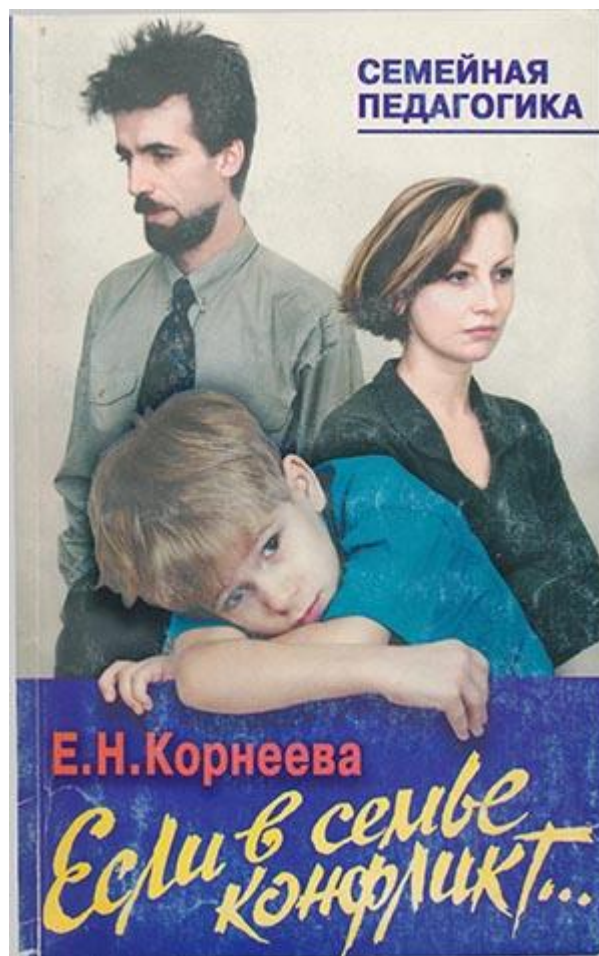


Елена Николаевна Корнеева
Если в семье конфликт...



«Если в семье конфликт...»: Академия развития: Академия Холдинг; Ярославль; 2001
ISBN 5-9285-0139-0

Аннотация

Книга рассказывает о различных конфликтах, о людях, которые включаются в конфликтные взаимодействия.

Книга учит правильно вести себя в конфликтной ситуации, сотрудничеству и разумному компромиссу, умению владеть ситуацией.

Для широкого круга читателей.

Корнеева Е. Н.
Если в семье конфликт...

ОТ АВТОРА

Эта работа не только о конфликтах. Прежде всего, она о людях, которые включаются в совместную деятельность и рано или поздно становятся участниками конфликтного взаимодействия.

Книга предназначена не только родителям, которые хотели бы разобраться в причинах многочисленных столкновений с детьми, отсутствия дружелюбия, взаимопомощи

и понимания между старшим и младшим поколениями членов семьи. Она может заинтересовать и самих ребят, подростков, старших школьников, тех, кто хотел бы разобраться в своей жизни и поведении, научиться мыслить и поступать более рационально.

Одной из целей работы является изменение отношения к конфликтам, как злу, с которым нужно вести непримиримую борьбу, вплоть до полного их искоренения. Конфликты служат признаком протекания процессов развития, идет ли речь о взрослении ребенка, динамике производственных или супружеских отношений, социальных процессах в обществе. Поэтому и отношение к ним должно быть положительным, разумным и рачительным. Возникающие конфликты стоит использовать с максимальной продуктивностью, а иногда и способствовать их приближению и появлению, чтобы сдвинуть проблему с мертвой точки.

Другое дело, что люди должны учиться правильно вести себя в конфликтном взаимодействии с другими, не эгоистически, по-звериному, стремясь урвать себе побольше, психологически уничтожив, опорочив своих противников, изгнав их с позором с поля боя. Напротив, сотрудничество и разумный компромисс, способность владеть собой и ситуацией, управлять ходом взаимодействия, приводя его к скорейшему и наименее болезненному разрешению противоречий и достижению общих целей, — вот к решению какой задачи стоит и надо стремиться.

Помочь научиться этому, сделать хоть один шаг в нужном направлении и призвана книга «Если в семье конфликт...».





Конфликт и его проявления

Повышенные тона, обидные слова, произнесенные вслух или про себя, оскорбления, злобные взгляды, правота, доказываемая кулаками... Быть свидетелем или участником подобных сцен приходилось, наверное, каждому человеку. Конфликт — неизбежный спутник социальных отношений. В них проявляются и разрешаются противоречия, возникающие между людьми, группами, социальными общностями.

Общие интересы и притязания могут стать основанием для прочной и стабильной дружбы, а могут привести к возникновению непрекращающихся стычек, противоречий, конфликтов и враждебности в отношениях.

«Как же так?» — удивитесь вы и будете абсолютно правы. Конфликты возникают там и тогда, где нечто, какую-то вещь или явление нельзя поделить. Это нечто и оказывается предметом конфликта. Им может быть власть, правота, территория, игрушка, любовь и т. д. Люди или группы людей, одновременно претендующие на обладание этой вещью, явлением, неизбежно вступают друг с другом в конфликт.

Таким образом, *конфликтом можно назвать такой тип социального взаимодействия, при котором каждая сторона стремится завладеть предметом, обладающим свойством неделимости.* Иногда эта неделимость действительная, иногда только кажущаяся. Но для человека реально то, что существует в его психике, вне зависимости от того, есть ли это отражение чего-либо действительно существующего или это продукт, например мыслительной деятельности самого субъекта. Поэтому, если кому-то кажется, что другого любят больше, чем его самого, то возникающие при этом ревность, злость, зависть, абсолютно реальны, даже тогда, когда для них нет ни малейшего основания.

Споры, ссоры, затяжная позиционная борьба, разрыв отношений, демонстративный отказ от общения, демонстрация своей силы, а порой и ее открытое применение,

противостояние мнений, борьба за свои права — все это многочисленные проявления конфликтов.

Давайте представим себе двух персонажей: Ольгу Евгеньевну — врача-окулиста, работающего в детской поликлинике, даму средних лет, уравновешенную и спокойную, любящую порядок во всем, и ее 15-летнюю дочь Марину — особу не лишенную привлекательности, но, как и все подростки, несколько прямолинейную и ершистую. Эти двое людей совершенно искренне и преданно любят друг друга. Но практически каждый вечер между ними происходят стычки:

— Ма, пока, я ушла.

— Подожди, ты куда?

— Погуляю.

— Где?

— Где-где, не знаю!

— Что ты грубишь?! Чтобы не позже восьми была дома!

— Ма, я что — маленькая?

— Маленькая, не маленькая, а пока не очень большая. Я сказала, чтобы к восьми была дома. Знаешь ведь, какое безобразие везде творится. Мало мне на работе проблем, а еще из-за твоих гулянок я волноваться должна!

— Да кто тебя просит волноваться-то. У всех родители как родители, а у меня концлагерь какой-то!

— Так! Еще пара слов — и ты вообще никуда не пойдешь.

— Ах, напугала! Да я уже самостоятельная, паспорт имею. Захочу, совсем уйду или замуж выйду.

И такое препирательство может продолжаться до получаса. По его завершении Марина, хлопнув дверью, уходит в свою комнату и весь вечер сидит там, надувшись. А бывает, что Марина, опять же хлопнув дверью, уходит из дома на улицу и возвращается ближе к 11–12 часам, и тогда уже с ней на следующее утро не разговаривает Ольга Евгеньевна.

В приведенном примере мы видим такие проявления межличностного конфликта, как препирательство, выдвижение требований, их оспаривание, взаимные угрозы. Это все примеры словесных, или вербальных, проявлений. Но есть и эмоционально повышенные тона, передразнивание, преувеличенная демонстрация своих чувств. Наконец есть и действенные проявления — это жесты, демонстративные действия (хлопанье дверьми, отказ от общения).

