая или прямая угроза партнеру, если он откажется действовать в соответствии с вашими намерениями).

МЕДИАЦИЯ. ПРОЦЕДУРА МЕДИАЦИИ В МЕДИЦИНЕ

В ряде случаев для разрешения и урегулирования спорных вопросов прибегают к проведению переговоров с участием посредника — процедуре медиации. *Медиация* является в настоящее время одной из самых перспективных технологий конструктивного разрешения конфликтов с участием третьей, нейтральной, беспристрастной, не заинтересованной в данном споре стороны — медиатора. Эта особая форма посредничества призвана содействовать конфликтующим сторонам в как можно более скором приведении спора к взаимовыгодному и жизнеспособному решению, причем медиатор лишь способствует созданию условий для этого, а не выносит решение в пользу той или иной стороны. Методы медиации опираются главным образом на введение переговоров в русло сотрудничества и ориентацию конфликтующих на результат типа «выигрыш – выигрыш».

Процедура медиации применима в медицине. Она позволяет медицинскому учреждению в ситуации конфликта не доводить дело до суда и таким образом «сохранить лицо» и репутацию. Репутация, как известно, это то, что нарабатывается годами, а может быть утеряно за 5 мин после оглашения решения суда. К сожалению, плохие новости всегда расходятся быстрее хороших.

Медиация способствует урегулированию конфликтов/споров с пациентами, их родственниками, коллегами или конкурентами, страховыми компаниями, помогает в разрешении конфликтов внутри медицинских учреждений (внутриорганизационная медиация).

ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С «ТРУДНЫМИ» ПАЦИЕНТАМИ

Коммуникативная компетентность врача предполагает установление положительных взаимоотношений и взаимопонимания с пациентами, в том числе и с «трудными».

Различия между точкой зрения врача и больного закономерны и предопределены их различной позицией, различными ролями. Однако

врач обязан следить за тем, чтобы эти различия не перешли в более глубокие и стойкие противоречия, которые ставили бы под угрозу взаимоотношения медицинского персонала и больных и тем самым затрудняли бы оказание помощи больному*.

Одно из самых главных правил взаимодействия врача с пациентом заключается в том, что необходимо лечить не болезнь, а пациента, исходя из его личностных особенностей.

Как распознать «трудного» пациента? На это указывает одна из моделей его поведения:

- нападает на вас, обвиняет в том, что не чувствует улучшения, несмотря на принимаемое лечение;
- жестко придерживается своей точки зрения;
- не следует вашим рекомендациям, не принимает назначенное лечение;
- постоянно перебывает вас;
- манипулирует вами, прибегая к угрозам или лести;
- отвергает любые ваши предложения, постоянно говорит «нет»;
- не соблюдает дистанции при общении;
- излишне эмоционален (плачет, срывается на крик).

Особенности взаимодействия с различными пациентами:

1. Тактика при взаимодействии с *открыто враждебным пациентом*:

- 1) вначале дать «выпустить пар» — выслушайте;
- 2) дайте понять, что вы поняли сказанное — повторите услышанное другими словами;
- 3) отразите его чувства, не подкрепляя и не соглашаясь с его жалобами;
- 4) займите нейтральную позицию;
- 5) не ставя под сомнение его правоту, спокойно и уверенно выскажите собственную точку зрения;
- 6) сделайте ударение на том, что теперь, когда суть вопроса ясна, необходимо определить, что же делать дальше.

2. Тактика при взаимодействии с «разгневанным ребенком» или «взрывным» человеком:

- 1) дать выход эмоциям — дать человеку накричаться;
- 2) убедить человека в том, что вы его слушаете;
- 3) дать ему понять, что он контролирует ситуацию;
- 4) когда он успокоится, ведите себя так, как будто «взрыва» с его стороны не было;
- 5) после такой вспышки сам человек может быть смущен — примите его извинения, если они последуют.

* Конечный, Р. Психология в медицине / Р. Конечный, М. Боухал. Прага, 1974.

3. *Льстивый пациент* пытается отвлечь вас от ваших задач и завоевать расположение («соблазнить»). Лучше лести игнорировать, так как это один из способов манипуляции. Таким образом пациент может попытаться получить желаемое.

4. С *фамиллярным пациентом* следует увеличить дистанцию, т. е. вести себя более официально, чем обычно.

