

А.П. Егидес

# Инициальный межличностный коммуникативный процесс. Тренинг деконфликтизации



Окончание. Начало в «Вестнике практической психологии образования» №2 за 2011 год.

Примечание от редакции: в предыдущей части автор начал рассказ о конфликтогенах и синтонах. Для тех, кто не имеет возможности ознакомиться с первой частью, дадим повторно пояснения.

Об инициальном коммуникативном посыле, направленном на удовлетворение какой-либо потребности партнера, автор говорит как о синтонном (созвучном потребностям) посыле, или **синтоне**. Но инициальный коммуникативный посыл может фрустрировать (напрягать) ту или иную значимую потребность партнера. Это с высокой вероятностью вызывает агрессивную реакцию и далее конфликт. В таких случаях говорится о конфликтогенном посыле, или **конфликтогене**.

Почти в каждом наставлении по психологии общения есть глава, которая обычно называется «Умейте слушать». Но обычно человек читает наставление на эту тему и произносит любимую фразу: «Не, ты послушай, что я тебе скажу».

Обсудим привычку большинства людей перебивать партнера. Перебивают, потому что... «забудется мысль!». Ну и сразу «психоанализ»: боюсь, что забудется **моя** мысль, а что забудется **его** мысль, не боюсь. **Не бойтесь! Даже если мысль забудется, она менее важна, чем отношения.** К тому же вы ее наверняка вспомните. А если не вспомните, то она не так уж и важна. Но если вы очень уж боитесь ее потерять, запишите. В более спокойной обстановке, когда партнер не будет увлечен течением собственных мыслей, вы ее изложите. И он будет готов к ее восприятию.

Перебивать бессмысленно. Что делает человек, которого пытаются перебить? Он останавливается и внимательно слушает вас? Да нет же, ускоряет темп речи, чтобы высказать побыстрее то, что он хотел до вас донести, увеличивает громкость, думая, что, добавив децибелы, он будет лучше понят. Он тоже наивен. Вы оба говорите все громче и быстрее, не слушая друг друга. Похоже на «острую» палату психиатрической больницы. Перебивать конфликтогенно. Приятно ли наблюдать хотя бы и со стороны, как два человека перебивают друг друга и «жмут на газ», чтобы было громче и быстрее? Ну а каково же тому, **кого** перебивают? И вовсе не оправдание для нас живой интерес к

**Егидес Аркадий Петрович** — проработав несколько лет «больничным» и диспансерным врачом-психиатром, впоследствии участвовал в становлении Московской психотерапевтической службы. В дальнейшем через медицинскую психологию углубился в тугие проблемные узлы «нормальной» психологии. Развивал организационные формы психологической помощи людям. На основе своих экспериментов в области социальной и личностной психологии написал несколько объемных научно-публицистических книг. Заведует кафедрой конфликтологии Московской финансово-промышленной академии, преподает в Государственном университете управления, в педагогических вузах.



теме. Подспудно человек чувствует, что это отсутствие интереса к нему.

Еще мотивация для перебивания: высказать первым интересную мысль. А может быть, лучше проявить благородство и удовлетвориться, как Сократ, тем, что вы, как и он, — повивальная бабка мысли?

Отрицательно должно быть расценено и жесткое сопротивление с вашей стороны, когда перебивают вас. И объяснения здесь те же.

**Длинный монолог, монологическая речь**, когда человек долго говорит, слушая сам себя, хотя и обращаясь вроде бы к другому, упиваясь звучанием своего голоса и красотой построения фразы... — тоже конфликтоген. Человек хочет, чтобы слушали только его. При этом часто кончается одна тема, начинается другая. А партнер хочет, чтобы его тоже слушали. Один остроумный человек сказал такому говорливому субъекту: «Ну вот, ты опять **вступил со мной в монолог**».

Бывает и так. Я не перебиваю, но все равно не слушаю партнера, а в это время подыскиваю контраргументы, и только партнер замолк, тут же я «воткнулся» со своим возражением. И стараюсь в этот промежуток все и выпалить. Или выказываются знаки нетерпения. Вы все время как бы начинаете, набрав воздух, но останавливаетесь перед произнесением слов. В описанных вариантах я вроде не перебиваю. Но в сущности человек же понимает, что его не воспринимают. Тоже напряженность, тоже, в сущности, конфликтогенно. Надо дождаться, когда человек **даст понять, что слушает теперь он**.

Все описанное выше реализовать трудно. Но еще труднее выполнить имеющую синтонный смысл заповедь **«дай себя перебить»**. Даже сама мысль об этом кажется неприемлемой: я должен не перебивать, а он может меня перебить. Здесь явная несправедливость. Да. Несправедливо. Но благородно. И выглядите вы и перед самим собой, и перед окружающими, и перед самим словоохотливым человеком **симпатично**. Если только замолкаете не формально, лишь бы замолкнуть, а действительно если вы весь внимание. И даже специально переводите свой внимающий взор на его глаза. Имеет смысл выработать в себе умение мгновенно прерваться на «четверть-слово». Как только партнер набрал в легкие воздуха для фразы или подал другой невербальный сигнал о своем желании высказаться. Дать себя перебить — это **эффективный** и очень **эффективный** психотехнический прием. Но даже и это синтонное начало в разговоре — только часть того, что можно было бы выразить словосочетанием **«вдохновляй на разговор»**.

Понятно, что если тебя не перебивают и даже дают себя перебить — это уже мило. Но мало.

Человеку важно не только, чтобы его формально слушали, то есть, по крайней мере, не перебивали, но чтобы и услышали. А как он об этом узнает, если

перед ним каменное лицо? Нет, мы должны внимать и подавать знаки этого внимания, внимания как процесса.

Прежде всего, невербальные элементы. Взгляд, выражающий заинтересованность, кивок согласия, удивленно приподнятые брови, оживление в интересном месте, улыбка. Ну а такие действия, как поглядывание на часы, перебирание бумаг, набор телефонного номера, набирание в легкие воздуха для возражения, — надо изъять из общения.

Слушать надо **вдохновенно**. Пусть будет и поддакивание, и так-так-так, и ага-эмоция (дескать, а-а-а! Вот оно в чем дело). И все это должно быть искренним. Можно и перебить, но для уточнения, а не для возражения... Что-то типа «ну а он что? а она что?». Или более развернуто:

— Я вас правильно понял? (И далее пересказ позиции, фразы.)

Вообще вернуть человеку в том или ином виде его мысль (как это сделано в последнем случае) — важный психологический прием, который рекомендуют психологами гуманистического направления. Вот еще фраза:

— Иными словами, вы хотите сказать... (Изложение иными словами.)

Но для того чтобы иметь возможность вернуть мысль, надо все время мысленно повторять про себя, что говорит собеседник, а не подыскивать во время его речи контраргументы. Постоянно задаем себе вопрос, можем ли мы повторить, а если нет, то просим повторить фразу. Такой постоянный **мысленный дубляж** важен. Если я повторил, значит, усвоил, понял, запомнил.

Нужна и эмоциональная реакция участия, выраженная сочувствием, сожалением, негодованием по отношению к оппонентам рассказчика... «Ну, от него этого следовало ожидать...», «да, нехорошо получилось». Но только искренне! Фальшь чувствуется и ухудшает, а не улучшает атмосферу.

Следующий психологический прием заключается в **упреждающем расспросе** по ходу рассказа партнера. Допустим, человек сказал, что у него хорошее настроение.

— Да, мне твоя мама говорила, что ты сдал экзамен. А что досталось?

Упреждающий расспрос, впрочем, должен быть деликатным. Надо бояться садистского ковыряния в делах человека. Это было бы уже конфликтогенно.