Но гроза — это не только вспышки молний и раскаты грома. Это и черные тучи на горизонте, пыль столбом, затишье, которое часто предшествует грозе, ливень, что следует за ней, а потом чистый и благоухающий воздух, свежесть и прохлада.

Так и в конфликте. Обычно ему предшествует напряженность, подозрительность, недоверие друг другу, иногда провокации и подстрекательство. Люди переживают тревогу, беспредметное беспокойство, нервы их напряжены, они в любую минуту готовы «взорваться». Уровень агрессивности также повышается. Озлобленность и жестокость царят в умах и сердцах. Малейший повод приводит к вспышке ярости.

Разрядка напряженности может произойти и на правом, и на виноватом. В ходе столкновения люди дают выход отрицательным эмоциям. Они больше не сдерживают и не контролируют себя. Но длительность этого промежутка обычно невелика. По сравнению с тем, что ему предшествовало, и тем, что последует за ним.

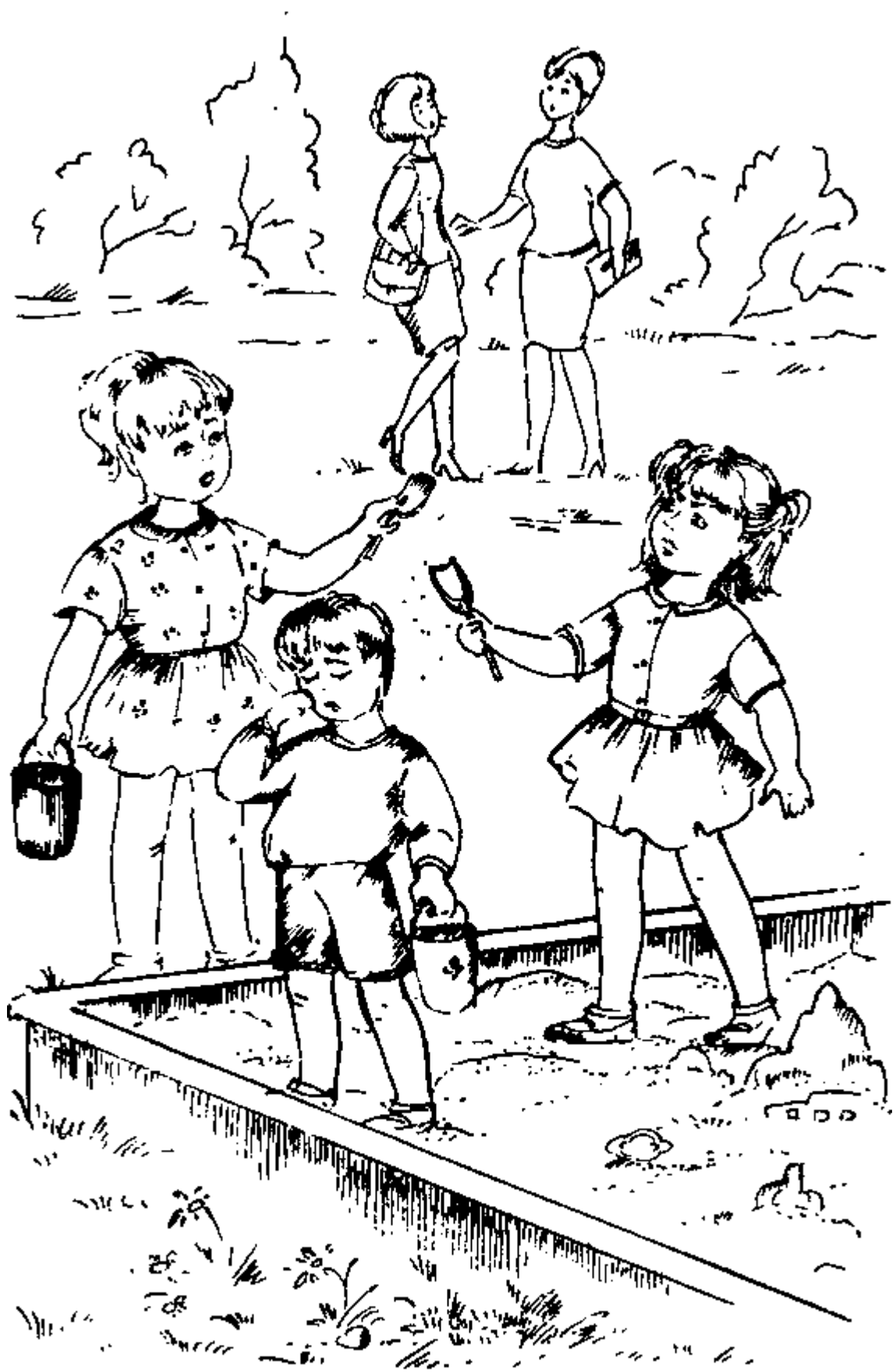
Проявления завершающей стадии конфликта еще более разнообразны. Слезы, рыдания, жаркие объятия или по-детски сцепленные пальчики «мирись-мирись» — это, пожалуй, наилучший выход из ситуации. А могут быть заявления в суд, ноты протеста, затаенная ненависть, жестокая месть, годами и десятилетиями длящаяся взаимная неприязнь, перемежаемая периодическими стычками, а порой и войны, в результате которых гибнут ни в чем не повинные люди, уничтожается культурное наследие, в упадок приходит экономика.

Но уметь распознать конфликт — это еще не все. Даже младенец интуитивно чувствует

его присутствие во взаимоотношениях взрослых. Прохожие с любопытством, настороженностью или опаской оглядываются в сторону конфликтующих субъектов (спорящих, ссорящихся и затеявших нешуточную потасовку). Их чувства продиктованы скорее всего нежеланием быть втянутыми в конфликты. У большинства обывателей сложилось стойкое представление, что конфликт есть нечто отталкивающее, неприятное и опасное.

Что же побуждает людей ввязываться в это «неприятное» и «опасное» действие? Или может быть, он неприятен только для сторонних наблюдателей, но обладает особой притягательностью для участников? Об этом и пойдет речь далее. Итак, какие же причины





Причины возникновения конфликтов

Давайте снова обратимся к нашему примеру с Ольгой Евгеньевной и ее дочерью Мариной. Стороннему наблюдателю (пусть это будет сосед за стеной) может показаться, что причиной ежевечерних перепалок является плохое воспитание девочки, то, что она не уважает и не ценит свою мать. Так, скорее всего, будут рассуждать соседи, возраст которых перевалил за 50 лет. А вот соседям помоложе, тем, кому не минуло 20, вероятно, покажется, что это мать цепляется к дочери, и причиной ссор является ее несносный характер. Опрос самих участников тоже не дает нам оснований считать полученную информацию верной. Марина полагает, что ее ссоры с матерью возникают из-за того, что та не хочет ее понять. А Ольга Евгеньевна убеждена, что на дочь плохо влияют ее подруги, и, не будь этих «гулянок», все было бы просто идеально. Некто философски настроенный или жизненно умудренный сказал бы, что причина конфликтов между этими двумя людьми — вечная проблема отцов и детей.

Что же в действительности послужило причиной этого типично бытового межличностного конфликта? Есть ли какой-то признак, по которому можно вычлениить и отделить его от прочих обстоятельств? Попробуем разобраться в этом.

Причины истинные

Из определения конфликта следует, что это столкновение людей, чьи интересы имеют противоположную направленность. Именно противоположная направленность интересов является истинной причиной конфликтного взаимодействия. При этом понятие «интересы» нужно трактовать в самом широком смысле этого слова — как устремления, действия или предметы, чем-либо привлекающие человека, его желания, планы и намерения, приоритеты и пристрастия.

Пользуясь этим критерием, давайте проанализируем несколько конфликтов.