5. *Плачущий пациент* — необходимо спокойно и участливо принять проявление его эмоций; если нужно, дать пациенту платок и подождать, пока он сможет говорить.

6. С *болтливым* или *отвлекающимся пациентом* следует проявить большую активность, чтобы время консультации не было «съедено» малозначительными деталями.

АГРЕССИЯ И АГРЕССИВНОСТЬ. ТЕХНОЛОГИИ НЕЙТРАЛИЗАЦИИ АГРЕССИВНЫХ ПРОЯВЛЕНИЙ

Как говорилось ранее, одним из конфликтогенов является агрессивность как свойство личности. Агрессивное поведение зачастую приводит к возникновению конфликта, утяжеляет его течение и заставляет искать новые пути разрешения конфликтных ситуаций. Исходя из этого, разберем данный феномен подробнее.

В научной литературе термин «агрессия» используется разными авторами в разных смыслах, например: любые действия (или бездействие), причиняющие вред другому человеку, объекту или обществу (Р. Бэрн, Д. Ричардсон, Х. Дельгадо); проявление влечения к смерти (З. Фрейд); реакция на фрустрацию (Д. Доллард, С. Берковец); реакция на стресс и способ разрядки (Р. Лазарус); стремление к доминированию и самоутверждению (А. Адлер); инстинктивно обусловленный, видовой паттерн поведения (Ч. Дарвин, К. Лоренц) и т. д.

Таким образом, агрессия как стремление доминировать — это универсальная побудительная тенденция. Агрессия может быть как позитивной, служащей жизненным интересам и выживанию, так и негативной, ориентированной на удовлетворение агрессивного влечения самого по себе. Мы остановимся на определении агрессии, которое дал А. А. Реан, предложивший развести понятия «агрессия» и «агрессивность».

Агрессия — осознанные действия, которые причиняют или намерены причинить ущерб другому человеку, группе людей или животных.

Агрессивность — свойство личности, заключающееся в готовности и предпочтении использования насильственных средств для реализации своих целей.

Е. В. Змановская и В. Ю. Рыбников предлагают выделить также агрессивное поведение.

Агрессивное поведение (действия, побуждаемые агрессией и агрессивностью) включает:

1) враждебную установку — восприятие личностью реальной или мнимой угрозы со стороны ситуации или других людей (идеи, фантазии, недоверие, подозрительность);

2) агрессивные эмоции — гнев, обида, ненависть;

3) агрессивные действия и насилие.

Ненависть и насилие (физическое, сексуальное, эмоциональное) являются самыми опасными проявлениями агрессивного поведения. К. Лоренц подчеркивает, что человеческое насилие принципиально отличается от такового среди животных. Оно практически лишено биологической целесообразности, активно эксплуатирует человеческие чувства, паразитирует на человеческом интеллекте и многократно усиливается использованием оружия.

Агрессивное поведение формируется в семье по трем механизмам:

1) подражание и идентификация с агрессором;

2) защитная реакция в случае агрессии со стороны;

3) протестная реакция на фрустрацию базовых потребностей.

Особую роль в поддержании агрессивного поведения играет делинквентная субкультура. Асоциальная группа, банда, места лишения свободы — все эти социальные институты формируют устойчивое агрессивное поведение.

На практике для определения меры ответственности и вида наказания различают патологическую и непатологическую формы агрессивного поведения. *Непатологическая форма* характеризуется негрубой выраженностью расстройств поведения и способностью к компенсации в благоприятных условиях. *Патологическая форма* связана с качественными изменениями составляющих насильственного поведения, приводящих к неадекватным реакциям на фоне снижения способности осознавать и контролировать свои действия. Выделяют *общие критерии патологической формы агрессивного поведения*:

- агрессивное поведение не адекватно ситуации;
- оно чрезмерно выражено (носит характер brutальных действий);
- оно представляет реальную опасность для самой личности или окружающих людей;
- оно необычно, вычурно;
- личность не способна осознавать собственные действия и адекватно оценивать происходящее;
- существенно снижена способность волевого контроля действий;
- агрессивное поведение не вызывает переживаний или вызывает положительные чувства.

Ассертивное поведение — это уверенное неагрессивное поведение, основанное на соблюдении равновесия между отстаиванием своих интересов и уважением к интересам других (от англ. assert — отстаивать права, быть напористым; утверждать, доказывать, защищать).