Продолжим тему «вдохновлять на разговор». У человека большая потребность в **самораскрытии** перед другим, понимающим тебя человеком. В сущности, это и есть сближение душ. Причем это касается тех тем, на которые не со всяким поговоришь, которые уязвляют самолюбие (не сдал экзамен, поссорился с близкими). Ведь **«счастье — это когда тебя понимают»**. И добавим, **счастье — это когда ты по-**

**нимаешь другого.** Может быть, это даже более высокое счастье. Так вот, вызвать на откровенность можно своей встречной, точнее, упреждающей откровенностью, **упреждающим самораскрытием.** Вы говорите о себе что-то сокровенное, и в ответ вам человек открывается. Вероятнее, что он, будучи протимулирован вашей откровенностью, откроется побольше. А вы в ответ на его откровенность — еще побольше... И этот процесс пойдет по возрастающей. Открытость порождает открытость. **Тайна обменивается на тайну. И принять эту тайну можно, только опережающе раскрыв, доверив свою тайну.** Возрастает взаимная аутентичность, **подлинность психологического бытия друг перед другом.** Люди не раскрываются (а хочется), так как они боятся ударов. А если человек «подставил свой живот», то и я могу не опасаться, а рассчитывать, что буду понят и принят.

Это важно и для родителей. Они хотят все знать о своем подростке. Раскрывайте ему себя.

Тема «Вдохновляй на разговор» бесконечна. К сказанному добавим, что надо дать человеку возможность показать свои положительные качества. Эрудицию. Результаты творчества. Замыслы. Дело. Оригинальные оценки. Соображения. Словом, надо в разговоре интересоваться личностью партнера, ее положительными сторонами. Отрицательными стоит интересоваться лишь в том случае, если человек сам захочет к вам обратиться за помощью.

Не упустим из виду такую вещь в разговоре, как цитирование. Цитирование — атрибут науки и политики. Но и в житейском разговоре оно может играть положительную роль. Имеется в виду цитирование просто умных житейских высказываний, выражений, соображений, остроумия, замечаний, оценок. Жена цитирует мужа — ему приятно. Ну, а наоборот — тем более. Вот муж высказался мудро, вот жена сделала тонкое замечание. Тотчас же обнаружить согласие, процитировать. Или позже процитировать и постоянно цитировать, если это действительно что-то стоящее. Замечать и не забывать. То же и в кругу друзей. И всю мыслительную продукцию тинэйджера. И уж в особенности это важно в служебной сфере. Но! Подчиненный цитирует начальника — а, может быть, это лезть? А начальник — починенного? Скорее знак признания! Но мгновенно плюс меняется на минус, если цитирование несочувственное или не со ссылкой.

Черная неблагодарность — безжалостно жалеющий **конфликтоген.**

Когда речь идет не о договоре, а о нашем добровольном поступке, нужном партнеру, то мы не ожидаем платы. Но мы вообще ничего не ожидаем? Да нет, ожидаем... *слов благодарности и иных знаков признательности.* И плохо, если они не поступают. Потому что мы ожидаем от партнера еще и внутреннего состояния благодарности, как бы морального вознаграждения.

Впрочем, слова благодарности могут быть сами по себе определенным материальным воздаянием. Ведь они поднимают престиж, и человеку больше доверяют, охотнее вступают в деловые контакты. Но главное, мы ждем, что в случае необходимости в будущем партнер нам поможет действенно. То есть слова благодарности — это аванс, гарантия того, что в будущем «действенное» отблагодарение произойдет. А отсутствие слов или, что еще хуже, отрицание нашего благодеяния означает, что **«можете не надеяться на ответный шаг».** Конечно, если с нашей стороны это благородство в чистом виде, и мы знаем, что ответного шага не будет, то знаки признательности тешат наше самолюбие, соответствуя положительной самооценке нашего поступка. Так бывает, когда мы делаем что-то хорошее чужому ребенку, которого мы больше никогда не увидим. Тут наша позиция **дающая.** Но происхождение ее то же. *Положительная самооценка — это ведь продолжение положительной оценки общества.* Благодарность общества *вожделенна.* Ну а неблагодарность, несправедливое забвение переживаются не менее остро, чем холод — голод. Так что не будем лукавить, требуя исключительно безвозмездных, благородных поступков и оправдывая этим часто потребительское отношение к благодетелям. А будем рассматривать благородный поступок *по минимуму как долгосрочный заем, долг, который платежом красен.*

Условимся, если человек сделал вам что-то приятное и заглядывает вам в глаза: «Ну, как?» — или если задает вопрос о том, как вы оцениваете его благодеяние, не раздражайте его и произнесите слова благодарности. Это — проявление *нейтрального коммуникативного поведения.*

*Синтонным* в данном контексте будет *активное выражение благодарности,* даже если человек «не заглядывает в глаза», если он забыл о своем хорошем поступке. *Честная благодарность действует как катализатор в дальнейшем процессе обмена добрыми поступками.* Встретились ли вы случайно или запланированно с человеком, которого давно не видели, позвонил ли он вам внезапно... *Что нужно сделать после того, как вы сказали: «Здрас-сьте»?... Постарайтесь припомнить, что хорошего вам сделал человек, с которым вы поздоровались, и найдите способ об этом заговорить.* Не надо даже слова «спасибо». Вы как бы ведете рассказ о том, что явилось следствием его благодеяния, делитесь своей радостью по поводу того, как идут ваши дела, описываете свое благостное состояние после его поступка, советуетесь с ним.

Когда мы говорим о благородной и справедливой благодарности, само собой разумеется, что эта благодарность, как и само благодеяние, должна предполагать отсутствие вреда для других людей, а лучше пользу и для других людей. Ведь существует и воровская «этика». Вот взяточдатель говорит взяточнику: «Я буду вам благодарен». Здесь само слово «благодаеть»



рен» до неузнаваемости фальсифицировано. Мзда, которую они при этом имеют в виду, означает отнятие у другого чего-то, ему по праву принадлежащего.

Какова мотивация конфликтогенной **неблагодарности**? Мы приняли благодеяние. И вот в нас возникает тревога: а что я должен ему буду сделать впоследствии, потяну ли, а как я этот долг отдам? Произнося слова благодарности, мы вступаем в ситуацию **долженствования**. Тревога неприятна. Как от нее избавиться? Самый простой способ — не принимать благодеяние. Простой, но не оптимальный. **Лучше принимать и отдавать по возрастающей. Будет круговорот добра.** Но подленькое психозащитное бессознательное подбрасывает нам другой способ избавления от тревоги — **девальвацию** (обесценивание) **благодеяния**. Может девальвироваться само **деяние**. Не очень-то и нужно было. Или: подумаешь, он ведь всего-навсего одолжил, а не дал мне эти деньги навсегда. А может девальвироваться **мотивация** благодеяния: это было нужно ему. Или благодеяние необоснованно вводится в реестр **обязанностей**. А вот и еще: подумаешь, ситуация и так через некоторое время разрешилась бы. Благодеяние обесценивается и **за давностью** лет: что ж мне — всю жизнь помнить и быть обязанным? Девальвируются **средства**, с помощью которых совершается благодеяние (но ведь это же ему ничего не стоило — один телефонный звонок). Девальвируются **усилия**, которые не дали результатов. Еще один способ манипулятивной девальвации: а ведь репку вытянула мышка (а твоего труда — львиная доля).

Вдумаемся в мотивацию всех этих видов девальвации. Это — психозащита! Но из этих **мелких** психозащитных пакостей составляется в конце концов **видная** всем большая **непорядочность**. Стоит ли? Или, может быть, лучше быть благодарным, говорить об этом, помнить и возвращать долги, даже если от вас этого не требуют. Если же вы сверх того будете сами создавать как бы буфер из своих благородных поступков, то есть сами будете давать в долг, не прося к тому же активности в возврате долга, то люди еще больше будут с вами считаться и уважать вас.