Вот трехлетние малыши возятся в песочнице. Они неумоимо насыпают в формочки песок, прихлопывают его совочками, переворачивают и «выпекают» с большим или меньшим успехом песочные «пирожки» и «куличики». Одна наиболее «продуктивная» девчушка решает «печь» куличики на дощечке. Но там умещается только два куличика, и она начинает использовать бортик песочницы. Чтобы завершить свою игру, а может быть, чтобы доказать другим свое умение, ей требуется дополнительное пространство. Она невольно вторгается на территорию другого малыша. Тот сначала отодвигается в сторону, но в другом месте песок сухой, и у него ничего не получается. Тогда он возвращается на прежнее место и нечаянно сталкивает уже готовые куличики. Первая девочка стремительно оборачивается и замахивается на малыша совочком. Песок попадает ему в глаза. Он начинает усиленно их тереть и плакать и теперь уже намеренно хлопает своей лопаткой по чужим куличикам. Девочка тоже начинает плакать от обиды и несправедливых нападков на ее заботливо сотворенные изделия. И только третий малыш продолжает сосредоточенно копать свою ямку, и его нисколько не задевает все происходящее у него под боком.

Все дети были мирно настроены. Все были заняты одним делом. И тем не менее все закончилось слезами. Разве интересы всех детей не были сходными, одинаковыми?

Сходными — да, одинаковыми, тождественными — нет. Здесь-то и проявилась противоположная направленность их интересов. Девочка (назовем ее Даша) в какой-то момент игры захотела изменить ситуацию. Пока каждый ребенок соблюдал незримые территориальные границы, их интересы были согласованны. Но желание Даши освободить свой угол и занять бортик песочницы натолкнулось на противоположное стремление мальчика Бори. Первоначально он, как истинный джентльмен, отодвигается, но понимает, что его интересы ущемляются, он оказывается в менее выгодной ситуации, чем был изначально. Поэтому он хочет все вернуть на прежние места. Вот здесь-то и возникает

противоположная направленность. Даша хочет изменений, а Боря хочет стабильности. Это ничто иное, как противоречие, которое и разрешается в конфликтных действиях детей. Внимание малышей на короткое время обращается друг на друга. Даша делает угрожающий жест, то есть замахивается, и Боря во второй раз оказывается пострадавшей стороной. Сначала занимают его территорию, а неосторожные действия девочки наносят ему травму. Страх и обида порождают агрессивные действия Бори. Он мстит девочке опосредованно, разрушая результаты ее труда.

Вот если бы Боря стал расчищать площадку для совместной игры, их интересы тогда бы совпали, и конфликт бы не произошел.

Или возьмем другой пример. В магазин небольшого дачного поселка привозят свежие помидоры. В течение 15 минут выстраивается целая очередь желающих побаловать своих близких свежими витаминами. Всем непременно хочется получить самые спелые и сочные плоды. Одна дама в очереди никак не может сделать покупку. Она без конца перебирает товар, заставляя продавца вот уже 12 минут заниматься только ей одной. Полная дама, чья очередь подойдет еще через человек 6–7, возмущенно заявляет:

— Ну, сколько можно копаться, надо же совесть иметь.

— А вы меня не совестите, стойте и ждите, я свое уже отстояла.

На защиту жаждущей скорее сделать покупку дамы встают другие ожидающие своей очереди:

— И куда только продавцы смотрят, гнать надо таких покупателей, а не обслуживать!

— Кто там следующий, берите, а то уже стоять надоело.

— Девушка, взвесьте мне!

Возмущенная покупательница теперь держит оборону против всей очереди.

Правила торговли разрешают выбор товара покупателем. Подходит очередь другого человека, и он тоже имеет право выбрать нужный ему товар хорошего качества.

В результате конфликта покупатели кричат, очередь стоит без движения, продавец философе–ки заявляет, что не знает, кого здесь слушать. Ее рабочий день определяется не наличием товара или покупателей, а режимом работы магазина.

И опять мы можем задать вопрос. Все стоят за одним товаром, опасности, что его кому–то не достанется, нет. Почему же опять возникает напряжение в отношениях между людьми, вспыхивает конфликт? Где противоречие интересов в данном случае?

Все покупатели хотят быстро получить качественный товар. Но феномен очереди заключается в том, что реализовать эту потребность человек может только вслед за кем–то другим и только после него. Таким образом, впереди стоящий человек воспринимается не только в качестве ориентира, но и в качестве своеобразной помехи к достижению очевидной цели. При этом наибольшее нетерпение в достижении результата, как показывают исследования, испытывают не «голова» и не «хвост», а именно середина очереди. У первых интерес заключается в том, чтобы выбрать и получить продукт, у вторых, — чтобы достаться. Средние стоят уже довольно долго, но и получить товар еще не могут из–за «барьера впереди стоящих». Их интересы двойственны и поэтому легко ущемляются.

Итак, в нашем случае покупательница хочет получить качественный товар. Время, которое будет затрачено продавцом на нее лично, противоречит интересам других покупателей. Поэтому первый же человек, который выразит нетерпение, станет зачинщиком микроскандала местного значения. Таким образом, дело здесь не в излишней привередливости или медлительности покупательницы, в несдержанности или критичности прочих, а в противоположной направленности их интересов.

Причины ложные

Однако для прямых или косвенных участников конфликта на первый план чаще всего выступают иные обстоятельства, которые здесь мы назвали ложными причинами. Именно через них происходит объяснение конфликтного взаимодействия инициаторами конфликта,

его участниками, свидетелями, пострадавшими, различными ответственными и безответственными лицами.

Представьте себе два варианта протекания конфликта в песочнице. В первом случае дети играют под надзором внимательных мамаш, а во втором — на участке детского сада во время прогулки.

Мамочки моментально реагируют на слезы своих детей. Таким образом, и Дашина и Борина мамы постараются найти объяснение происходящему.

Первой на защиту сына бросается Борина мама. Видя, что мальчику в глаза попал песок, она пытается выяснить, кто это сделал. Малыш, вытирая слезы грязными кулаками, указывает на девочку. Но Даша тоже плачет горькими слезами и твердит с обидой своей маме: «А он первый начал!»

Таким образом, Борина мама убеждена, что причина происходящего столкновения — хулиганская выходка Даши. Успокаивая сынишку, она втолковывает ему:

— Смотри, какая хулиганка. Не подходи к ней близко никогда. От таких детей надо подальше держаться!

— Нет, это ваш ребенок совершенно не умеет играть вместе с детьми. Пойдем отсюда, Даша, мама тебе на лавочке куличик сделает. Играй возле меня.

И наверняка каждая мама уверена, что конфликт произошел, то есть был спровоцирован, действиями другого ребенка. И именно они стали причиной происшествия.

Еще одно глубокое заблуждение заключается в том, что найти зачинщика — значит суметь установить причину конфликта. Особенно этим грешат взрослые и педагоги в отношении детей и подростков. Так, если кто-то первым начал, то именно он считается виновником всех бед.

Снова обратимся к помощи нашего воображения. Представим, что тот же самый конфликт происходит согласно второй версии — в детском саду. Дети, спокойно копающиеся в песочнице, более чем устраивают молоденькую воспитательницу. Гораздо хуже, если они бегают друг за другом или хватают ее за светлый плащ грязными ручонками. И вдруг рев. Двое детей плачут, и только один Коля продолжает спокойно играть. У одного ребенка на лице песок. Это нехорошо. Песок может попасть в глаза и вызвать воспаление слизистой оболочки. Она подходит к Боре, обтирает ему лицо, просит не тереть глаза руками, но мальчик продолжает плакать.

— Кто в тебя песком кинул?

Боря продолжает плакать и машет кулачком в сторону песочницы. Теперь внимание воспитательницы обращено к девочке.

— Даша, что ты плачешь, миленькая, что случилось?

— Мальчик сломал мои куличики...

— Не плачь, моя хорошая. Это плохой мальчик. Иди играть к девочкам. А Коля, раз не умеет играть с детьми, будет со мной ходить за РУку.