БИОЛОГИЧЕСКИЕ, ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ, СОЦИОЛОГИЧЕСКИЕ ТЕОРИИ АГРЕССИИ И АГРЕССИВНОСТИ

Роль хромосом в агрессии. Вызывает интерес роль Y-хромосомы в отношении агрессии из-за более высокого уровня агрессии у мужчин и того факта, что гены Y-хромосомы ответственны за продукцию тестостерона. Мужчины с аномальным набором половых хромосом послужили причиной возникновения гипотезы, что лица мужского пола с хромосомным комплексом типа XYY (синдром XYY-трисомия по половой хромосоме) могут быть более агрессивными. Это предположение строится на основании небольшого относительного преобладания мужчин с таким хромосомным комплексом в тюрьмах.

Нейроанатомические основы агрессивного поведения. В головном мозге формируется поведение, в том числе и агрессивное. В формировании агрессивного поведения задействованы различные системы головного мозга — от сенсорного восприятия стимулов, провоцирующих агрессию, до адекватной (или неадекватной) двигательной реакции. Мозговые механизмы необходимы для того, чтобы распознать у других людей социальные стимулы, вызывающие агрессию, определить контекст, в котором это происходит, организовать двигательные и эндокринные реакции, а также деятельность вегетативной нервной системы, что характерно для типичных агрессивных действий и для учета опыта агрессивного противостояния. Внутривидовые агрессивные реакции зависят от восприятия и обработки сложных социальных стимулов, которые воспринимаются зрительной, слуховой, тактильной и обонятельной сенсорными системами. Таким образом, нерационально устанавливать очень четкие границы мозговых систем, участвующих в формировании агрессии; понятно, что многие отделы головного мозга (миндалины, гипоталамус, перегородка, вентральная зона стриатума, гиппокамп, лобный неокортекс) участвуют в этой сложной форме поведения. В рамках этих процессов прошлый опыт, состояние человека и социальный контекст влияют на то, как человек воспринимает поступающие стимулы и как реагирует на них.

Биологические теории:

1. **Антропологическая** (К. Ломброзо): агрессивность — врожденное, передающееся по наследству свойство (особое строение черепа, преступники родители — преступники дети).

2. **Теория инстинкта** (К. Лоренц): агрессия как один из основных инстинктов, приобретенных человеком в процессе эволюции (защита имущества, территории, инстинкт охотника, инстинкт размножения).

Психологические теории:

1. **Теория фрустрации** (Д. Доллард): агрессия как ответная реакция на неразрешимую проблему или противоречие (проигрыш на соревнованиях, неудачи в учении, ожидание неуспеха, соперничество с более сильными).

2. **Теория развития** (А. Бандура, Д. Уолтерс): агрессивность — качество личности, особенно ярко проявляющееся в фазе пубертатного кризиса (кризисы 3, 6–7, 14–15 лет; конфликтное поведение подростков, лавирование между «запрещено» и «разрешено»).

3. **Теория влечения** (З. Фрейд): агрессивность как отражение и результат пережитых психотравмирующих ситуаций в детстве (развод родителей, потеря близкого человека, пережитое насилие).

Социологические теории:

1. **Теория социального научения** (А. Бандура): агрессия и насилие формируются под влиянием агрессивного социального окружения, отрицательных образцов поведения (агрессивные родители, насилие в СМИ, общественная пропаганда).

2. **Теория аномии** (Э. Дюркгейм, Р. Мертон): агрессия индивида рассматривается в рамках общественных изменений, катаклизмов, вследствие которых ослабляются механизмы государственного контроля над поведением отдельных индивидов (конфликты поколений, революции).

3. **Теория субкультур** (С. Ламнек): ценности и нормы группы, банды в агрессивной форме противопоставляются общественным нормам и интересам (молодежное движение протеста, уголовная субкультура).

4. **Теория индивидуализации** (А. Адлер): модернизация и усложнение общественных отношений порождают у индивида чувство протеста и дезинтеграции (безработица вследствие компьютерной модернизации, дифференциация на бедных и богатых).

5. **Ролевая теория** (Д. Майерс): агрессия мужчины в семье как специфика полоролевых отношений в обществе (мужчина — «мачо», защитник и покровитель; насилие — мужской феномен).