Прочувствуем, что **девальвация благодеяния — это манипуляция**. Скрыто подменяя понятия, мы получаем психологическую выгоду (я не обязан, а значит, не тревожусь), а то и материальную (я должен был что-то делать, а так ничего не делаю). И все вроде шито-крыто. Да, но с тем добавлением, которое мы уже единожды сделали к этому выражению. Так что это «шито-крыто белыми нитками». Манипулятивную сущность девальвации принятой нами услуги люди чувствуют. Поэтому здесь не только обман с нашей стороны, но и самообман. Если я не отвечаю благодеянием на благодеяние, то самооценка-то на самом деле должна снизиться. И мы не замечаем, что другие-то все видят. Самообман — еще и потому, что кажется выгодой, а на самом деле — проигрыш: нам не будут доверять, увидят нашу потребительс-

кую сущность, и благодеяний в наш адрес будет меньше... Нас будут сторониться. А может, лучше, как было начертано на скрижалях русского купечества: «Прибыль превыше всего, но честь превыше прибыли»? Ну а если уж вы горьковский Данко, то тогда вам еще большая хвала и честь, только жертвуйте, как он, собою, а не другими.

Не оказывать сопротивление человеку, который **благодаря мне, но не благодаря меня**, живет лучше, означает поощрять его и воспитывать в нем потребительство, которое представляет опасность не только для вас, но и для других людей (он будет их «утилизировать»). Игра в одни ворота развращает. Поэтому сопротивление наше также благородно, а несопротивление такому психологическому, манипуляторскому насилию означает трусливый уход от ситуации, психозащитно прикрываемой красивой фразой о своей душевной щедрости. Но это относится именно к ситуации бездонного потребительства.

А вообще-то, увы, стоит понять и принять такую истину: люди не очень хотят возвращать благодеяния. И стоило бы удовлетвориться в большинстве случаев своих благодеяний тем, что вы творите добро в соответствии с категорическим императивом Канта, то есть, что, даже если Бога, который требует творить добро, и нет, все равно добро надо творить. И довольствоваться высокой самооценкой.

Требовать же благодарности и обвинять человека в том, что он ее не проявляет, — конфликтогенно. Не хочешь удовлетворяться самосознанием своего благородства — не совершай активных благодеяний, и все. Или договаривайтесь о справедливом обмене без обмана. Это нормально. А если речь не идет об обмене, обозначьте, что выполнение просьбы связано с такими-то вашими усилиями, временными и материальными затратами, что ваши усилия могут и не увенчаться успехом. Удостоверьтесь, насколько партнер в этом нуждается. Это не позволит ему утверждать, что не очень-то и нужно было. Еще хуже, чем простое требование благодарности, такая ситуация: мы совершаем некое благодеяние без договора об обмене, а потом в ответ выжимаем нужное нам благодеяние. Но ведь человек в случае предварительного договора мог бы и не захотеть такого обмена.

Гадости чаще говорят в глаза или за глаза? В вопросах единодушный ответ: за глаза. На вопрос почему: высказанное в глаза вызывает сопротивление со стороны «объекта». А нам надо сочувствие. И это сочувствие мы получаем от собеседника. По крайней мере, мы на него надеемся. Конечно, и собеседник может возразить, но, во-первых, менее агрессивно, а во-вторых, мы выбираем собеседником чаще всего в таких случаях «своего» человека. Кроме того, изложение наше одностороннее, и плохого-то о себе мы не говорим, поэтому сочувствие практически гарантировано. Но все это обманчиво. **Конфликт только откладывается во времени.** Ведь человеку с большой вероятностью

передадут. А еще вы будете выглядеть неприглядно: трус, «науходносор». Если правду-матку в глаза, то, хотя вы и конфликтный, но прямой. Так что уж лучше прямо в глаза. А уж если невтерпеж надо предупредить хорошего человека (своего собеседника) о серьезной опасности, то сделайте специальное заявление собеседнику по этому поводу: «Ты можешь передать ему мое мнение». Есть не очень чистоплотный мотивчик заглазного осуждения «нашего общего знакомого»: мы с тобой оба хорошие, а он плохой.

И за глаза, как и в глаза, давать отрицательные оценки, обвинять и высмеивать можно, пожалуй, лишь тогда, когда вы считаете, что получен весомый конфликтоген.

А почему передадут? Хотят предотвратить беду, предупредить человека, показать истинное лицо человека, который сказал про другого пакость... Да, но главное-то, главное? Оно становится понятным только после разъяснения, что это «диавол» нашептывает: «Видишь, о тебе плохое **говорят**, а обо мне не говорят...» То есть опять повышается самооценка, переживается чувство превосходства за счет, пусть маленького, но унижения партнера. И тот, кто передает плохую весть, чаще передает ее с каким оттенком в голосе: с доброжелательным или садистским? Ну, конечно, приятно увидеть, как партнер сразу встрепенется, заволнуется, а не говорили ли еще чего-нибудь дурного, а ты его сразу так по-отечески-матерински успокоишь, заверишь, что не говорили. И сразу станешь как бы благодетелем.

Понятно, что от таких манипуляций по отношению к партнеру в своем поведении надо избавляться. Ловить в себе за ниточку гаденькое, разматывать весь клубок или даже всю паутину этой скверны. Преодолевать.

Нелишне отметить, что механизм такого самовозвышения за счет унижения другого невротический. Ведь здоровое самовозвышение — это самовозвышение над самим собой. И если я хочу считать себя здоровой личностью и быть ею, то я должен преодолеть в себе эти невротические тенденции.

А если мы искренне хотим предупредить о наличии отрицательного мнения в окружении, то как быть здесь? Но что ж, если я уверен, что отношусь к нему, как к себе, и что он воспринимает меня как свое «второе я» — и все это без натяжки, то я должен его оповестить. После чего мы обсуждаем вопрос о сопротивлении этому мнению, если оно неправомерно. А если отрицательное мнение справедливо, то следует вместе с партнером (но при том, что и я его «второе я») разобраться в этом, чтобы скорректировать его поведение.

Исключим также типовое «только ему не говори».

Синтонным поведением в приложении к этой теме будет передача за глаза *положительной* информации о человеке. Если я говорю о другом человеке кому-то хорошему, есть вероятность что этот кто-то это хорошее передаст субъекту-объекту моей оценки.

А интересно, что скорее передадут — *отрицательное или положительное*? Как ни странно, положительное. Если вы передаете отрицательную весть, то вестник *отождествляется*, идентифицируется с этой *отрицательной* вестью, и на него переносится отрицательное отношение. Передатчик информации (вестник) на бессознательном уровне все это чувствует, ему не хочется испытывать напряжение при отрицательном к себе отношении, и это в определенной мере сдерживает передачу отрицательного мнения. Все же на полное торможение надеяться не следует, потому что поверхностное психозащитное стремление пережить чувство превосходства и легкие садистские тенденции могут взять верх. Но грех не воспользоваться и благородной мотивацией в плане передачи положительной информации. Говоря хорошее о нашем друге многим людям, мы можем быть уверены, что кто-нибудь да передаст ему, что мы говорили о нем хорошо. И он расплывается в счастливой улыбке. Только пусть это будет искренним, ибо фальшь и здесь чувствуется и раздражает. Наш адресат, до которого дошел такой желанно-неожиданный привет, захочет соответствовать тому ореолу, который мы ему создаем. Хотите, чтобы подчиненный работал лучше, — создайте ему заочно ореол хорошего работника. Хотите, чтобы руководитель относился лучше, — говорите о нем положительное за глаза. Пусть образуется «круговая порука добра». Спешите быть гонцами добра, ангелами, ведь ангел в переводе — вестник. И пусть срабатывает эффект положительного ореола. Но даже в стремлении к нравственно положительным эффектам все должно быть искренним, аутентичным, правдивым, потому что *фальшь будет действовать против замысла*. И совсем уж нельзя использовать эти приемы в составе манипуляций, когда целью является своя мелкая выгода. Еще предупреждение. Выиграв манипулятивно фитюльку, вы проигрываете *доверие*. А с ним и возможности более выгодного в материальном смысле взаимодействия.