Это ее решение продиктовано искренней убежденностью, что Дашу и Борю обидел Коля, а значит, он плохой мальчик и о его поступке нужно немедленно вечером сообщить маме.

Не следует думать, что к подобному заключению воспитательница пришла потому, что дети еще малы и не могут самостоятельно объяснить случившееся. Она убеждена, что есть хорошие и плохие дети, что первопричиной конфликтов в среде детей являются ребята с набором негативных черт, к числу которых могут относиться непослушание, неряшливость, непохожесть на других, чрезмерная инфантильность или, наоборот, чрезмерная самостоятельность. Именно наличие этой черты (или черт) становится причиной разнообразных неприятных событий, в том числе и конфликтов.

В качестве ложных причин выступают представления людей, их убеждения и умозаключения, а также социальные ожидания, установки (готовность воспринимать происходящее определенным образом), собственный прошлый опыт. При этом каждый носитель этих психологических образований уверен в правильности истолкования причин

социальных конфликтов, к которым они имеют непосредственное или косвенное отношение. Обобщая сказанное, можно сказать, что к ложным причинам относится субъективное истолкование происходящего.

Поводы

Еще одно широко распространенное заблуждение: за причину конфликта принимается ее повод, то есть события и обстоятельства, предшествующие его началу. Так, предлогом к началу первой мировой войны стало убийство в Сараево наследника австро-венгерского престола Франца Фердинанда и его жены. Оно является точкой отсчета этого крупнейшего международного конфликта начала XX века. Но это не значит, что, не будь такого инцидента, войны удалось бы избежать. Причинами войны были столкновения экономических и политических интересов крупнейших европейских держав, они-то и обусловили ее неизбежность. Отмеченная провокация послужила лишь поводом к ее развязыванию.

Однако ради справедливости надо заметить, что конфликт при желании можно искусственно спровоцировать. Бывают случаи, когда это делается бессознательно, а бывают и осознанные, четко продуманные провокации. Например, плач младенца может стать поводом к супружеским раздорам. А вот ребенок в 3–4 года способен ныть, хныкать, рыдать, закатывать истерики вполне сознательно, чтобы добиться своей цели или понаблюдать ссору взрослых — мамы и папы или мамы и бабушки.

Провокационные действия обусловлены желательностью конфликта для какой-нибудь стороны. Для этого человек выбирает различные тактики поведения: может цепляться за слова и выражения своего партнера (к таким провокационным действиям часто прибегают мальчишки-подростки), может задираться, может необоснованно критиковать действия другого, то есть придирается к нему. Но другая сторона может и не поддаваться на эти провокации, уклоняться от конфликта. Таким образом, мы говорим о провокации, когда одна из взаимодействующих сторон заинтересована в разрешении существующих противоречий при помощи конфликта. Это есть своего рода подстрекательство, при этом для них тоже нужен какой-то повод и «провокатор» в действиях, выражениях, поступках своего партнера. Если таковые не отыскиваются в реальности, то они могут быть просто приписаны ему.

В сознании и памяти людей повод нередко отождествляется с причиной. Вспомним наш первый пример с Мариной и Ольгой Евгеньевной. Последняя, как вы помните, считает причиной своих конфликтов с дочерью ее ежевечерние прогулки. В действительности, это всего лишь повод. Не было бы прогулок, было бы нежелание помогать по дому, или отсутствие должного интереса к учебе, или вызывающий тон, или еще что-нибудь подобное. Когда ситуация назрела, поводом может послужить любая мелочь.

Практически в любом конфликте при его последующем анализе может быть вычленена и причина, и повод. Они предшествуют ему в равной степени, но по-разному обуславливают его начало. Причина рано или поздно приведет к конфликту, породит его. Повод же не порождает конфликтное взаимодействие, а предшествует ему, являясь его преамбулой.

Множественность причин

Давайте обратимся к истории. Кто не слышал о гугенотах (французских протестантах), о знаменитой Варфоломеевской ночи. К этому сюжету не раз обращались писатели, художники, музыканты, кинорежиссеры. Люди, проживающие на территории одного государства, подданные одного короля, вступают в непримиримую борьбу друг с другом, которая заканчивается кровавой резней, начатой в ночь святого Варфоломея в Париже и продолжавшейся по всей Франции.

Сказать, что единственной причиной этого события стали религиозные противоречия — значит умолчать об очень многом: например, о вражде европейских дворов; о страхе

правившего короля Франции Карла IX за свою корону; о политических интригах в его окружении, где каждый преследовал свои цели; о провокационном браке французской принцессы Маргариты Валуа с вождем гугенотов Генрихом Наварским; о властных притязаниях Ватикана и в целом римской католической церкви; о слабости и раздробленности французского государства, лишённого сильной королевской власти; о неисчислимых притеснениях и бедствиях, которым подвергался простой народ.

И вот олицетворением всех этих бед и страданий становятся гугеноты. Естественно, что Варфоломеевской ночи предшествовала большая подготовительная работа. Религиозные распри сознательно провоцировались, преднамеренно разжигались и подогревались религиозная нетерпимость, заранее были вооружены и оповещены боевые отряды религиозных фанатиков. Все сказанное доказывает, что здесь мы имеем дело не с одной, а с множеством причин, послуживших началом этого известного религиозного конфликта.

Но, может быть, только крупномасштабные конфликты, где участниками являются сотни, тысячи, миллионы людей, обладают множественностью причин? Это не совсем верно. Конечно, чем сложнее какое-либо явление, тем более сложной является цепь причин, обуславливающих его. Но и поведение любого человека, как установлено психологами, обладает свойством полимотивационности, то есть за одним действием, единичным поступком индивида стоит множество причин или система мотивов. Даже когда человек закидывает ногу на ногу, то продиктовано это не просто утомлением или желанием переменить позу, но желанием почувствовать себя более раскованно или произвести впечатление относительно свободным поведением, стремлением продемонстрировать безупречные стрелки на брюках или красивые ноги и т. д. и т. п.

То же и в ситуации конфликтного взаимодействия. Обычно каждый единичный конфликт связан с множеством причин.

Разберем еще один пример.

Как вы помните, одна из героинь нашего повествования, Ольга Евгеньевна, работает в поликлинике врачом-окулистом. На днях у нее произошел конфликт с коллегой по работе, молодой, энергичной дамой, собирающей материал для собственного диссертационного исследования. На очередной планерке у заведующего отделением эта дама, Ирина Германовна, заявила, что забирает больную, которую ранее вела Ольга Евгеньевна, поскольку это интересующий ее случай и она не намерена потом исправлять результаты полной некомпетентности лечащего врача в данном вопросе.

Естественно, что Ольга Евгеньевна возмутилась нанесенным ей публичным оскорблением. Она заявила, что вопрос о ее компетентности решать не Ирине Германовне, что она лишь «без году неделя» работает у них в отделении и научная работа не повод оскорблять всех направо и налево.

Вмешался заведующий отделением и попросил прекратить препирательство, сказав, что Ирина Германовна неточно выразилась, что речь не шла и не может идти о чьей-то некомпетентности, поскольку все врачи отделения — дипломированные специалисты. А в заключение попросил удовлетворить просьбу молодого врача — Ирины Германовны и передать ей больную, раз этот случай точно соответствует теме ее диссертации.

С точки зрения профессионального взаимодействия указанный конфликт достаточно типичен. Перераспределение профессиональных обязанностей происходит постоянно. Основанием для этого является появление молодых работников, чей профессиональный опыт пока недостаточно велик, а амбиции и притязания значительны. Руководство той или иной организации, заинтересованное в профессиональном росте молодых специалистов, часто идет им на уступки, не останавливается перед ущемлением интересов так называемых старых работников.