6. **Теория деятельности** (Р. Додж, С. Крик): агрессия используется как инструмент достижения цели, профессионального статуса (агрессивная реклама, избирательная компания).

7. **Теория стигматизации** (Т. Шефф): приклеивание отрицательных ярлыков определенным индивидам, группам (по прошествии определенного времени индивид невольно начинает действовать в соответствии с прикрепленным имиджем — «клоун», «хулиган»).

КЛАССИФИКАЦИЯ ВИДОВ АГРЕССИИ

Инструментальная агрессия — агрессия, при которой причинение вреда другим является не самоцелью, а средством достижения какой-либо иной цели. Люди, использующие агрессию как инструмент, как средство достижения цели имеют высокий интеллект и коммуникативные, организаторские способности.

Враждебная агрессия — агрессия, при которой главной целью агрессора является причинение страданий и вреда жертве. Люди, обладающие враждебной деструктивностью имеют низкий интеллект или психическое расстройство.

Физическая агрессия — использование физической силы против другого лица (толчки, драки, укусы, подножки).

Вербальная агрессия — выражена в словесной форме: угрозы, оскорбления, содержание которых прямо говорит о наличии отрицательных эмоций и возможности нанесения морального и материального ущерба противнику.

Косвенная агрессия — агрессия, которая окольным путем направлена на другое лицо (злые шутки, ирония, сарказм, сплетни, распускание слухов); обращается на объекты, непосредственно не вызывающие возбуждения и раздражения, но более удобные для проявления агрессии.

Деструктивная агрессия — не просто злобное и враждебное поведение, а желание причинить боль, получить удовольствие от этого. Деструктивная агрессия генерируется и активизируется в результате сильных, длительных и неприятных переживаний.

Позитивная агрессия — настойчивое невраждебное самозащитное поведение, направленное на достижение цели, результата (освобождает от страха, помогает отстаивать свои интересы, защищает от внешней угрозы, способствует адаптации).

Гетероагрессия — намеренная (осознаваемая или неосознаваемая) активность, направленная на причинение окружающим вреда в психической и физической сферах (убийства, нанесение побоев, угрозы).

Аутоагрессия — намеренная (осознаваемая или неосознаваемая) активность, направленная на причинение себе вреда в психической и физической сферах (самоуничтожение вплоть до самоубийства, саморазрушающее поведение, психосоматические заболевания).

Реактивная агрессия — представляет собой ответную реакцию на какой-то внешний раздражитель (ссора, конфликт).

Спонтанная агрессия — появляется без видимой причины, обычно под влиянием каких-то внутренних импульсов (накопление отрицательных эмоций, неспровоцированная агрессия при психических заболеваниях).

СВОЙСТВА АГРЕССИИ

Цель агрессии: причинение боли жертве, ее страдания; месть за перенесенное страдание; причинение ущерба; доминирование, власть над другим человеком; получение материальных благ; аффективная разрядка, разрешение внутреннего конфликта; самоутверждение (повышение самооценки, сохранение самоуважения); защита от реальной или воображаемой угрозы, от страдания; отстаивание автономии и свободы; завоевание авторитета в группе; удаление препятствий на пути к удовлетворению потребностей; привлечение внимания.

Характеристики агрессии:

1) *направленность* (на внешние объекты — людей или предметы; на себя — тело или личность);

2) *формы проявления* (конфликтность, злословие, давление, принуждение, негативное оценивание, угрозы, применение физической силы, деструктивные фантазии, уход от контактов, бездействие);

3) *интенсивность*.

Можно выделить пять уровней интенсивности агрессии:

– 0-й уровень — *субнормальная агрессия* — полное отсутствие агрессивных действий, даже в случае необходимости самозащиты;

– 1-й уровень — *нормальная агрессия* — отсутствие агрессии в привычных и безопасных ситуациях, адекватное использование агрессии в ситуациях реальной угрозы для самозащиты, сублимирование агрессии в деятельности и в стремлении к успеху, отсутствие деструктивности;

– 2-й уровень — *умеренно-защитная агрессия* — умеренное проявление агрессии в привычных ситуациях вследствие воображаемой угрозы со стороны окружающих людей, неадекватное использование агрессии в критических ситуациях, небольшая степень деструктивности, в том числе в форме аутодеструкции;

– 3-й уровень — *гипертрофированная агрессия* — высокая частота и сила агрессивных реакций даже по небольшому поводу, выраженная степень деструкции;

– 4-й уровень — *брутальная агрессия* — чрезмерно частые или сверхсильные агрессивные реакции, сопровождающиеся разрушением предметов или насилием по отношению к окружающим, поведение неадекватно ситуации и представляет высокую угрозу для жизни окружающих.

