

УДК 159.9.07

*Веселкова Е.А., кандидат медицинский наук, доцент
доцент кафедры «Психология и педагогика»
Сибирский государственный университет путей сообщения
Россия, г. Новосибирск
Антонян П.А.
студент
4 курс, факультет «Публичное управление и социальные
коммуникации»
Сибирский государственный университет путей сообщения
Россия, г. Новосибирск*

ИССЛЕДОВАНИЕ ОСОБЕННОСТЕЙ ВОСПРИЯТИЯ СТУДЕНТАМИ КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ

***Аннотация.** В данной статье раскрываются особенности восприятия студентами конфликтных ситуаций с точки зрения трехпозиционного анализа в нейролингвистическом программировании.*

***Ключевые слова:** НЛП; восприятие; позиции восприятия; студенты.*

***Annotation.** This article reveals the peculiarities of students' perception of conflict situations from the point of view of three-position analysis in neuro-linguistic programming.*

***Keywords:** NLP; perception; perception positions; students.*

Нейролингвистическое программирование (НЛП) — это процесс моделирование уникальных для каждого человека осознанных и неосознанных типов поведения, направленных на то, чтобы постоянно двигаться ко все большему раскрытию своего потенциала [1].

Нейро — это уклад нашего мышления, его характер. По сути своей НЛП - это исследование нашего мышления, поведения и речевых возможностей, при помощи которых мы можем выстроить набор эффективных стратегий. Эти стратегии могут помочь нам принять решение, построить взаимоотношения, начать свой собственный бизнес, управлять группами людей, создавать равновесие в своей жизни [1].

В этом направлении существует множество методов, используемых в психологической практике.

Одним из таких методов является трехпозиционный анализ. Проживая свою собственную жизнь и оказываясь в различных ситуациях, мы можем воспринимать окружающую нас реальность, оценивать свой опыт, находясь в разных позициях восприятия.

В НЛП эти позиции называют позициями восприятия (трехпозиционное описание, трехпозиционка) – т.е. это те точки зрения, та основа, согласно которым, мы воспринимаем все жизненные ситуации, которые случаются с нами.

От того в какой позиции мы находимся в данный момент, зависит как именно мы воспринимаем ситуации и события, которые случаются с нами. Это и есть так называемая позиционная коммуникация. На сегодняшний день в НЛП и коучинге описаны примеры 5-и позиций восприятия, но в этой технике рассматривается три позиции.

Исследование проводилось на базе Сибирского государственного университета путей сообщения. В исследовании приняли участие 14 студентов группы ПЛБ-411, средний возраст студентов – 21 год.

Цель исследования – рассмотреть конфликтную ситуацию с трех позиций восприятия.

Анализ конфликтных ситуаций показал, что большинство обучающихся волнуют конфликты, которые касаются личных взаимоотношений (с родителями, друзьями, партнерами) - 50%. Чуть меньше встречается

конфликтов, связанных с работой и взаимоотношениями с руководителями - 29%. Менее всего было рассмотрено конфликтных ситуаций бытового характера - 21%.

На первом этапе исследования студенты рассматривали свои конфликтные ситуации с позиции «Я». Проанализировав ответы, мы выявили, что у всех студентов не вызывает трудностей оценка ситуации с собственной позиции. В 100% случаев студенты подробно описали ситуацию, опираясь на собственные эмоции, чувства и действия.

Рассмотрим один из таких примеров: Девушка, 21 г. Конфликтная ситуация: личные взаимоотношения с подругой.

- «После окончания школы мы с подругой съехались в общежитии в одну комнату. Изначально все было хорошо, но из-за некоторых бытовых моментов возникали разногласия. Спустя полгода я стала замечать, что подруга уходит куда-то, а когда я задаю вопросы, переводит тему и не отвечает мне. Позднее я узнала от других ребят, что ей купили квартиру и вскоре она съедет. Я искренне не понимала, почему она скрывает от меня такой важный момент в её жизни. Если бы она мне об этом сказала, мы могли бы вместе порадоваться и отметить. Позже, когда она решила мне рассказать, я задала вопрос: «Почему ты не сказала мне раньше?». В ответ лишь услышала, что я плохой друг. Она съехала не попрощавшись, контакты были разорваны, а 12-ти летняя дружба закончилась моей обидой, я чувствовала предательство и разочарование».

Из анализа данного описания четко прослеживается собственная позиция: респондент находился в непонимании, а затем испытал обиду и разочарование.

Другой пример: Девушка, 21 г. Конфликт с руководителем.

- «На протяжении года я выполняла все поставленные мне поручения и задачи. И хотя на начальном этапе поддержки наставлений было достаточно, их становилось все меньше. Я быстро стала заместителем руководителя, а затем и вовсе исполняющим обязанности. Последние полгода я действовала

самостоятельно, не задавала вопросов, под моим руководством команда реализовала более 100 проектов, но я все еще не была официально назначена. А руководитель отсутствовала. В момент, когда мне позвонили и сказали о срочной задаче, о которой я даже не знала, я позвонила руководителю и обратилась за помощью. На это я лишь получила ответ: «Извини, я не могу, я в зале». Требовали с меня, хотя руководителем я не являюсь. В этот момент я чувствовала злость и недовольство, потому что каждый раз, когда вышестоящее руководство упоминало на мероприятиях меня – я видела ярко выраженную ревность к должности. И я решила уйти. Это казалось мне единственным верным решением. На что получила крики и оры со стороны руководителя о предательстве. «Ты воткнула мне нож в спину» сказала она. Но я ни разу не услышала слов благодарности за проделанную манную работу. Мне обидно, и я злюсь, что со мной так поступили. Грамотный руководитель могу бы узнать причины и выйти на разговор, но вместо этого лишь обвинила меня в собственной неудаче».

