

Тема 6. Формирование психологической готовности к деятельности в экстремальных условиях

Управление конфликтами

Управление конфликтом — это перевод его в рациональное русло деятельности людей, осмысленное воздействие на конфликтное поведение социальных субъектов с целью достижения желаемых результатов; это ограничение противоборства рамками конструктивного влияния на общественный процесс.

Управление конфликтами включает в себя:

- прогнозирование конфликтов;
- предупреждение одних и вместе с тем стимулирование других;
- прекращение и подавление конфликтов;
- регулирование и разрешение.

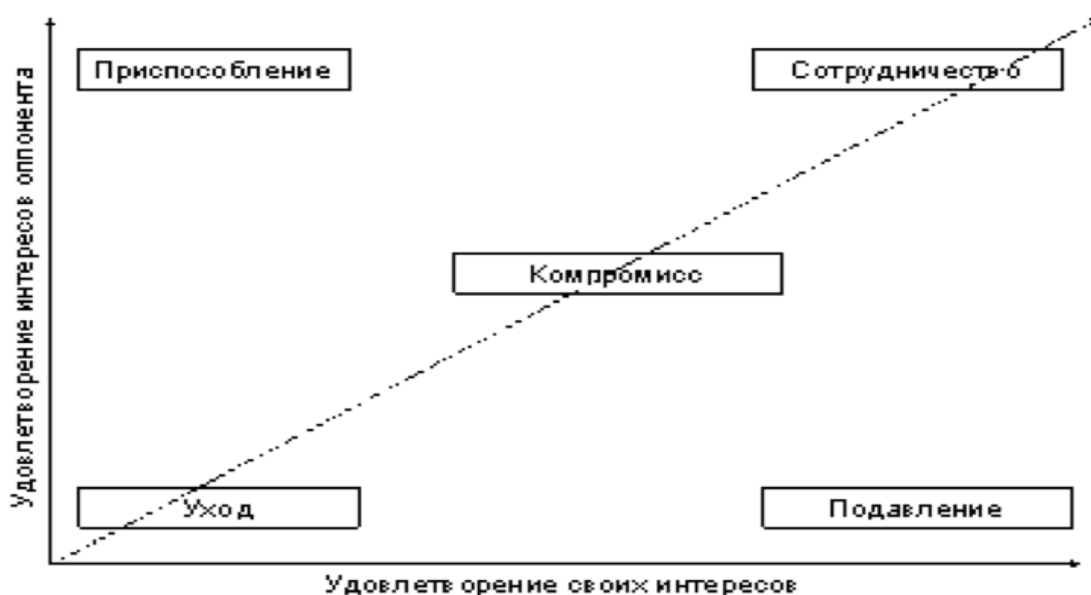
Каждый из названных видов действий представляет собою акт сознательной активности субъектов: одного из конфликтующих либо обоих, или же третьей стороны, не включенной в конфликтное действие.

Управление конфликтом предполагает его купирование и удержание ниже того уровня, на котором он становится угрожающим для организации, группы, межличностных отношений. Умелое управление может привести к его разрешению, то есть к устранению проблемы, вызвавшей конфликт, и восстановлению взаимоотношений сторон в том объеме, который необходим для обеспечения деятельности.

Решение конфликтов может выражаться в урегулировании, завершении, предотвращении, достижении консенсуса, профилактике, ослаблении, подавлении, отсрочке и т. д.

Межличностное управление конфликтом отражается известной схемой К. Томаса, описывающей различные стратегии поведения в конфликтной ситуации в зависимости от двух основных характеристик: степени настойчивости в удовлетворении собственных интересов и степени сотрудничества в удовлетворении интересов других. В терминологии Томаса это избегание (уклонение), приспособление, конкуренция (подавление), компромисс и сотрудничество.