В заочном распространении положительной информации есть существенное преимущество перед похвалой в глаза. Последняя скорее может быть принята за лесть, а восхищение за глаза вызывает большее доверие. А значит, эффект улучшения отношений также более выражен. И, что важнее, я ощущаю присутствие Друга в своем окружении.

Мы все сказали о конфликтогенах и синтонах, источаемых нами во внешнюю среду. Но и мы сами являемся субъектами, о которых говорят хорошее и плохое. А ведь мы интересуемся, какое впечатление производим. Ну, так и учтем, что не только наши впечатления о других людях могут быть субъективны и обманчивы, но и наши впечатления о самих себе могут быть ошибочными. А *мнения* различных людей, *высказанные за глаза*, несут в совокупности много ценной информации о нас. Вряд ли стоит пренебрегать этими сведениями. Наоборот, отбросив свою *предвзятость относительно предвзятости* всех вокруг,



имеет смысл собирать эти сведения не с целью, не дай Бог, мести, а для самокоррекции.

Призыв к стерильности в отношении конфликтогенов надо соблюдать постольку, поскольку наше общение сильно ими загрязнено. Устранив 50—80% конфликтогенов в своем коммуникативном поведении, мы получим очень существенный эффект и будем в глазах окружающих выгодно отличаться от других, которые «еще не освободились от них».

Конечно, сколько ни старайся, что-то из конфликтогенов все равно проскочит. Но повысить бдительность в «узких местах» было бы целесообразно. Оцените степень *занятости* человека, его любовь к порядку, *нужен ли я* со своим разговором, обоснованы ли *мои желания*, законна ли моя требовательность, уместны ли мои синтоны, хочет ли он внимания, которое я на нем сосредоточиваю, своя ли это компания или надо все по протоколу. И далее — по вашему вкусу и интуиции.

В заключение рассмотренного материала: надо понять, что в вашей личности раздражает людей, и отслеживать проявление этих раздражающих черт. Реализуя главное в улучшении психотехники общения (подавить конфликтогены, подавить синтоны), имеет смысл держать в уме один эпизод из шекспировского «Гамлета». Королева: «О, Гамлет, ты рассек мое сердце». Гамлет: «Отбросьте же дурную половицу и с лучшей живите в чистоте» (1939, с. 30).

\*\*\*

В разработанной мною тренинговой технологии собственно тренингу **предшествуют теоретические занятия**, которые, системно говоря, являются **частью тренинга**. В теоретической части с психологическими клиентами обсуждается весь материал, изложенный выше. Обсудим некоторые психолого-педагогические детали этого взаимодействия.

Занятия проходят в группах по 25—30 человек, группы разновозрастные и разнополюе. Для собственно тренингов группа разбивается на три подгруппы примерно по 9 человек.

И сами концептуальные построения, и сформулированные **правила** психологическому клиенту можно дать в виде текста или в форме лекции. Но лучше, если позволяет время, вывести их вместе с психологическими клиентами в учебной дискуссии, используя метод Сократа с его проблемными вопросами, стимулирующими самостоятельное мышление. Экономичнее использовать лекции, которые прерываются дискуссией в трудных, неоднозначных местах, если это нужно для полноты и глубины усвоения.

Психолог-консультант должен иметь в запасе всю систему фраз, адаптированных для психологического клиента. Фразы должны нести **эмоциональный заряд; нужна также образность, афористичность**. Такие фразы в тексте статьи мы выделили полужирным шрифтом.

Перейдем теперь к изложению собственно тренингов.

### Тренинговая техника «Базарчик»

Когда мы ребенку говорим, что «это нехорошо», мы «наказываем» его своим замечанием. Мы говорим ему на понятном для него языке, что надо делать так-то, он это делает, мы поощряем его похвалой. В отношении ребенка взрослый поступает так же, как Б.Ф. Скиннер (Skinner B.F., 1953) поступал по отношению к своим подопытным животным, у которых он вырабатывал оперантный рефлекс. Operatio — действие (с латинского). Значит, речь идет о рефлексе действия. Условном рефлексе. Ученик 10-го класса знает условные рефлексы Павлова. В них подкрепляется внешний сигнал. Загорелась лампочка, после этого собаке дали мясо, у нее выделилась слюна и желудочный сок. Несколько таких сочетаний, и вот уже собака дает слюну «на электролампочку». Б.Ф. Скиннер пищей подкреплял не внешний сигнал, а внутреннее состояние организма, по большей части изменения в организме, связанные с активным действием. Напомним классические эксперименты Скиннера. По закрытому ящику в поисках выхода мечется крыса. В стенку ящика смонтирована педаль. Крыса случайно, а чаще с исследовательскими целями нажимает на нее. Поднятия лапки, попадание на педаль и нажатие дает определенную систему сигналов изнутри организма. Педаль связана с механизмом, который выдает мясо-сухарную таблетку. Несколько сочетаний, и крыса добывает корм. Если подкрепить какое-то сочетание сигналов изнутри отрицательно, например, ударом тока, то такое действие отторгается. Многие в нашей жизни построены на оперантных рефлексах. Неодобрительные взгляды — все равно, что удар током. А понахальничал, и получилось — хочется делать то же дальше. Скиннер продолжил свои эксперименты и в человеческой области. За это его справедливо критиковали. Ведь понятно, что и В. Дуров, и другие дрессировщики до Скиннера пользовались оперантными рефлексами. Скиннер же решил фактически дрессировать психически больных. За хорошее поведение (хорошее — значит устраивающее психиатра) душевнобольной получал жетон. На такие жетоны он мог купить себе какие-то удовольствия. Прямо скажем, оттенок неприятный. Но он совершенно исчезает, и появляется гуманистическая окраска, как только метод *оперантного обуславливания* мы применяем по отношению к **самим себе** для самодисциплины, для выработки правильных форм поведения с целью обезопасить окружающих от *наших* вероятных конфликтогенов, выработать автоматизм в их отторгивании. Но в своем глазу бревна не видишь. Зато в чужом видишь соринку. Так соединим усилия и договоримся в специальном тренинге «выискивать в глазу друг у друга соринки». А уж наказание (отрицательное подкрепление) обеспечим себе

сами. И так, в группе самокоррекция происходит с помощью техники «я — глазами других». Мы на этой основе построили «психотехнику **самовоспитания**». А это в корне меняет субъект-объектную суть скиннеровских методов и придает субъект-субъектность (при том, что психофизиологический механизм почти тот же).

В тренинговую подгруппу приглашаются психологические клиенты, освоившие так или иначе (книжный текст, лекции-дискуссии) весь нужный теоретический материал.

Подгруппа состоит из 9 (плюс-минус 2) человек. Все садятся в круг, чтобы каждый хорошо видел бы каждого. Организуется какая-нибудь *совместная деятельность*: чай пить вместе, решать головоломку... А чаще и проще **подискутировать** на любую остро сюжетную тему. Политика, сексуальные меньшинства, кто виноват в разводах... Психолог-консультант назначает ведущими поочередно каждого члена группы. Острота спора заставляет забывать о вежливости, снижает внутреннюю цензуру. В результате конфликтогены, которые в спокойной обстановке могли бы и не проявиться, будучи подавляемы осознанно, здесь, как сорняки, произрастают. В сельском хозяйстве есть понятие «лушение стерни». Дают прорастти сорнякам и срезают их ростки, а потом засевают поле. Так вот здесь что-то наподобие. Стоит прорваться конфликтогену — психолог-консультант *останавливает дискуссию*, спрашивает у «автора», всем ли он доволен в своем поведении. Если тренируемый не заметил, что выдал конфликтоген, психолог спрашивает, не заметил ли кто-нибудь из группы конфликтоген в поведении тренируемого.