Данный пример ярко демонстрирует эмоциональную окраску конфликта и чувства, переживания, связанные с субъективным восприятием конфликтной ситуации.

На втором этапе исследования, студенты рассматривали ситуации с позиции «Ты». Их задача была рассмотреть конфликт со стороны другого, «встать на место оппонента». Анализ написанного показал, что не все студенты способны к эмпатии. Эмпатия в данном случае понимается как способность проявлять сочувствие, сопереживание эмоциональному состоянию другого. Важным также является понятие ментализация, которое означает способность представить внутренний мир другого человека, понять, почему он совершает те или иные поступки или выражает те или иные эмоции [2].

57% студентов справились с задачей и смогли проанализировать ситуацию взаимодействия со стороны оппонента, разделяя его чувства и эмоции, осознавая причины его поведения.

43% не справились с задачей. В описании позиции сохранились субъективные выражения, прослеживалось восприятие ситуации и эмоции респондентов.

Таким примером послужило следующее описание ситуации: Девушка, 20 лет. Конфликт с соседкой по комнате на бытовой почве.

- «Она наверное не поняла почему я так поступила, но я работаю и мне все равно на ее проблемы. Пусть сама разбирается с дежурствами, я не буду ей помогать».

В данном описании видно, что респонденту не удалось поставить себя на место соседки, понять и осознать причины поведения, эмоциональная окраска конфликта сохранилась.

Далее студентам необходимо было рассмотреть конфликтную ситуацию с третьей позиции: внешней. Метапозиция в НЛП – способность посмотреть на ситуацию в качестве беспристрастного наблюдателя [2].

Анализируя ответы участников исследования, мы пришли к выводу, что 71% смогли рассмотреть ситуацию безэмоционально, опираясь на рациональный взгляд постороннего наблюдателя, в то время как 29% не справились с этой задачей и все еще включали в описание собственные эмоции и переживания.

Рассмотрим конкретные примеры:

1) удалось поставить себя на место стороннего наблюдателя: Девушка, 21 г. Конфликт с руководителем

- «В данной ситуации можно понять обе стороны, подчиненная действительно выполняла большой объем работы и заслуживала похвалу и уважение со стороны руководителя, но объем выполняемой работы не соответствовал должности и требованиям со стороны вышестоящего руководства.

Руководитель же, построив команду с нуля, хотела убедиться в правильности своего преемника. Ей необходимо было увидеть, что та готова, но даже в этом случае было сложно отпустить деятельность, в которую она вложила душу. Стороны могли бы прийти к согласию, и избежать конфликтной ситуации, если бы поговорили и объяснили свои позиции друг другу.»

В данном примере мы можем наблюдать анализ позиций обеих сторон конфликтного взаимодействия, основанный не на эмоциях, а на «трезвом» взгляде со стороны. Помимо этого, респондентом было даже предложено разрешение и предотвращение возникшей ситуации.

2) не удалось поставить себя на место стороннего наблюдателя (выбор в сторону собственной позиции): Девушка, 20 лет. Конфликт с соседкой по комнате на бытовой почве.

- «Первая девушка была права, потому что обязанности по уборке комнаты и дежурству относятся ко всем без исключения. Даже если ты работаешь, ты должен их выполнять».

Данный пример показывает акцентирование на собственной субъективной позиции и непринятие ситуации со стороны другого.

3) не удалось поставить себя на место стороннего наблюдателя (выбор в сторону другой позиции): Девушка, 21 год. Конфликтная ситуация: личные взаимоотношения с подругой.

- «Если посмотреть на ситуацию со стороны, то я была не права. Как хорошая подруга, я не должна была требовать от нее ничего. Она поделилась со мной тогда, когда была к этому готова, мне нужно было поздравить ее и тогда, возможно, мы бы до сих пор общались».

В данном случае, респондент испытывает чувство вины и рассматривает позицию оппонента как верную, однако не учитывает собственных интересов.

Если рассмотреть позиции тех респондентов, которым не удалось встать в метапозицию, то акценты разделились поровну. 50% студентов акцентировали внимание на себе, 50% - на позиции другого. Вторая группа

обладает высоким уровнем эмпатии, разделяет чувства и эмоции другого человека, но склонны испытывать чувство вины. Первая группы не способны к эмпатии, прямолинейны и считают собственную позицию единственной верной.

Анализ эмпирического исследования с помощью трехпозиционного анализа показал, что в группе студентов преобладают конфликты, связанные с межличностными отношениями с близкими людьми, а также студентов волнуют конфликты бытового и рабочего характера.

У большинства студентов развита способность к эмпатии, что позволяет им рассмотреть ситуацию с позиции оппонента, приняв его чувства, действия и эмоции. Также большинство способны посмотреть на ситуацию взаимодействия безоценочно, со стороны третьего лица, что позволяет им находить решение конфликтных ситуаций и экологичными способами преодолевать трудности взаимодействия.

По результатам исследования, можно сделать вывод о том, что студенты обладают важными качествами, которые неотъемлемы в профессиональной деятельности психолога.

Использованные источники:

1. Бандлер Р., Гриндер Дж. Структура магии I: Введение в Нейролингвистическое Программирование / Бандлер Р., Гриндер Дж. — 3-е изд. — Москва: Когито-Центр, 2006 — 114 с.

2. Карбо М., Заволкалова О. НЛП в психологическом консультировании [Текст] / Карбо М., Заволкалова О. — 1-е изд. — Ростов-на-Дону: Феникс, 2009 — 310 с.