Итак, причины. Причина первая — противоположная направленность профессиональных амбиций двух врачей. У Ольги Евгеньевны позицию можно обозначить так: «Я здесь уже 15 лет проработала, не этим молодым выскочкам поучать меня, что и как мне делать». У Ирины Германовны устремления так же направлены на защиту собственного

престижа, но только посредством противоположных умозаключений: «Эти тетки ничего не смыслят в современной медицине, мой долг заявить им об этом прямо и открыто».

Причина вторая. Заведующий отделением заинтересован, чтобы его сотрудники пользовались хорошей репутацией, были опытны и компетентны, а лечение больных происходило как можно эффективнее. Но, с другой стороны, если он не будет заботиться о молодых сотрудниках, не будет всячески поддерживать их научные изыскания, то как они будут расти, набираться опыта? И что он будет указывать в различных научных отчетах? Таким образом, его позиции не позавидуешь. Ему, что называется, «и хочется, и колется».

Причина третья. Ольга Евгеньевна, как врач, заинтересована сама вести наиболее интересные случаи. В то же время ее коллега Ирина Германовна заинтересована заимствовать у других врачей именно таких больных, лечение которых имеет для нее не только профессиональную, но и научную значимость.

Причина четвертая — идейное противоречие двух врачебных тактик. Вероятно, Ольга Евгеньевна в большей степени ориентирована на больного, на его настрой, особенности, отношение к болезни. Именно этим она руководствуется, подбирая соответствующие формы лечения. Ирина Германовна скорее всего в большей степени уповает на передовой медицинский научный опыт, считая, что при любом удобном случае следует апробировать новейшие медицинские препараты и технологии. Возможно, именно этим обстоятельством было вызвано ее высказывание о необходимости исправлять чужие ошибки.

Думаю, что при более детальном анализе могут быть найдены и еще несколько причин, не говоря уже об обстоятельствах, благоприятствующих возникновению этого конфликта: различный профессиональный опыт участников, несходство их научных интересов, психологическая предрасположенность одного из врачей к созданию конфликтных ситуаций, высокая напряженность их работы и моральная ответственность за своих больных и результаты их лечения.

Поэтому именно совокупность причин, их множественный характер проявления чаще всего определяют ход конфликтного взаимодействия.





Динамика конфликта

Каждый конфликт имеет свою продолжительность, свою протяженность во времени. Он может тянуться годами, а может завершиться за несколько минут. Но всегда его протекание подчинено определенной логике, а в ходе взаимодействия участников выделяются следующие этапы:

1. Завязка, или конфликтная ситуация.
2. Этап открытого противоборства, называемый инцидентом.
3. Тот или иной исход, который ведет к завершению конфликта или переходу его на другой уровень.



По накалу эмоциональных страстей 1 и 3 этапы проигрывают второму этапу, где страсти, что называется, «кипят», люди плохо контролируют свое поведение, «удары» и ответные «выпады» следуют друг за другом практически мгновенно. Поэтому и скорость этого этапа самая большая.

На 1-м этапе растет эмоциональное напряжение. На 3-м оно, напротив, спадает. Люди осознают, осмысливают произошедшее, предпринимают различные шаги к восстановлению, налаживанию отношений. Эти два этапа, опоясывающие инцидент, значительно превосходят его по продолжительности. Действия здесь имеют чаще всего не явный, а скрытый характер, то есть участники проигрывают различные варианты в своем воображении. В действительности же ведут себя сдержанно и корректно, что, правда, не исключает наличия эмоционального напряжения и вспышек.

Рассмотрим эти этапы и взаимопереходы более подробно.

Завязка, или конфликтная ситуация

Живут рядом друг с другом два человека, обмениваются новостями, иногда забегают за

какой–нибудь мелочью, в общем и целом прительствуют. И, наверное, все бы так и продолжалось, если бы не кот Ивана Ивановича. Кот облюбовал для отдыха и времяпрепровождения коврик Сергея Владиславовича. Итак, Сергей Владиславович, отправляясь утром на работу, обнаружил у своей двери соседского кота. Он перешагнул через него и поморщился. Но служебные обязанности не терпят отлагательства, и он заторопился на работу. Вечером Сергей Владиславович снова обнаружил под своей дверью чужого кота. Теперь уж он не утерпел и с видимым удовольствием прогнал животное.

На следующий день, встретив Ивана Ивановича, Сергей Владиславович не преминул заметить:

— И что это ваш Фердинанд вечно под моей дверью сидит? Вы, что ли, его так приучаете?

— Коты — свободолюбивые животные. Их по линейке ходить не заставишь и служить не приучишь. Один только артист Куклачев сумел разгадать, как с ними обращаться. Зато он и в цирке выступает, а зрители ему аплодируют, — философски заметил Иван Иванович.

Дня через два Сергей Владиславович опять обнаружил Фердинанда на своем коврике, а на двери с негодованием увидел свежие царапины. Дверь была новая, и за ее установку мастера взяли с хозяина немалую цену. Поэтому Сергей Владиславович, не медля, отправился к соседу разбираться.

Итак, налицо конфликтная ситуация. Один человек терпит неудобства, а другой, пусть косвенно причастный к этому, никак не реагирует. Назревает противоречие, начинает складываться противоположная направленность интересов. Хозяин кота стремится обеспечить собственный комфорт, для чего и заводит домашнее животное. Сосед его понимает ком форт иначе. В образ его жилища никак не вписываются какие–либо четвероногие существа, и он не желает мириться с их присутствием в интерьере собственной квартиры или хотя бы на подступах к ней.

В отношениях между этими субъектами появляется напряженность. Сергей Владиславович жалуется своему соседу на кота и тем самым как бы делает ему замечание, намекает на необходимость хозяйского вмешательства в сложившуюся ситуацию. Иван Иванович никак не реагирует на это. Его пространное философствование может быть воспринято и как насмешка, и как презрение к окружающим, и как желание снять с себя всякую ответственность за поведение глупого кота. Ранее сложившиеся добрососедские приятельские отношения начинают «трещать по швам». Люди начинают предвзято оценивать слова и поступки друг друга, а также все происходящее в дальнейшем с ними.

Прореагируй Иван Иванович иначе на слова своего соседа, прояви внимание и сочувствие к его переживаниям, и ситуация не приобрела бы характер конфликта. Достаточно было вместе с Сергеем Владиславовичем выразить неудовольствие поведением кота Фердинанда (вот он какой бессовестный — мало ему моей двери; гоните его, гоните этого плута прочь), и установки бывших приятелей совпали бы, а дело закончилось миром к всеобщему удовольствию. Сергей Владиславович с чистой совестью и с благословения хозяина гонял бы Фердинанда от своих дверей, а у соседей нашелся бы еще один повод для обмена впечатлениями. И их добрые отношения лишь упрочились бы от этого незначительного происшествя. Но случай распорядился иначе.

Инцидент, или открытое противоборство

Итак, Сергей Владиславович отправляется к соседу для выяснения отношений. Не поздоровавшись и не осведомившись о состоянии дел и самочувствии Ивана Ивановича, он с порога начинает свою обличительную речь:

— Идите полюбуйте на свое драгоценное создание! Он мне всю дверь исцарапал! Я этого так не оставляю. Раз завели животное, так и держали бы его у себя в квартире!

— Чем вам мой Фердинанд не угодил?

Кот Фердинанд по–прежнему лежит на соседнем коврике. Вальяжно раскинувшись, он

тщательно вылизывает свою переднюю лапу.

— Вот посмотрите, что он своими когтями наделал!

— Ас чего вы взяли, что это он процарапал? Может, это ее кто-нибудь ногой пнул, детской коляской или велосипедом случайно задел?

— Какой ногой, каким велосипедом?! Когда я сам видел, как он об мою дверь свои когти точил.

— Он еще из ума не выжил, чтобы об металлическую дверь когти точить. У него Дома специальный столбик, обмотанный пеньковой веревкой, чтобы, не дай бог, лапу себе ко повредить, имеется. А вместо того, чтобы напраслину на животное наговаривать, шли бы себе домой отдыхать.