На появление и потенцирование агрессии влияют многие факторы, в том числе *возраст, пол, индивидуальные особенности, внешние физические и социальные условия развития личности*.

Возрастной фактор. В младенческом возрасте агрессия может проявляться в форме отказа от еды, резкого плача, отказа от контакта с окружающими. Для дошкольного периода характерны упрямство, кусание, щипание, разрушение игрушек и предметов обихода, драки. В младшем

школьном возрасте агрессия приобретает форму ругательств, словесных оскорблений, насмешек, жестокого обращения с животными, издевательств над младшими. Подростки склонны направлять свою агрессию на взрослых, на аутсайдеров. Их агрессия связана с групповой динамикой и достигает высокой степени жестокости.

Половой (гендерный) фактор. Мужчины демонстрируют более высокие уровни прямой и физической агрессии, а женщины — косвенной и вербальной.

Индивидуальный фактор. К индивидуальным особенностям относятся подозрительность, раздражительность, склонность к предрассудкам, склонность испытывать чувство стыда вместо вины, экстернальность (склонность возлагать ответственность за происходящее на других людей), убежденность человека в том, что он является единовластным хозяином судеб и имеет положительное отношение к агрессии.

Внешние физические условия. К ним могут относиться шум, теснота, жара, метеоусловия, экологические проблемы.

Социальные условия развития личности. Это влияние СМИ, семейные факторы.

ДЕТСКО-ПОДРОСТКОВАЯ АГРЕССИЯ

Особенности семей, которые с большей вероятностью приводят к детско-подростковой агрессии:

- 1) физическое или сексуальное насилие по отношению к ребенку;
- 2) жестокое обращение с ребенком (физические наказания, угрозы, грубость, оскорбления, культ силы в семье, доминирование запретов, ограничение двигательной активности);
- 3) фрустрация детской потребности в нежной заботе и привязанности со стороны родителей (недостаточно заботливая, холодная мать, суровый отец);
- 4) фрустрация других базовых потребностей ребенка;
- 5) хронические конфликты в семье;
- 6) острая травма или утрата с фиксацией на травматических событиях (смерть родителя, болезнь, развод);
- 7) слабость родителей (беспомощная мать, уклоняющийся отец), их неспособность постоять за себя и ребенка;
- 8) негативное влияние сиблингов (непримчивость, жестокость со стороны братьев или сестер);
- 9) личностные особенности родителей (психические заболевания у родителей, раздражительная мать, жестокий психопатичный отец);
- 10) несогласованность требований к ребенку, вследствие чего не возникает четкого понимания норм поведения;

11) гиперпротекция (повышенная тревога за здоровье ребенка, чрезмерное количество указаний);

12) научение агрессивному поведению через наблюдение за кем-то в семье, демонстрирующим власть или агрессивное поведение (избиение матери отцом);

13) скученность проживания, невозможность уединиться, побыть одному;

14) недостаток стимулов, скука.

Переживая фрустрацию, ребенок испытывает боль, которая при отсутствии понимания и смягчения переходит в разочарование и злость. Агрессия привлекает внимание родителей, что само по себе важно для ребенка. Кроме того, используя агрессию, ребенок нередко добивается своих целей, управляя окружающими. Постепенно агрессия и нарушение правил начинают систематически использоваться как способы получения желаемого результата. Агрессивное поведение закрепляется.

Признаки агрессивности: упрямство; постоянные возражения; отказ даже от легких поручений; драчливость; беспричинные вспышки гнева, озлобленность; длительная подавленность, раздраженность; стремление оскорбить, унижить; властность, стремление настоять на своем; эгоцентризм, неспособность понять других; эмоциональная глухота, душевная черствость; самоуверенность, завышенная самооценка; жестокое обращение с животными.