Скорее всего, кто-нибудь его замечает. Группа обсуждает, что здесь было конфликтогенно, а «автор» чаще принимает критику. Потому что все критерии того, что это конфликтоген, налицо, только раньше он этого не заметил. «Досадно, но факт». Если и группа не замечает, тогда психолог-консультант, поскольку у него более развита социально-перцептивная чувствительность, указывает на конфликтоген, объясняет свое понимание. Члены группы, а с ними и «автор конфликтогена» с этим чаще всего соглашаются. Группа и психолог-консультант только общаются **о своем впечатлении**. И если человек с ним согласен, то он **сам себя штрафует** по заблаговременно оговоренной системе, которую он принял вместе с группой. И выкладывает из своей мелочи монетку на общий «базарчик». Этот «термин» мы «за неимением лучшего» заимствовали из общенародной игры домино.

Встает вопрос, а почему монетка? А потому что купюра — много, а фантик — мало. И ведь вот какая тонкость: прежде чем ее положить, надо проделать анализ и испытать чувство стыда. Вся эта процедура запоминается, как легкий удар электрическим током. В некоторых случаях, когда человек не «мог» расстаться со своими привычными конфликтогенами,

платя за них лишь символические деньги, мы советовали ему платить реальные деньги. Например, по рублю за конфликтоген. А за повторно поданные конфликтогены ставка штрафа прогрессивно удваивалась. Это быстро выправляло ситуацию. Деньги — это то, с чем не хочется расставаться. Одна психологическая клиентка выразилась очень символично: «Отдавая «денежку», я покупаю свободу от этого конфликтогена, я расстаюсь с ним навсегда». (Собранные штрафы шли на покупку торта для финального чаепития.)

Сделаем одно важное уточнение. В живом общении играют роль не только конфликтогенные лексические единицы, но в целом конфликтогенные вербально-интонационно-пантомимические комплексы. Аналогично этому синтонные послылы (синтоны) тоже представляют собой синтонные вербально-интонационно-пантомимические комплексы.

Обсудим вопрос о видеотренинге в этой технологии. В принципе обратная связь была более качественней, если делалась видеозапись. Человек мог посмотреть на себя со стороны. И это преимущество видеотренинга общеизвестно. Но уходило много времени на запись, на просматривание и потом на более подробное обсуждение. Так что впоследствии мы пришли к выводу: лучше обойтись без видео. А обратную связь человек получал в виде *утрированного воспроизведения его ошибки психологом-консультантом*, или, образно говоря, «*передразнивания*». Сразу была видна ошибка, что подкреплялось мнением группы. И сразу новая проба.

Но мало только оштрафоваться за конфликтоген. Часто возникает ситуация, когда надо **возразить, но возразить неконфликтно**. Например, вместо типового конфликтогенного словосочетания «ваша ошибка в том, что...» стоит сказать нейтральное «мне более близка другая точка зрения...». Если *самооштрафовавшийся* психологический клиент затрудняется в подборе фразы и невербальных аксессуаров (интонаций, мимики и пантомимических элементов), он просит помощи. В наших группах прижилось краткое английское «help!». Поиск производит группа, стимулируемая психологом-консультантом.

В правила игры входит и активная со стороны группы критика в адрес подавшего конфликтоген участника. Каждый может поднять руку и обсудить то, что ему показалось конфликтогенным.

Ну, а если «виновник» не согласен? Такое бывает крайне редко. Но психолог-консультант в этом случае советует все же учесть, что истина здесь субъективна. И если человеку неприятно, если его что-то хоть «*царапнуло*», и если хотя бы *кто-нибудь* из группы обратил на это внимание, то все-таки стоит и свое внимание на этом заострить, и **самооштрафовать** себя. Но психолог-консультант на этом не настаивает: хочешь — оштрафуешься, не хочешь — нет. Так что, повторим, здесь все «**само-**».



Случается, что психологический клиент обнаруживает стабильное «неподчинение» мнению группы, спорит, заявляет, что он не считает элемент поведения, на который ему указали, конфликтогеном. Возможно, здесь были недоработки до тренинга (пропускал занятия или недостаточно вдумчиво проработал теоретическую часть). В таком случае психолог-консультант направляет его на теоретическую «переподготовку». Но вполне возможно, что именно в тренинге вскрылась его истероидная или паранойяльная акцентуация или даже психопатия. В этом случае целесообразно такого клиента из группы удалить. Он будет только мешать другим. С ним при его желании можно проводить индивидуальную психокоррекционную работу. По достижении положительных результатов его можно будет определить для тренинга в очередную группу. Если же он не желает пройти индивидуальную работу, то объяснить ему, что он не может без этого проходить тренинг. Судьба такой психопатической личности — лечение у психиатров-психотерапевтов. Либо сразу, либо после правонарушений и определения невменяемости.

Приступая к тренингу, мы объявляем, что психолога-консультанта не «штрафуют» и не «награждают». Во-первых, потому что он может специально практиковать конфликтогены, чтобы спровоцировать конфликтогенный ответ (скажем, перебить, в ответ на что член группы «не дает себя перебить»). Во-вторых, нельзя дать членам группы непродуктивно сплотиться против психолога-консультанта и тем сместить акцент с тренинга на самооправдание. В-третьих, психолог испытывает гораздо большее напряжение, и ошибки, несмотря на опыт, вероятны.

Заботясь об изъятии конфликтогенов («отбросьте же дурную половину...»), мы не должны забыть о необходимости культивировать синтоны («... и с лучшей живите в чистоте»). И здесь тоже надо выработать автоматизм. Как это сделать? Ну что же, не только «кнут», но и «пряник» ведь можно использовать: **за каждый синтон — вознаграждение от группы — та же монетка...** Поддерживать точку зрения, процитировать сочувственно, сделать уместный нелестливый комплимент, оказать услугу, вспомнить о заслугах.

И опять тонкость: конфликтогены, в силу нашей агрессивности, мы подаем часто, поэтому и «подрезать» их тоже не так сложно, а синтоны, в силу нашей невнимательности, в силу большего, чем допустимо, эгоцентризма, «не произрастают». Даем синтон и получаем в награду монетку. Ну и привыкли бы так же подавать синтоны, как изымать конфликтогены. Но синтоны... не произрастают. Так вот, **за упущенный шанс подать синтон — штраф**. Вы не дали себя перебить, но и не форсировали звук голоса — в чистом виде нейтральное коммуникативное поведение. Все равно оштрафуемся: упущенная возможность дать синтон. Дама уронила авторучку, мужчина не поднял — был бы, понятно, штраф за конфликтоген. Женщина уронила ручку, другая женщина не подняла

— штраф за упущенную выгоду заработать репутацию синтонного человека. В ходе дальнейших тренингов психолог-консультант договаривается с участниками о том, что, например, где-то в середине дискуссии кто-то невзначай роняет предмет. Для того чтобы сосед мог бы поднять его и тем самым подать синтон. И люди постепенно выравнивают курс своего инициального поведения по синтонному компасу.

Базарчик из монеток сначала бурно пополняется, затем постепенно тает. Это показатель того, что группа вместе с каждым из ее участников «проделала саморазвитие».

В такой игровой дискуссии человек довольно быстро избавляется от конфликтогенов и привыкает «синтонировать». Бывает, что он фонтанирует синтонами, но *штрафуется* и за переизбыток синтонов, за неуместность, лстивость, что, по сути, является конфликтогеном. Все должно быть искренним, уместным, со вкусом и чувством меры. Ну что ж: недолет, перелет, попадание в цель.

Сменяя виды совместной деятельности (дискуссию на чаепитие, чаепитие на деловую игру), мы добиваемся все большего очищения коммуникативно-го бытия от конфликтогенов.

Все, что сейчас было описано, проводится психологом-консультантом, как было сказано, с микрогруппой в 9 (плюс-минус 2) человек. Это одна из трех подгрупп изначальной группы в 25—30 человек, с которой проводятся занятия «по теории».

Мы модифицировали эту технику и для существенно большей группы. Из группы в 25—30 человек мы выделяем 7—9 психологических клиентов и помещаем во внутренний круг, с которым работаем по изложенной методике. Люди, не вошедшие в этот «аквариум», размещаются вокруг него. Они *наблюдают* за тренингом, который происходит в «аквариуме», и принимают участие в обсуждении *конфликтологических* вопросов. Каждый член большего по числу людей внешнего круга видит не всех членов внутреннего круга, но большую их часть.