— Я сам знаю, что мне делать, а вот лжецом меня еще никто не называл. За это ведь можно и под статью!

— Да ты мне статьей-то не грози! Видали мы таких!

— Вы мне не тыкайте, не на такого напали. Я вот сейчас милицию приглашу и понятых, чтобы протокол по всей форме составить и с вас штраф взять за порчу имущества и оскорбление личности!

— Давай, давай, вызывай, вместе посмеемся!

Не будем далее приводить все домыслы и измышления, оскорбления и угрозы, которыми осыпают друг друга два взрослых человека. Наша цель заключается в другом — показать, как конфликтная ситуация перерастает в открытое противоборство и какие отличия между ними имеются.

В нашем случае 2-я стадия конфликта начинается тогда, когда одна из сторон открыто выражает недовольство другой и высказывает ей свои претензии. При этом вторая сторона, в свою очередь, отказывается от оборонительной позиции и переходит в наступление с ответной критикой и встречными оскорбительными замечаниями и угрозами.

Всякий инцидент обладает одной интересной особенностью: партнеры как бы слышат и не слышат друг друга. Точнее, они специфически воспринимают сказанное другими, реагируют на это свое искаженное восприятие. Поэтому реакция получается неадекватной, чаще всего негативной. Обычно говорят — страсть ослепляет. Перефразируя это высказывание, можно сказать — гнев делает человека глухим.

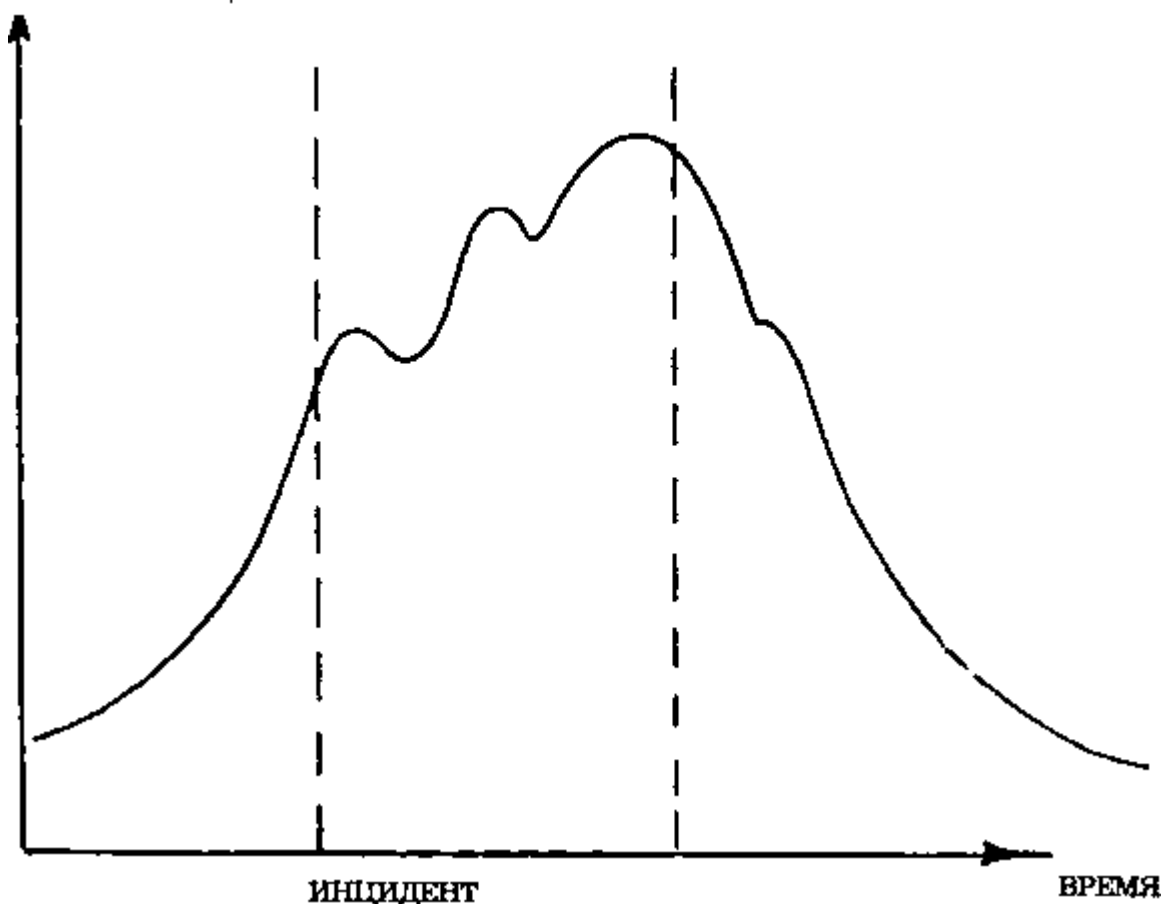
В отличие от конфликтной ситуации, где напряженность нагнетается, здесь происходит ее разрядка. Люди, по крайней мере одна из конфликтующих сторон, дают выход своим отрицательным эмоциям. Они их открыто проявляют: кричат, краснеют, бледнеют, гримасничают, сжимают кулаки, топают ногами, грозят и наделяют своих партнеров самыми нелицеподобными эпитетами.

При этом происходит колоссальный выброс энергии. В запальчивости люди совершают такие действия, на которые вряд ли были бы способны в спокойном состоянии: крик, визг, брань, сломанные вещи, перебитая посуда, ссадины, синяки и даже увечья.

Эта особенность объясняет короткую продолжительность стадии инцидента. Выплеснув свои эмоции, участники чувствуют усталость, апатию, опустошенность. Обычно инцидент длится лишь несколько минут. Максимальная же его продолжительность — 1,5–2 часа. За это время даже абсолютно здоровый взрослый человек обычно полностью истощает запас своей энергии.

После этого участники расходятся, чтобы при следующей встрече возобновить «боевые действия» или перейти к следующему этапу. Поэтому иногда единичный конфликт имеет несколько пиков напряженности, что на практике проявляется в ряде стычек, споров, ссор. Последние будут возобновляться до тех пор, пока не будет разрешено существующее противоречие. При этом верх может одержать первая сторона, или стороны достигнут взаимной удовлетворенности или обе останутся не у дел, так сказать, у разбитого корыта.

ЭМОЦИОНАЛЬНАЯ НАПРЯЖЕННОСТЬ



На стадии инцидента четко проступает незначительность повода, которая была затуманена на стадии конфликтной ситуации. Участники теперь борются за предмет конфликта, забывая о том, с чего все началось. Так, Иван Иванович и Сергей Владиславович ведут неустанную борьбу за правду и справедливость, совершенно выпустив из поля зрения виновника происходящего, он их не интересует, и поэтому может спокойно вылизываться, или, покинув место действия, гулять сам по себе.

Разрешение, или исход

Логическим завершением любого конфликта является его исход. По форме и содержанию он бывает очень разнообразным.

Разрешение в пользу какой-либо из противоборствующих сторон существенно отличается от разрешения в пользу третьей стороны или исхода, когда стороны идут на взаимные уступки или примирение. Таковы его варианты по содержанию.

Третий, заключительный, этап конфликта может принимать форму соглашения сторон, односторонних или взаимных извинений, покаяния, страстного или быстрого примирения, временного или окончательного разрыва отношений. Особый случай представляет разрешение в форме иррадиации (расширения) конфликта. Данная ситуация исчерпана, но конфликт переносится на другие ситуации.

Нередко конфликт разрешается в результате чьего-либо вмешательства, когда внимание участников переключается с предмета конфликта на другого человека или предмет. Если это человек, то он может взять на себя роль судьи, карающего виновных или стремящегося примирить конфликтующие стороны. Он может свести все дело к шутке или продемонстрировать комизм сложившейся ситуации. Однако часто этому лицу достаются

все шишки, когда спорящие или враждующие стороны совместно ополчаются против него.