Причины возникновения детской агрессивности:

1) *заболевание ЦНС* (эпилепсия, шизофрения);

2) *агрессивность как средство психологической защиты* (защита от сознательного или бессознательного неприятия детей родителями или другими членами семьи, и тогда агрессивность служит проявлением гораздо более серьезного и тяжелого по своим последствиям нарушения — отсутствия «базового доверия к миру»);

3) *агрессивность как следствие нарушения семейного воспитания* (неприятие детей родителями, безразличие или враждебность со стороны родителей, неуважение к ребенку, чрезмерный контроль или полное отсутствие его, разрушение эмоциональных связей в семье, запрет на физическую активность, отказ в праве на личную свободу);

4) *нарушенная исследовательская активность ребенка.*

Иногда ошибочно за агрессивность принимают детское упрямство в возрасте от двух до четырех лет.

МЕТОДЫ ДИАГНОСТИКИ АГРЕССИВНОСТИ

Методы диагностики агрессивности, агрессивных проявлений:

1) фрейбургская анкета агрессивности;

2) методика диагностики агрессивности А. Ассингера;

3) методика диагностики враждебности, цинизма, агрессивности Кука–Медлей (см. прил.);

4) методика диагностики агрессивных проявлений А. Басса и А. Дарки;

5) тест «Несуществующее животное»;

6) тест «Руки»;

7) тест рисуночной ассоциации С. Розенцвейга (Методика изучения фрустрационных реакций).

Агрессия не обязательно должна приводить к отрицательным последствиям. Она может замещаться (сублимироваться) в различных социально-полезных формах деятельности — учебе, спорте, лидерстве, бизнесе и т. д. К культурным формам выражения агрессии относятся национальные традиции и групповые ритуалы (игры, праздники, обряды). Огромное значение также имеет присутствие в обществе достаточного количества положительных примеров, например культовых фигур или национальных героев. Идентифицируясь с ними, люди усваивают общечеловеческие ценности и обучаются направлять свою агрессивную энергию на позитивные цели. В связи с этим приобрело актуальность обучение молодого поколения асертивному поведению в форме свободного самовыражения и защиты собственных интересов без насилия или причинения иного ущерба окружающим людям.

ТЕХНОЛОГИИ НЕЙТРАЛИЗАЦИИ АГРЕССИВНЫХ ПРОЯВЛЕНИЙ

Выделяют следующие технологии нейтрализации агрессивных проявлений:

- игнорирование незначительной агрессии;
- акцентирование внимания на поведении, а не на личности;
- контролирование собственных негативных эмоций;
- снятие напряжения ситуации (типичные ошибки: повышение голоса, изменение тона на устрашающий; демонстрация власти; агрессивные позы и жесты; сарказм, насмешки; передразнивание; крик, негодование; настаивание на своей правоте; втягивание в конфликт других людей, не причастных к нему; нотации, проповеди; команды, жесткие требования, давление) — выдерживание паузы (молчаливое заинтересованное выслушивание);
- тайм-аут (предоставление возможности успокоиться наедине);
- использование юмора;
- внушение спокойствия невербальными средствами;
- признание чувств и интересов собеседника;
- апелляция к правилам;
- обсуждение агрессивного поведения (когда обе стороны успокоятся);
- сохранение положительной репутации обидчика (самоуважение);
- демонстрирование модели неагрессивного поведения.

Способы психологической коррекции непатологической формы агрессивного поведения:

- 1) через игру;
- 2) изъятие из привычного окружения и помещение в корригирующую среду или группу;
- 3) творческое самовыражение (занятие музыкой, рисованием и т. д.);
- 4) сублимирование агрессии в социально одобряемой деятельности;
- 5) участие в тренинговой группе с целью формирования навыков конструктивного взаимодействия и более адаптивного поведения;
- б) поведенческие методы.

Методы психотерапии патологической формы агрессивного поведения:

- индивидуальная личностно-ориентированная терапия;
- групповая личностно-ориентированная терапия;
- поведенческая терапия;
- проблемно-ориентированный тренинг;
- семейная терапия;
- ориентированная на окружение терапия.

Несмотря на то, что взаимоотношения с другими людьми должны способствовать миру и гармонии, конфликты неизбежны. Каждый здравомыслящий человек должен обладать умением эффективно улаживать споры и разногласия, чтобы ткань общественной жизни не рвалась с каждым конфликтом, а, наоборот, крепла вследствие роста умения находить и развивать общие интересы. Помните о том, что «мудрецы всегда могут договориться, хотя думают все по-разному, а дураки никогда не могут договориться, хотя думают все одинаково»*.