Психологические клиенты во внутреннем кругу осуществляют тренинговую совместную деятельность и участвуют в обсуждении конфликтологических вопросов под руководством психолога-консультанта. Психологические клиенты во внешнем кругу наблюдают за совместной деятельностью (дискуссией и пр.) и участвуют в обсуждении возникающих конфликтологических вопросов (только в этом). Поднятием руки дается знак психологу-консультанту, и он включает человека в обсуждение. Таким образом, увеличивается сеть для «поимки» микроконфликтогенов и увеличивается активность макрогруппы.

Работа за пределами собственно тренинговой микрогруппы, конечно, дает несколько меньший эффект. Член внешнего круга «не проживает ситуацию» и не «штрафуется». Но учиться можно не только на собственных, а и на чужих ошибках. Если кто-то из



внутреннего круга после обсуждения с группой и психологом-консультантом оштрафовал себя за фразу «вы должны понять» и если эта фраза в прошлом не раз произносилась человеком из внешнего круга, то произойдет перенос: и я не должен так говорить. Во избежание дискриминации между членами макрогруппы, внутренний круг надо менять. Такая ротация подгрупп в «аквариуме» нужна, чтобы в нем побывали все.

Описанная тренинговая работа психологического клиента над собой не заканчивается с прохождением циклов. Она непрерывно продолжается в самостоятельном режиме и на протяжении ближайшего после этого времени. Приближение к оптимуму происходит в течение года — двух. Так что тренинги — это **начало процесса** оптимизации инициального поведения, основной же тренинг — в жизни.

Работа с макрогруппой требует от психолога-консультанта большего напряжения. Трудно бывает с дисциплиной во внешнем кругу. Договорившись о самоконтроле с членами внешнего круга, приходится следить за разговорами и директивно их пресекать.

Врачи и психологи обычно сначала проводят трудоемкую диагностическую процедуру, после чего, в соответствии с ее результатами, производят воздействие на организм или личность. В технике «Базарчик» диагностика переизбытка конфликтотенных посылов и дефицита синтонных посылов происходит *непосредственно в процессе тренинга*. (Это описано в процедуре.) И как только диагностирован коммуникативный дефект, тут же проводится психокоррекционная работа по отношению к нему. Так что здесь *диагностика и коррекция сопряжены непосредственно в процессе занятия*.

Мы описываем методику так, чтобы ее мог провести *любой* психолог-консультант, имеющий опыт *любых* психологических практик. Разумеется, лучше, если он освоит ее не только по этому описанию, но и пройдет обучение тренингу в наших мастер-классах или у наших последователей. А можно ли провести тренинги, если такого психолога-консультанта нет? На этот вопрос ответим утвердительно. Никто не мешает людям, желающим организовать самоотренинг, собраться в группу из 6—8 человек, прочитать наши книги «Лабиринты общения» (1999, 2002, 2003, 2006, 2007, 2011) и «Как разбираться в людях» (2002, 2003, 2006, 2008) и устроить тренинги самостоятельно. Эффект стереоскопического зрения (ведь каждый будет просвечиваться глазами каждого) плюс самокритика — и люди получают самостоятельный инструментарий. Разве что будет чуть подольше. Но не стоит убаюкиваться тем, что, мол, книжку прочитал, и достаточно. Целесообразно обеспечить себе просвечивание таким «рентгеном».

Чтобы тренинг было проводить легче, имеет смысл перед глазами держать плакат с напоминанием об основных конфликтотенных и синтонных позициях. Мы приводим его в уменьшенном виде в 6-й

главе книги «Психология конфликта» (2010) и в книге «Лабиринты общения» (2002, 2003, 2006, 2007, 2011). Его можно увеличить и повесить на стенку или просто дать в виде слайда. Имеет смысл повесить перед глазами и плакат с наиболее часто употребляемыми в народе конфликтотенными словосочетаниями (порядка тысячи). Их надо «выучить, чтобы забыть». Если они перед глазами, если они будут выписаны и заучены, есть большая надежда, что их не будут использовать в жизни. О составлении списка таких конфликтотенных словосочетаний как о специальной технологии мы говорим ниже.

В гуманистической психологии принято, что проживание ситуации «здесь и теперь» — лучший способ психологического воздействия. Представленную здесь технику «Базарчик» можно рассмотреть как одно из воплощений принципа «здесь и теперь». Ведь здесь и теперь мы даем конфликтотен и *сами* штрафует себя за него.

#### Техника «Кто пополнит мусорную корзину?»

Психолог-консультант объявляет группе, что сейчас надо коллективно составить список конфликтотенных лексических единиц. И для «затравки» диктует десятка два слов и словосочетаний, несущих конфликтотенный заряд. А дальше объявляется мозговой штурм **«Кто пополнит мусорную корзину?»**. После двадцати слов, данных для примера психологом-консультантом, начинается соревнование. По ассоциациям вспоминаются все новые и новые конфликтотенные. Список бурно пополняется. При заминке психолог-консультант выдает еще 5—10 конфликтотенных лексических единиц, и активность группы возрастает вновь.

Мы разделили конфликтотенную лексику на 4 типа.

1. *Подцензурные выражения*: сволочь, гад, скотина, мерзавец.
2. *Грубые конфликтотенные*: я не с вами разговариваю, это не ваше дело, не умничайте.
3. *Конфликтотенные-изыски*: ваше лицо не обезображено интеллектом, вас здесь не стояло, вы прореха на человечестве.
4. *Привычные словосочетания, которые только после достаточно тонкого анализа осознаются как конфликтотенные*: ваша ошибка заключается в том, что... вы умный человек, а говорите... не нервничайте.

Всего конфликтотенных лексических единиц набралось около тысячи. Список продолжает пополняться. И за счет того, что актуализируются ранее не актуализированные словосочетания, и за счет того, что постоянно возникают новые, — творчество и здесь бесконечно.

#### Техника «Ищи в людях хорошее»

Мы говорили, что с подачей синтонов дело сложнее, чем с изъятием конфликтотенов. Поэтому, по-



Как располагать к себе людей		
Конфликтогенное коммуникативное поведение	Нейтральное коммуникативное поведение	Синтонное коммуникативное поведение
обязан, но не сделал	обязан и сделал	не обязан, а сделал
должен, но не сделал	должен и сделал	не должен, а сделал
должен по межличностному договору, но не сделал	должен по межличностному договору и сделал	не должен по межличностному договору, а сделал сверх него
обесценивание благодарения при ожидании благодарности	пассивная благодарность	активное выражение благодарности, несмотря на то, что ее не ждут
отрицательная оценка	отсутствие оценок или объединенная отрицательная оценка	положительная оценка в соответствии с желаемой пристройкой
обвинение	объединение вины или отказ от обвинения	снятие вины с партнера, самообвинение
юмор на партнера	юмор на себя и на партнера, отказ от юмора	юмор без адреса и юмор на себя
категоричность, безапелляционность	некатегоричность, но определенность	приглашение к обсуждению
авторитарность	отказ от авторитарности	приглашение к совместному принятию решений
знаки неприятия	нет знаков притяжения и знаков неприятия	знаки притяжения
перебивать	не перебивать	дать себя перебить, активное слушание
таинственность вместо гласности	отказ от таинственности	активная гласность
тянуть одеяло внимания на себя	ни то, ни се	фокусировать на партнере нужное ему внимание людей
грубый отказ от нужного партнеру общения	деликатный уход от общения, пассивное общение	щедро дарить свое общение
отрицательное за глаза	ни то, ни се	положительное за глаза

мимо того, что в тренинге «Базарчик» поощряются наградой синтоны, мы организуем еще один тренинг, специально направленный на подачу синтонов. Его условно называем «Ищи в людях хорошее», или «Давайте говорить друг другу комплименты».