Именно этот, третий этап конфликта в максимальной степени зависит от индивидуальных особенностей участников: их характера установок, исходных чувств и отношений. Поэтому, придав образам Ивана Ивановича и Сергея Владиславовича какую-то психологическую определенность, мы без труда сможем предсказать исход конфликта, вспыхнувшего между ними.

Например, если Сергей Владиславович — человек упрямый и методичный, любящий все начатые дела доводить до логического конца, то дело действительно может закончиться судебной тяжбой. Иррадиация конфликта будет тем сильнее, чем больше будет упорствовать Иван Иванович. Чем более теплыми были отношения между ними ранее, тем большая степень враждебности ждет их впереди.

Напротив, если Сергей Владиславович — мужчина вспыльчивый, но отходчивый, то, пригрозив написать заявление в милицию, он, хлопнув дверью, отправится к себе домой. В квартире, обнаружив новый телефонный счет и занявшись поисками авторучки, которой почему-то не оказалось на месте, или включив телевизор и услышав очередную порцию скандальных новостей, он уже через 10 минут забудет о своих намерениях. А наутро, как ни в чем не бывало, раскланяется с Иваном Ивановичем, если только Фердинанд не будет сидеть в это время на его коврик.

Если Иван Иванович в тот вечер окажется в боевом настроении, то не исключено, что он начнет звонить в квартиры к другим соседям, требуя их участия в независимой экспертизе царапин на двери квартиры Сергея Владиславовича и вызывая к их чувствам по отношению к «братьям нашим меньшим». Его гневная проповедь будет продолжаться до тех пор, пока его сосед не махнет на все рукой и не скроется у себя дома, что называется, «от греха подальше».

Возможно, все произойдет гораздо проще. Привлеченная голосами, из квартиры выглянет жена Сергея Владиславовича — Нелли Григорьевна и, увидев мужа с соседом, удивленно скажет:

— Ой, а что это вы стоите в дверях и не проходите? Сережа, я уже не знаю, что думать. Почему ты так задерживаешься? Сколько раз тебе можно ужин разогревать? Иван Иванович, добрый вечер. Я сегодня сделала запеченные баклажаны по вашему фирменному рецепту. Вы непременно должны их попробовать. А то Сережа вечно ругает меня, говорит, лучше бы картошки пожарила. Вера Алексеевна, кажется, сегодня была дома. А вчера она заходила ко мне и показывала чудесные вещи, которые купила по случаю. Фердинанд, котик мой, иди сюда, сейчас я тебя колбаской угощу. Кис-кис-кис...

И она удалится на кухню. За ней стремглав устремится Фердинанд. А мужчины останутся не у дел и понуро последуют за ними, сбитые с толку таким натиском и обилием информации, вылитой на их головы. Как можно спорить и ссориться, когда рядом у родного близкого человека столько забот, столько проблем, такая кипучая жизнь.

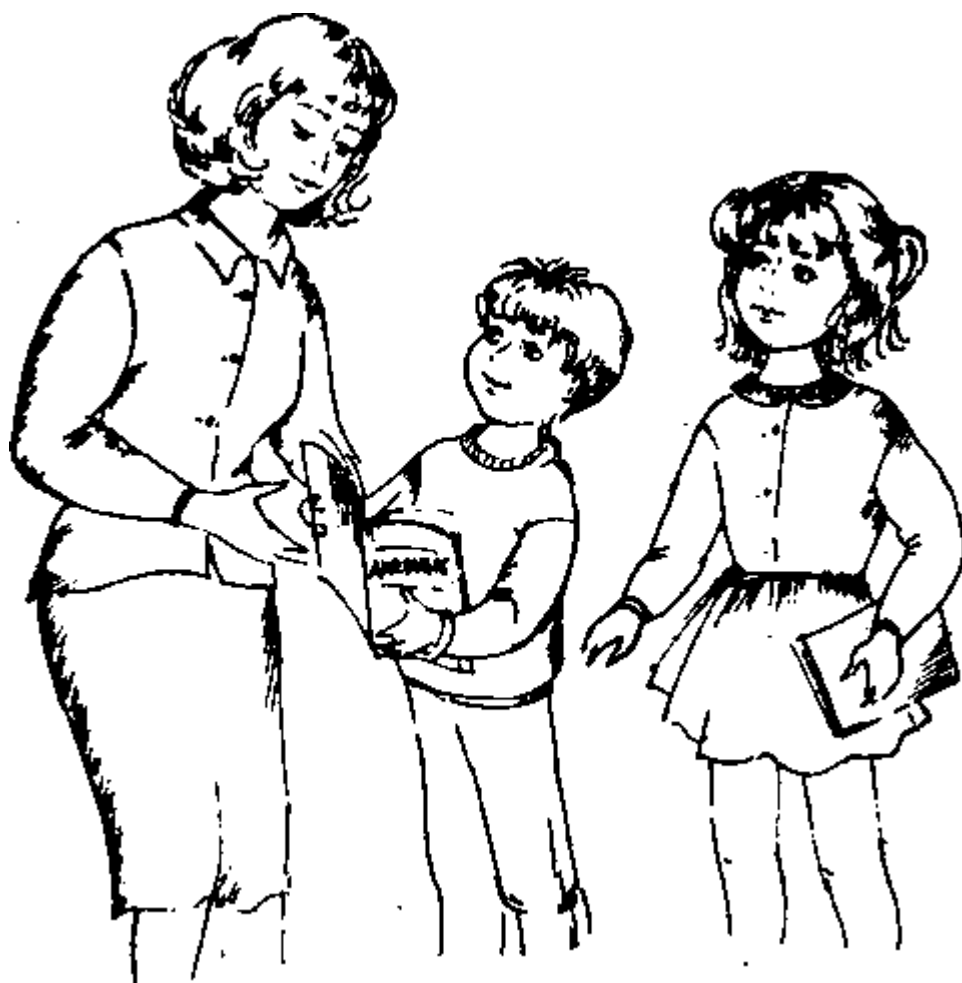
Последующее взаимодействие

Постконфликтное взаимодействие протекает по особым законам. Уровень, на котором теперь будет происходить общение людей, участвовавших в конфликте, обязательно изменится. Он окажется ниже прежнего, если конфликт был негативным, то есть разрушающим сложившиеся отношения, существующие представления людей о себе и друг друге. На низких уровнях субъекты будут жестко ориентированы на свое представление о партнерах, а не на их реальные или демонстрируемые качества. Поэтому при расхождении своих ожиданий с поведением человека наступает разочарование. А люди редко достигают желаемого результата. Зато позитивные конфликты выводят общение субъектов на более высокий уровень, делают его продуктивным, степень удовлетворенности партнеров только растет. Субъекты научатся лучше понимать друг друга, уважать взаимные интересы и склонности, более терпимо относиться к инакомыслию и прочим различиям друг друга.

Часто по завершении конфликта люди становятся подчеркнуто вежливыми, родственники проявляют особую предупредительность, внимание. Дети ластились к родителям, взрослые стараются загладить свою вину, восполнить причиненный ущерб большей заботой, нежностью. Эти действия способствуют стиранию из памяти неприятных воспоминаний и обеспечивают психологический комфорт людям, пережившим напряженную борьбу, неприятные моменты, унижавшие их достоинство.

Если негативный конфликт привел к разрыву отношений, то проявляется еще одна закономерность постконфликтного взаимодействия. Субъекты достаточно легко идут на разговор о произошедшей размолвке, но при этом стараются представить себя в наиболее выгодном свете, а своих партнеров наоборот стремятся выставить в неприглядном виде. Это еще раз, пусть и косвенно, как бы подтверждает неизбежность разрыва и оправдывает индивида в собственных глазах, подчеркивает правоту его действий.