Основные стратегии поведения в конфликте



- Конкуренция: соперничество, подавление, открытая борьба за свои интересы, отстаивание своей позиции.
- Приспособление: изменение своей позиции, перестройка поведения, сглаживание противоречий, отказ от своих интересов.
- Избегание: уклонение от конфликта, стремление выйти из конфликтной ситуации, не разрешая ее.
- Компромисс: урегулирование разногласий через взаимные уступки.
- Сотрудничество: совместный поиск решения, удовлетворяющего интересы обеих сторон

Р. Вердербер и К. Вердербер предлагают 15 общих рекомендаций по управлению конфликтом:

1. Постоянное внимание к партнеру (партнерам) по общению, предоставление возможности высказаться.
2. Доброжелательное, уважительное отношение.
3. Естественность, отражение своих чувств и чувств собеседника.
4. Сочувствие, участие, терпимость к слабостям.
5. Подчеркивание общности интересов, целей, задач. Нахождение в позиции партнера того, с чем можно согласиться.
6. Признание правоты собеседника там, где это действительно так.
7. Выдержка, самоконтроль, спокойный тон.
8. Обращение к фактам.
9. Лаконичность, немногословность, вербализация основных ключевых мыслей партнера (партнеров).
10. Высказывание вслух и объяснение понимания проблемы, вопросы партнеру (партнерам) по ее прояснению.
11. Предложение рассмотреть альтернативные решения.
12. Демонстрация заинтересованности в решении проблемы и готовности разделить ответственность за это.
13. Повышение значимости партнера.
14. Поддержание контакта вербальными и невербальными средствами на протяжении всей ситуации общения.
15. В случае агрессивной конфликтной ситуации постараться отключиться от нее. Поставить эмоциональный барьер («Защита!»).

Рекомендации для решения конфликта через сотрудничество:

1. Признайте наличие проблемы.
2. Опишите конфликт через:
 1. поведение (Когда ты включаешь радио...)
 2. последствия (...я отвлекаюсь и не могу сосредоточиться на работе)
 3. чувства (...испытываю беспокойство и досаду)
3. Старайтесь не позволять другому человеку менять тему разговора («У всех включено радио...»).
4. Предложите разумное решение на основе общих ценностей («У всех нас бывает время, когда необходимо сосредоточиться...»).
5. Продумайте, что сказать, прежде чем столкнетесь с другим человеком, чтобы выразить просьбу коротко и ясно («Что я должен сказать?»).

В управлении конфликтами большое значение имеет ведение переговоров с целью достижения взаимного согласия.

Выдвигая конкретные предложения по конкретным проблемам, партнеры по переговорам ставят целью одновременное удовлетворение своих интересов и интересов других

сторон. Результатом переговоров является план решения проблемы, выяснение доли участия партнеров в ее решении и взаимные обещания конкретных действий.

Признаки лжи и неискренности

Признаки лжи делятся на две основных категории: вербальные и невербальные.

Вербальные признаки лжи

Вербальные признаки лжи – это индикаторы неправды, связанные с речью человека. Как правило, человек, когда врет, может говорить фразы с определенными интонациями, заикаться, оговариваться и проявлять множество других признаков.

Давайте перечислим, признаки, которые сопровождают вербальную ложь:

- Клятва, божба и другие попытки доказать свою невиновность.
- Нежелание отвечать на определенные вопросы.
- Пренебрежительный тон, оскорбления.
- Демонстрация равнодушия.
- Регулярные попытки сменить тему.

Кроме этих, существуют и множество других признаков лжи. Но даже из перечисленных случаев мы видим противоречие между определенными действиями человека, который врет. Например, он старается показать, что равнодушно относится к обсуждаемой теме, но при этом хочет ее сменить. Он не желает отвечать на определенные вопросы. Важно понимать, что ложь пропитана противоречиями.

Наша задача – их определить. **Нужно мысленно мониторить речь человека на предмет нестыковок.** Они всегда есть, нужно просто их правильно искать. Причем нужно искать такие нестыковки, о которых человек не знает. Ведь существует большая вероятность, что лжец запланировал ответы на самые очевидные вопросы. Давайте немножко разберем каждый из вербальных признаков лжи.

Клятва, божба

Вербальная ложь полна этими вещами. Врун всеми силами хочет показать свою невиновность и непричастность к определенным событиям или действиям. Люди, которые говорят правду, также это демонстрируют, но при этом этот признак умеренный. Человек хорошо понимает ситуацию и не находится в эмоциональном состоянии. Ему не нужно особо активно клясться.

Человек же, который врет, находится во время лжи в страхе. Это приводит к тому, что он всеми силами хочет отделаться от ситуации, мысленно представляет свою непричастность к ней. Причем лжецу хочется доказать в первую очередь самому себе, что он говорит правду. Редко, кому действительно хочется понимать себя лжецом. Совесть у людей, на самом деле, достаточно прочная штука.

Нежелание отвечать на определенные вопросы

Это также является признаком, который может показать лжеца. Ведь ему тема лжи неприятна.