Тренинг проходит в микрогруппе, усаженной в круг. Так, чтобы каждый видел бы каждого. Члены микрогруппы до этого достаточно продолжительное время общаются во время теоретических занятий и других тренингов. Кроме того, существенную роль во взаимном познании играет общение в «свободном полете» во время перерывов и сборов.

Психолог-консультант ставит задачу увидеть положительное в человеке, на котором сосредоточено внимание группы, и **адекватно** выразить это перед всеми. Такое внимание сосредотачивается на каждом психологическом клиенте. Психолог-консультант дает примеры того, как можно описать положительное в человеке. Излагает правила подачи синтонов.

- Синтоны должны быть адекватными. Не надо подчеркивать интеллект, если он не так уж высок. Надо говорить о том, что в человеке реально есть хорошего, например, вкусно готовит.

- Синтоны должны быть уместными. Нельзя ни с того ни с сего начать говорить о вкусе женщины в одежде. Надо, если заходит речь об одежде, попросить проконсультировать в вопросах моды.
- Соблюдать меру. Чрезмерное «синтонирование» оценивается отрицательно.
- Искренность (аутентичность).
- Безоценочность. Не говорим, что этот человек добр, а описываем сюжет, когда он помог кому-то чем-то.

За лесть, за неуместные, с поддевочкой комплименты «автор» себя штрафует после замечаний участников тренинга и психолога-консультанта. За удачные находки в деле положительного оценивания — награда в виде монетки. При видимой легкости тренинг имеет сложности. Вначале много неуклюжих «синтонов», грубая лесть. Потом синтоны становятся более адекватными.

#### Техника «Там и тогда» в приложении к инициальному коммуникативному поведению

Когда практиковалась тренинговая техника «Базарчик» (на «базарчик» клали штрафы и с него брали условные деньги для награды за синтоны), ситуация была *жизнью*. Там ведь происходила реальная совместная деятельность (дискуссия, чаепитие, совместное решение головоломок). И коррекция происходила, как мы отмечали, «здесь и теперь», вслед за поданным конфликтогеном или фальшивым синтоном (что, по сути, тоже конфликтоген). Но принцип «здесь и теперь», на наш взгляд, не стоит возводить в абсолют. Ведь нельзя здесь и теперь пропустить через себя *все жизненные ситуации*, а научиться их проживать надо все. И не стоит поэтому отказываться от того, что предоставит для приобретения опыта жизнь вне стен психологической мастерской. Жизнь нет-нет да и подбросит что-то такое, что не придумаешь. А как произойдет это там, «в миру», мы здесь, «в скиту» (в психологической мастерской) расскажем, послушаем, обдумаем, обсудим. Понятия «в скиту» и «в миру» взяты у Ф.М. Достоевского. В «Братьях Карамазовых» старец Зосима в скиту обсуждал, что и как происходило в миру. Образ «в скиту — в миру» в нашей мастерской прижился и стал работать. Диалектика «в скиту — в миру» важна для тренинга. А это получается «там и тогда», а не только «здесь и теперь».

Итак, на занятиях, помимо вышеописанных тренингов и дискуссий, происходит обсуждение ситуаций, взятых из жизни.

\*\*\*

Для получения выраженного эффекта при работе по описанной технологии необходимо около 20 ак. часов. Это примерно 4—5 четырехчасовых занятий. Больше — лучше. Но не до бесконечности. Тренинг,

как уже говорилось, — только *начало процесса*, который *продолжается в жизни*. Ведь каждый человек, получивший в процессе тренинга некий заряд самокритики и критичный настрой к конфликтогенам у других людей, повысивший свою социально-перцептивную чувствительность, наблюдает конфликтогены в своем окружении, фиксирует на них свое внимание, реагирует внутренне или сопротивляется конфликтогенам партнера по общению. Таких ситуаций, отмечают наши психологические клиенты, так много, что создается впечатление, что *вся наша жизнь состоит из сплошных конфликтогенов*. Но главное, что мы получаем в этом процессе своеобразный психологический иммунитет: человеку становится ясно, что «я бы таких конфликтогенов не допустил». И в дальнейшем они оттормаживаются на этапе возникновения (в уме) плана такого конфликтогена.

#### Результаты тренингов по оптимизации инициального коммуникативного поведения

В процессе длительного экспериментирования стало ясно, что до собственно тренинга, даже после проработки теоретического материала, у клиента в инициальном коммуникативном поведении **много конфликтогенов и мало синтонов**. Но в процессе тренинга положение меняется.

О результатах тренинга инициального коммуникативного поведения можно судить по наблюдениям за непосредственной динамикой коммуникативных умений в процессе тренинга. До начала тренинга в инициальном коммуникативном поведении констатировались дефекты. Они заключались в обилии инициальных конфликтогенов при отсутствии синтонов. В процессе тренинга у психологического клиента *увеличивалась степень сопротивления* в отношении конфликтогенов в инициальном коммуникативном поведении.

*1 степень.* «Автор» конфликтогена выдает на-гора конфликтоген и не замечает этого. Но когда группа ему объясняет, в чем состоял конфликтоген, он соглашается с мнением других участников.

*2 степень.* В пословице говорится: слово не воробей, вылетит — не поймаешь. Так вот, конфликтоген вылетает, и человек «готов за ним из своей шкуры выскочить, чтобы поймать его и вернуть». И он уже сам виновато смотрит на группу и активно — или неуверенно — выкладывает на «базарчик» монетку — штраф.

*3 степень.* Конфликтогенное словосочетание или сочетание жестов, смена в определенной последовательности конфликтогенных выражений лица... *начинается*, но не завершается, *обрывается*. Человек произносит слово «ничего...», а продолжение «...подобного» как бы проглатывает, осекается. Потому что понимает уже, что придется самоштрафовать. Ибо «ничего подобного» означает, что «он такой дурак», что даже близкого к истине не говорит и, главное, хоть что-



нибудь подобное истине сказал бы, так буквально ничегошеньки. В таких случаях для гарантии все-таки рекомендуется самооштрафовать.

**4 степень.** Наступает тяжелое состояние для человека. Во всем буквально он сомневается. Возник план произнесения фразы — и думай: есть здесь конфликтоген или сойдет, не оштрафуют. Отвергнут первоначальный речевой план. Но с новым планом может произойти то же самое. В результате речь замедляется. И у мужчин она становится похожей на то, как танки идут по пустыне сквозь песок. А речь у женщин — на то, как кошки ступают по битому стеклу, осторожно пробуют лапкой, не колет ли? Трудная работа происходит внутри личности, хорошая работа.

**5 степень.** Темп речи вновь становится быстрым, а конфликтогенов в ней — как допустимый радиационный фон по счетчику Гейгера. «Что и требовалось доказать.» То есть конфликтогены оттормаживаются автоматически.

Эти различные степени сопротивления конфликтогенам сначала «сосуществуют» друг с другом. Какие-то конфликтогены уже оттормаживаются автоматически, не «всплывает» даже план их реализации. Какие-то «всплывают как план», но оттормаживаются сразу и целиком, какие-то произносятся частично; какие-то произносятся, но человек спохватывается; а что-то осознается после объяснения.

Результат психокоррекционной работы в отношении инициального коммуникативного поведения не только в этом. Он и в соотношении конфликтогенов и синтонов. В начале тренинга речь была насыщена конфликтогенными посылами и содержала незначительное количество синтонных посылов. В конце тренинга положение менялось. Мы констатировали, что у психологического клиента становились очень редкими конфликтогенные послылы и частыми — синтонные. Иными словами, на место конфликтогенов «заступают» приемлемые нейтральные или синтонные формы высказываний. При этом сначала попытки подать синтоны часто носят неадекватный (льстивый) характер. Затем они становятся все более аутентичными.