САМОКОНТРОЛЬ УСВОЕНИЯ ТЕМЫ

Продумайте и предложите варианты разрешения конфликтов, описанных в ситуационных задачах.

Задача 1. У вас закончился рабочий день. Вам срочно надо быть дома, но возле кабинета ждет пациент, прием которого отнимет много времени. Он настаивает на том, что бы вы его приняли. Вам придется отказаться от своих планов или отказать пациенту. Ваши действия?

Задача 2. Вы с коллегой, с которым делите один кабинет, хотите работать в одну смену. Как вы разрешите эту проблему?

* Высказывание Константина Мелихана.

Задача 3. Пациент настаивает на выписке ему на льготных условиях препарата импортного производства, который вы формально выписать можете, но начальство этого не одобрит — есть негласный запрет на выписку дорогостоящих препаратов льготникам, рекомендовано выписывать отечественные аналоги. Что вы предпримете?

Задача 4. Вы с коллегой хотите идти в отпуск в одно время — у вас маленькие дети, которых вы хотите свозить на оздоровление во время каникул. Указание администрации — определиться, кто пойдет в летнее время, а кто осенью, в разгар учебного года. Ваши действия?

Задача 5. На прием к вам пришел коллега, но очередь возмущена тем, что вы принимаете его, игнорируя тех, кто сидит возле кабинета уже больше часа. Люди настаивают на том, чтобы коллега занял очередь «как все». В официальном списке внеочередников врачей нет. Ваше поведение в данной ситуации?

Задача 6. Пожилой пациент нуждается только в уходе и наблюдении, но его родственники целыми днями работают и настаивают на госпитализации его в стационар. Медицинских показаний для этого нет. Ваше руководство не подпишет направление, без этого оно недействительно. Ваша тактика?

Задача 7. Пациент отказывается от операции, которая, на ваш взгляд, крайне необходима. Он категорично придерживается своей позиции. Как вы разрешите данную проблему?

Задача 8. Во время приема вы слышите, как за дверью пациенты во весь голос обсуждают вашу компетентность и профессионализм. Инициатором нелесных высказываний в ваш адрес является пациентка, которой вы отказали в больничном листе во время прошлого приема. Ваша тактика?

ЛИТЕРАТУРА

Основная

1. *Васильев, Н. Н.* Тренинг преодоления конфликтов / Н. Н. Васильев. СПб. : Речь, 2003.
2. *Змановская, Е. В.* Девиантное поведение личности и группы : учеб. пособие / Е. В. Змановская, В. Ю. Рыбников. СПб. : Питер, 2010.
3. *Конфликтология* / под ред. А. С. Кармина. СПб. : Лань, 2000.
4. *Фурманов, И. А.* Профилактика нарушений поведения в учреждениях образования : учеб.-метод. пособие / И. А. Фурманов, А. Н. Сизанов, В. А. Хриптович. Минск : РИВШ, 2011.
5. *Шейнов, В. П.* Конфликты в нашей жизни и их разрешение / В. П. Шейнов. Минск, 1996.

Дополнительная

6. *Вишнякова, Н. Ф.* Конфликтология / Н. Ф. Вишнякова. Минск : Университетское, 2002.
7. *Грановская, Р. М.* Конфликт и творчество в зеркале психологии / Р. М. Грановская. М. : Генезис, 2002.
8. *Долгова, А. Г.* Агрессия у детей младшего школьного возраста. Диагностика и коррекция / А. Г. Долгова. 2-е изд. М. : Генезис, 2011.
9. *Михалина, М. Ю.* Профилактика детской агрессивности : теоретические основы, диагностические методы, коррекционная работа / М. Ю. Михалина. Волгоград : Учитель, 2009.

Диагностика цинизма, агрессивности, враждебности
(шкала Кука–Медлей)

Шкалы: цинизма, агрессивности, враждебности.

Назначение теста. Внимательно прочитайте (прослушайте) суждения опросника. Варианты ответов по всем суждениям даны на специальном бланке. Если вы считаете, что суждение верно и соответствует вашему представлению о себе и других людях, то в бланке ответов напротив номера суждения отметьте степень вашего согласия с ним, используя предложенную шкалу.