Тот же преступник не хочет рассказывать о том, как он совершил свое греховное дело. Он старается уйти от темы.

Нужно понимать, что и здесь ни о чем нельзя говорить однозначно. Человек может не отвечать на вопросы действительно, потому что он не знает на них ответа. Возможен также вариант, что никакой лжи нет, эти темы ему просто неприятны. Человек может игнорировать ответы на определенные вопросы даже по той причине, что ему не нравятся несправедливые обвинения в свой адрес. Поэтому опять нужно смотреть на ситуацию, быть хорошим коммуникатором.

Пренебрежительный тон, оскорбления

Они могут проявляться у лжеца тогда, когда он находится в сильном душевном сотрясении.

Причиной их возникновения можно считать то же желание доказать свою невиновность, о которой мы говорили ранее. Человеку кажется, что грубость поможет ему соврать. На самом

же деле, искусные лжецы всегда находятся в предельном спокойствии. Иначе они себя выдают на раз.

Демонстрация равнодушия

Она может проявляться в совокупности со всеми остальными признаками. Даже с грубостью. Причем это может выглядеть, как битье кулаком по столу или двери со словами «Да мне пофиг». По такой реакции даже ребенок может понять, что он хочет показаться равнодушным. Плохие лжецы чаще всего так болезненно реагируют.

Искусные вруны тоже делают это, но значительно качественнее. Они свое равнодушие показывают не уходом от темы или эмоциональными реакциями, а охотным разговором на эту тему. Такое вранье выглядит настолько органично, что даже психолог с многолетним стажем работы в следственных учреждениях не может его просечь.

Действительно, как человек может быть равнодушным, если он хочет соврать. Если бы ему действительно было все равно, он просто сказал правду и не волновался о мнении других. А слишком ярая демонстрация равнодушия может привести к провалу операции лжи. Ведь человек тогда неадекватен к ситуации и даже к самому себе. Он переполнен противоречиями, которые разъедают его внутренний мир.

Регулярные попытки сменить тему

Мы уже разбирали этот пункт в предыдущих абзацах. Это произошло по той причине, что все признаки взаимосвязаны и один вытекает из другого. Человек может хотеть сменить тему как в рамках демонстрации равнодушия, так и с попытками доказать свою непричастность.

Опять же, не стоит забывать, что человек может менять тему из-за того, что другая тема для него действительно, более важна, чем обсуждаемая, и никакой лжи там нет.

Как видим, вербальные признаки лжи богаты в своих проявлениях. Но не нужно смотреть в эту статью каждый раз, когда хотите распознать человека. Ведь вруна в первую очередь выдает неадекватность. Вам нужно научиться ее видеть.

Невербальные признаки лжи

Невербальные признаки лжи в свою очередь делятся на физиологические, мимические и жестикулятивные. Признаки лжи легче выявить у человека, с которым Вы раньше общались. В этом случае Вам знакомо его нормальное (естественное) поведение.

Физиологические (вегетативные) признаки лжи

В принципе, приведенные ниже физиологические признаки лжи могут свидетельствовать только о стрессовом состоянии собеседника или, в более общем смысле, о повышенной активности симпатического отдела его вегетативной нервной системы. Это, в свою очередь, может означать, что он лжёт, либо же такое поведение является свойственным данному человеку. Понаблюдав за ним некоторое время, Вы сможете либо подтвердить свое предположение о неискренности собеседника (в случае если обнаружится еще один или несколько признаков лжи), либо опровергнуть его.

- капли пота на верхней губе или на лбу;
- сухость во рту, сухие губы;
- сужение зрачков;
- тяжелое или более частое дыхание;
- глубокий вдох и шумный выдох;
- изменение цвета лица и шеи (покраснение, бледность или пятна);
- подергивание мышц лица, дрожание губ, рук;
- напряженные губы или кривая улыбка (усмешка);
- учащенное моргание глаз;
- дрожь в голосе;
- появление «гусиной кожи» на руках;
- появление зевоты;
- учащенное сердцебиение;
- заикание (если его раньше не было);

- покашливание;
- изменение тембра, тона и громкости голоса;
- частое сглатывание слюны.