Тренинг обычно проводился в течение приблизительно двух недель (два четырехчасовых занятия в неделю). За это время в личности происходила серьезная перестройка. В конце тренинговых занятий по оптимизации инициального коммуникативного поведения проводился письменный итоговый опрос в виде миниэссе в свободной форме. Анализ их показал, что люди положительно относятся к занятиям и отмечают в себе положительные изменения:

- легче устанавливаются контакты;
- меньше случайных конфликтов;
- спокойней относятся к конфликтогенам, получаемым со стороны партнеров; становятся менее обидчивыми;

- вокруг видят больше конфликтогенов, чем видели раньше;
- становятся критичнее к себе;
- постоянно пополняют список конфликтогенов;
- видят дефекты в попытках комплиментов со стороны партнеров по общению;
- постоянно думают о необходимости синтонных посылов и реализуют их;
- становятся менее льстивыми, более открытыми; это нравится им самим и окружающим;
- появляется уверенность в общении;
- улучшается психологическое самочувствие в целом.

Важным результатом тренинговой техники «Полный мусорную корзину» явился список конфликтогенных словосочетаний (их около тысячи) с объяснениями, в чем суть их конфликтогенности.

\*\*\*

Переделка психотехники общения не может произойти иначе как по предлагаемой технологии. В шутку и всерьез мы говорим нашим психологическим клиентам (а они активно соглашались), что ни уколы, ни таблетки, ни пилюли, ни физиотерапия, ни хирургические операции, ни гипноз, ни «наложение рук» не смогут произвести здесь эффект. Психотехника общения складывалась у человека годами и десятилетиями. Переделать ее можно за месяцы. Но это месяцы кропотливой работы над собой.

Мы рассмотрели тренинги инициального коммуникативного поведения, оставив за кадром реагирование на конфликтогены. Это своя тема. Она подробно представлена в книге «Психология конфликта» (Маркет, 2010).

\*\*\*

Тренинг инициального коммуникативного поведения целесообразно проводить в старших классах школы и на 1—2 курсе вуза. «Воспитательный момент» на уроках физики и лирики — это мило, но мало. Конечно, отменять математику и литературу в качестве обязательных дисциплин и заменять их платными элективами — это кто-то очень погорячился. Но то, что старшеклассники перегружены «точными науками» и что страдает собственно воспитание, — факт, не требующий особых доказательств. Оставлять программы и учебные планы в том виде, в каком они существовали в течение десятилетий, нельзя. Программы по математике и физике содержат темы, которые не только не нужны в жизни, но и лишние для специальностей гуманитарного и биологического профиля; аналогично программы биологического цикла содержат материал, который никогда не потребуются гуманитариям и «технарям». Целесообразно произвести компетентный отбор информации по необходимым традиционным дисциплинам (мате-



**Четвертая международная научно-практическая конференция  
«Психология телесности: теоретические и практические исследования»  
19—20 января 2012 года, Москва**

**Организаторы:** Федерация психологов образования России; Департамент образования города Москвы; Московский городской психолого-педагогический университет; Пензенский государственный педагогический университет им. В.Г. Белинского; Московская академия образования Н. Нестеровой; Институт практической психологии и психоанализа, кафедра танцевально-двигательной психотерапии; Центр практической психологии образования.

**Цель конференции:** объединить усилия специалистов, занимающихся психологией телесности в различных видах практики, поделиться опытом со специалистами различных школ, направлений и подходов, работающих с телом.

**К участию в конференции** приглашаются все, кто интересуется возможностями человеческого тела в решении психологических проблем, развития личности и в достижении успешности - опытные профессионалы, начинающие специалисты, студенты и все желающие.

**Формы работы конференции:** доклады, мастер-классы, воркшопы, круглые столы.

**Основные направления работы.** Теоретические проблемы психологии телесности. Образ тела как категория психологического исследования. Психологические ресурсы телесной метафоры в работе с клиентом. Телесность: здоровье и болезнь, социокультурные нормы и аномалии. Телесность: возрастные особенности. Психология телесности и психологическое исследование. Применение методов работы с телом в образовании и за его пределами. Новые методы, приемы и направления использования телесности в психотерапии. Интегративный подход в телесно-ориентированной терапии: единство теории и практики. Духовные традиции и психологическая практика. Йога как особый метод в телесно-ориентированной психотерапии. Использование технологии массажа в психокоррекционной работе.

**Формы участия:** очное (доклад, ведение мастерской, лаборатории, воркшопа и пр.; без доклада) и заочное. Специалистам, желающим выступить с докладом, провести мастер-класс, воркшоп, семинар, презентацию, познакомить участников со своей методикой, необходимо подать заявку до 1 января 2012 г. по адресу [olga@cppro.ru](mailto:olga@cppro.ru). Форма заявки представлена на сайтах.

**Для участия в конференции необходимо:** 1) скачать заявку и квитанцию на оплату организационного взноса в случае оплаты наличными через Сбербанк на сайтах [www.cppro.ru](http://www.cppro.ru) или [www.gospsy.ru](http://www.gospsy.ru) (если оплата производится по безналичному расчету, то в заявке указываются реквизиты плательщика); 2) прислать заполненную заявку и уведомление об оплате не позднее 16 января 2012 г. по электронному адресу: [olga@cppro.ru](mailto:olga@cppro.ru)

**Публикация статей в сборнике материалов конференции.** Для публикации необходимо: статью на электронный адрес для публикации [psyteko@gmail.com](mailto:psyteko@gmail.com) до 20 декабря 2010 г. Оплатить квитанцию (квитанции для оплаты статей и договор на сайтах [www.cppro.ru](http://www.cppro.ru), [www.gospsy.ru](http://www.gospsy.ru)) и направить в Оргкомитет копию документа об оплате публикации до 25 декабря 2010 г.

В статье указать в правом верхнем углу Ф.И.О., учреждение, город, затем название (заглавные буквы, жирный шрифт, расположение по центру). Объем от 2 до 5 полных страниц компьютерного набора (word, шрифт 14 Times New Roman, через 1,0 интервал, распечатка контрастная, черная, лист формата А4, поля справа 15 мм, слева 25 мм, сверху и снизу 20 мм, абзацный отступ 1,25 см; в тезисах не должно быть таблиц, рисунков, подстрочных символов).

Оргкомитет оставляет за собой право отклонить материалы, не отвечающие теме конференции и не соответствующие требованиям по оформлению и содержанию. Материалы не рецензируются и не возвращаются.

**Тел.:** 8 926 409-23-68 (Родионова Юлия Сергеевна), 8 495 623-26-63 (Ардзинба Виктория Анатольевна). **E-mail:** [olga@cppro.ru](mailto:olga@cppro.ru)

**Подробная информация (в том числе о стоимости) — на сайте** [www.cppro.ru](http://www.cppro.ru), [www.gospsy.ru](http://www.gospsy.ru)

матике, химии, физике, биологии, литературе и т. д.), сократив его до разумных объемов. А материалы, нужные для жизни, надо разработать и внести в программы. И здесь могли бы оказаться полезными материалы, обсуждавшиеся в этой статье.

Пока в форме факультативов и элективов, а затем, после «обкатки» дисциплин по психологической культуре отношений и общения, целесообразно внедрить их в образовательных учреждениях в качестве обязательных. Это будет способствовать миротворчеству в семьях, в трудовых коллективах и в обществе в целом. Если народ овладеет оптимальными формами реагирования на конфликтогены, то уменьшится вероятность крупномасштабных неуправляемых социальных конфликтов. Во всех сферах социальной жизни будет происходить **планомерное сопротивление несправедливости, а не накапливаться социальное раздражение.**

Все изменения в жизни страны будут осуществляться без разрушительных взрывов. Агрессивная энергия будет расходоваться по каждому конкретному эпизоду. И организационные усилия людей против каждого проявления несправедливости будут направлены не на конфронтацию с властью, а на сотрудничество с социально ориентированными представителями власти.

Проводить планомерное обучение в школе психологии отношений и общения важно и для предотвращения в стране **этноконфликтов**. Системное обучение во всех образовательных учреждениях планомерно сопротивлению несправедливости является решающим условием результативности антикоррупционных усилий верховной власти.