Тест

1. Я часто встречаю людей, называющих себя экспертами, хотя они таковыми не являются.
2. Мне часто приходилось выполнять указания людей, которые знали меньше, чем я.
3. Многих людей можно обвинить в аморальном поведении.
4. Многие люди преувеличивают тяжесть своих неудач, чтобы получить сочувствие и помощь.
5. Временами мне приходилось грубить людям, которые вели себя невежливо по отношению ко мне и действовали мне на нервы.
6. Большинство людей заводят друзей, потому что друзья могут быть полезны.
7. Часто необходимо затратить много усилий, чтобы убедить других в своей правоте.
8. Люди часто разочаровывали меня.
9. Обычно люди требуют большего уважения своих прав, чем стремятся уважать права других.
10. Большинство людей не нарушают закон, потому что боятся быть пойманными.
11. Зачастую люди прибегают к нечестным способам, чтобы не потерять возможной выгоды.
12. Я считаю, что многие люди используют ложь, для того чтобы двигаться дальше.
13. Существуют люди, которые настолько мне неприятны, что я невольно радуюсь, когда их постигают неудачи.
14. Я часто могу отойти от своих принципов, чтобы превзойти своего противника.
15. Если люди поступают со мной плохо, я обязательно отвечаю им тем же, хотя бы из принципа.

16. Как правило, я отчаянно отстаиваю свою точку зрения.
17. Некоторые члены моей семьи имеют привычки, которые меня раздражают.
18. Я не всегда легко соглашаюсь с другими.
19. Никого никогда не заботит то, что с тобой происходит.
20. Более безопасно никому не верить.
21. Я могу вести себя дружелюбно с людьми, которые, по моему мнению, поступают неверно.
22. Многие люди избегают ситуаций, в которых они должны помогать другим.
23. Я не осуждаю людей за то, что они стремятся присвоить себе все, что только можно.
24. Я не виню человека за то, что он в своих целях использует других людей, позволяющих ему это делать.
25. Меня раздражает, когда другие отрывают меня от дела.
26. Мне бы определенно понравилось, если бы преступника наказали его же преступлением.
27. Я не стремлюсь скрыть плохое мнение о других людях.

Ключ к тесту

Шкала цинизма: 1, 2, 3, 4, 6, 7, 9, 10, 11, 12, 19, 20, 22.

Шкала агрессивности: 5, 14, 15, 16, 21, 23, 24, 26, 27.

Шкала враждебности: 8, 13, 17, 18, 25.

Обработка и интерпретация результатов теста

Варианты ответа	Баллы
1 — обычно	6
2 — часто	5
3 — иногда	4
4 — случайно	3
5 — редко	2
6 — никогда	1

Интерпретация результатов для шкалы цинизма:

65 баллов и больше — высокий показатель;

40–65 баллов — средний показатель с тенденцией к высокому;

25–40 баллов — средний показатель с тенденцией к низкому;

25 баллов и меньше — низкий показатель.

Интерпретация результатов для шкалы агрессивности:

45 баллов и больше — высокий показатель;
30–45 баллов — средний показатель с тенденцией к высокому;
15–30 баллов — средний показатель с тенденцией к низкому;
15 баллов и меньше — низкий показатель.

Интерпретация результатов для шкалы враждебности:

25 баллов и больше — высокий показатель;
18–25 баллов — средний показатель с тенденцией к высокому;
10–18 баллов — средний показатель с тенденцией к низкому;
10 баллов и меньше — низкий показатель.

ОГЛАВЛЕНИЕ

Мотивационная характеристика темы.....	3
Конфликтология. Основные термины и понятия.....	5
Конфликт. Конфликтогены.....	8
Конфликтная ситуация. Инцидент.....	10
Стратегии разрешения конфликта.....	11
Методики разрешения конфликтных ситуаций.....	16
Техники понимающего и директивного общения.....	21
Медиация. Процедура медиации в медицине.....	23
Взаимодействие с «трудными» пациентами.....	23
Агрессия и агрессивность. Технологии нейтрализации агрессивных проявлений.....	25
Самоконтроль усвоения темы.....	34
Литература.....	36
Приложение.....	37