Мимические и жестикулятивные признаки лжи

- постоянные беспорядочные движения (хождение, покачивание и т.д.), суетливость;
- хождение из стороны в сторону;
- потирание и чесание рук, пальцев, шеи, головы и т.д.;
- частое касание рта, глаз, ушей и особенно носа;
- покусывание губ или ногтей;
- старается не смотреть прямо в глаза (отводит взгляд) или, наоборот, постоянно смотрит в глаза;
- нахмуренные брови;
- различные неоправданные движения ног (качание, шарканье, постукивание, переминание с ноги на ногу);
- скрещенные руки или ноги (так называемая, "закрытая поза");
- сцепленные в «замок» руки;
- руки держатся у паха;
- руки в карманах или там где их не видно (например, под столом), т.е. человек прячет свои руки;
- руки у рта или шеи;
- мимолетные «мгновенные» изменение выражения лица;
- опущенная голова и втянутый подбородок;
- кривая улыбка, так называемая «усмешка»;
- несвоевременная улыбка, т.е. улыбка не по поводам.

Вербальные признаки лжи

- человек чрезмерно пытается доказать свою невиновность (клянется, божится, дает честное слово и т.д.), т.е. "избыточное подчёркивание искренности";
- самый распространенный признак лжи – нежелание или отказ обсуждать определенные темы или отвечать на поставленные вопросы;
- попытки нанести прямое оскорбление, использование пренебрежительного тона, грубость, нецензурная брань, т.е. избыточная и/или неоправданная агрессивность;
- попытки вызвать сочувствие, жалость, доверие, симпатию. Во всем с Вами соглашается (кроме того, что он врет);
- старается не говорить «да» или «нет», даёт уклончивые ответы;
- уклоняется от прямых вопросов, немногословен;
- показывает, что он равнодушно относится к обсуждаемой теме;
- также один из самых распространенных признаков лжи - постоянные попытки сменить тему разговора;
- задержка ответов на вопросы, особенно неожиданно заданные (т.к. требуется время, чтобы составить свой ответ так, чтобы не проговориться).

Профайлинг

Профайлинг («англ. profile» — профиль) — это понятие, обозначающее совокупность психологических методов и методик оценки и прогнозирования поведения человека на основе анализа наиболее информативных частных признаков, характеристик внешности, невербального и вербального поведения.

Изначально термин «профайлинг» (профилирование) употреблялся в контексте составления поискового психологического портрета (профиля) неизвестного лица по следам на месте преступления.

Считается, что одна из первых попыток составления психологического портрета принадлежит британскому хирургу Томасу Бонду, которую он предпринял в 1888 году в отношении личности Джека Потрошителя.

В настоящее время профилирование личности применяется в рамках ViCAP программы задержания насильственных преступников, разработанной в 1985 году в ФБР под руководством П. Брукса и Р. Рёсслера с целью способствования раскрытию серийных преступлений насильственного характера.

Другое значение понятия «профайлинг» служит для обозначения технологии наблюдения и опроса пассажиров в ходе предполетного досмотра с целью выявления потенциально опасных лиц при авиаперелетах.

Подготовка и использование специалистов (профайлеров) с целью выявления потенциально опасных пассажиров с точки зрения возможности осуществления противоправных действий, прежде всего террористической направленности, впервые были реализованы в Израиле авиакомпанией Эль-Аль (El Al).

Применение технологии профайлинга способствовало присвоению авиакомпании El Al статуса одной из самых безопасных в мире. Опыт применения профайлинга авиакомпанией El Al в настоящее время внедряется по всему миру, в том числе и в России.

Наиболее спорным аспектом профайлинга является т.н. этнический профайлинг, основанный на допущении связи между этнической принадлежностью человека и возможностью противоправного поведения.

В последнее время расширенная трактовка понятия «профайлинг» включает ряд прикладных социально-психологических методик, целью которых является оценка достоверности сообщаемой информации по невербальному поведению человека, т.н. неинструментальная детекция лжи.

Неинструментальная оценка достоверности информации при условии соблюдения ряда требований к процедуре исследования и квалификации специалиста, обладающего специальными знаниями, является научной экспертизой лжи (правды), в отличие от разных инструментальных методов, основанных на применении полиграфа (лай-детектора, детектора лжи), достоверность которых носит лишь вероятностный характер.

В настоящее время профайлинг применяется для решения проблем оценки достоверности информации при кадровых проверках, служебных расследованиях и в рамках уголовного судопроизводства с последующей подготовкой процессуальных документов, заключения эксперта и заключения специалиста.