В повторах, лишенных былой эмоциональной напряженности, также изживаются неприятные воспоминания, восстанавливается психологическое равновесие.





Как можно управлять ходом конфликтного взаимодействия

Может показаться, что люди, вовлеченные в конфликтное взаимодействие, не

понимают, что творят, нечто управляет их поведением помимо их воли и желания. Для обозначения этого в обыденной речи существует глагол «понесло», очень точно отражающий представление о бесконтрольности конфликтного взаимодействия. Но это не совсем так. Обычно действующие субъекты плохо контролируют свои поступки на стадии инцидента, хотя есть и такие, которые обладают высокой толерантностью (устойчивостью к стрессам). Они не теряют голову ни при каких обстоятельствах. Но о них речь пойдет позже. Большинство же людей способны контролировать свои действия на стадиях конфликтной ситуации и разрешения конфликта. Именно здесь можно ставить специальные цели и достигать их, то есть управлять ходом конфликта.

В этой главе мы разберем несколько вариантов такого управления. Каждый из них имеет свои преимущества и недостатки и может быть использован индивидами при необходимости.

Предотвращение конфликта

Предотвратить конфликт можно на стадии его возникновения, если выявить и разрешить возникшее противоречие. В случае с детьми, игравшими в песочнице, предотвращению способствовало бы информирование других играющих детей о намерении изменить свою тактику поведения. Это могла сделать сама девочка Даша, воспитатель или мама. Привлечение к этой новой игре других ребят позволило бы избежать формирования противоположной направленности их интересов, а значит, избежать самого конфликта.

Разбирательства между Сергеем Владиславовичем и Иваном Ивановичем тоже могло бы не быть, прояви один человек большую чуткость к настроениям другого и немножко подыграй ему. Раз один сетует на неразумность животных, то и другой мог бы поддакнуть, и противоречие было бы снято.

Можно подумать, что сделать шаг навстречу другому человеку просто. Эта простота кажущаяся. Для этого нужны чуткость, особая психологическая проницательность, а главное, желание сохранить или наладить добрые отношения, осознать ценность, значимость и уязвимость таких явлений, как доверие, симпатия, заинтересованность, дружба, любовь.

Поэтому такой вариант управления доступен лишь людям достаточно зрелым, дети же могут его использовать лишь «с подачи» взрослых. В этом состоит трудность такого способа управления. Кроме того, его применению мешают такие качества личности, как завышенное самомнение, амбициозность, ригидность (жесткость) установок, консерватизм и тому подобные.

Мы предложили 140 людям ответить на вопрос: «Как вы поведете себя в следующей ситуации? Вы сидите в переполненном автобусе, рядом стоит молодой человек с мороженым, съеденным меньше, чем наполовину. Быстро тающее мороженое представляет реальную угрозу вашему костюму. Вы скорее всего:

- 1) возмутитесь и потребуете от этого пассажира покинуть общественный транспорт;
- 2) привлечете внимание других пассажиров и попросите их вытолкнуть невежу;
- 3) вежливо попросите этого молодого человека отодвинуться от вас;
- 4) встанете и уступите ему свое место, чтобы он мог спокойно закончить есть мороженое;
- 5) свой вариант опрошенных.

75% опрошенных (105 человек) выбрали вариант 1, 19% (27 человек) — вариант 2. Таким образом, подавляющее большинство участников опроса имеют установки, препятствующие предупреждению конфликта. Они скорее были готовы ввязаться в конфликт, развязать его, а не предупредить его появление. Только 7 человек (5%) выбрали предупреждающую тактику поведения (варианты 3 и 4) и 1 человек (это была девушка) ответил, что предложила бы молодому человеку выбросить свое мороженое в окно (вариант 5). В этом и состоит еще одна сложность. Людям и в голову не приходит, что можно избежать социального противостояния, поскольку именно отстаивание своих прав является

социальной нормой в современном обществе. Избежать противостояния, вести себя по-джентльменски, то есть мягко, для большинства означает быть несовременным, безнадежно устаревшим. Это и удерживает их от подобных поступков. Им кажется, что окружающие расценивают это как слабость или посмеиваются над их старомодностью.

Вероятно, в силу указанных причин этот способ управления используется достаточно редко, несмотря на его высокую эффективность. Говорят, после драки кулаками не машут. В отношении конфликта все наоборот: вместо того чтобы предупредить наступление конфликта, люди предпринимают колоссальные усилия для того, чтобы разрешить его с наибольшей выгодой для себя или по справедливости — это кому как нравится.

Ускоренная разрядка, или разрыв

Этот способ в управлении конфликтным взаимодействием заключается в стремлении на стадии инцидента изыскать такой довод, который делал бы для инициатора и его партнера (партнеров) невозможным всякое последующее взаимодействие. Это может быть оскорбление, особо болезненный укол, язвительная насмешка.

Провокационное стремление смешать другого с «грязью» не столько для того, чтобы одержать психологическую победу, сколько для того, чтобы поскорее прервать тягостное взаимодействие, лежит в основе этой тактики управления конфликтом. В определенной мере такая тактика беспощадна, человек не стесняется в выборе выражений, не щадит чувства и самолюбие другого человека, не дорожит сложившимися отношениями, считая, что раз они не идеальны, то лучше их разорвать.

Обычно такие максималистские установки свойственны подросткам и молодежи. Именно представители этих возрастных групп чаще всего прибегают к использованию отмеченного варианта управления конфликтным взаимодействием.

Скорость разрыва зависит от того, насколько хорошо участники знают друг друга. Хороший знакомый, родственник, друг способен причинить гораздо большую боль, чем всякий другой человек, и, значит, ускорить развязку конфликта, разорвав отношения на какое-то время или даже навсегда.

Например, стоит молодой жене сказать своему супругу: «Я знала, что ты сразу побежишь докладывать своей маме; так и будешь к ней по пустякам бегать?», разрыв отношений на вечер, неделю или даже более длительный срок обеспечен, поскольку только она знает о сильной эмоциональной привязанности своего мужа к свекрови и способна нанести удар в самое болезненное место, а именно — уязвить самолюбие мужчины, упрекнув его зависимостью от женщины.

Но такое происходит не только между супругами. Часто к разрыву отношений между близкими друзьями ведет острое слово в адрес любимых, родных кого-либо из них. Стоит употребить в разговоре одну из приведенных ниже фраз, и дело непременно закончится ссорой:

- Да твою Светку кто только не провожал!
- А твой папашка любому за рубль пятки лизать будет!
- Знаю я, чего она тебе подарки носит. Воровка она, вот и все.

Такие или подобные замечания способны привести к разрыву самых прочных отношений. А если использовать их сознательно, умышленно, это будет означать стремление управлять ситуацией по своему усмотрению.

К этому варианту прибегают, когда отношения начинают тяготить обоих или одного из партнеров или когда существует абсолютная уверенность, что разрыв будет непродолжительным и через определенный промежуток времени взаимоотношения возобновятся с новой силой, а возникшая пауза станет способствовать обновлению и усилению взаимных чувств и эмоций. Например, к таким действиям прибегают некоторые дамы, чтобы подвигнуть своих кавалеров к решительным поступкам.

Существенным достоинством этого варианта управления является то, что он придает

динамичность отношениям. Но это крайний, радикальный метод, которым, естественно, нельзя пользоваться постоянно, а следует прибегнуть для крайнего случая.

Достижение соглашения через взаимные уступки

Этот вариант управления можно образно назвать «шаг навстречу». Сделать его в гневном состоянии очень непросто. Вся трудность заключается в том, чтобы в момент разгула страстей, остановиться, осмыслить без эмоций сложившееся положение и первому сделать шаг к примирению, пойти на уступки своему партнеру, не заботясь о своем престиже и самолюбии, а думая лишь о благе другого. Если стремиться лишь к кровной мести, думать о том, как бы больнее отомстить обидчику, тогда воспользоваться указанным вариантом практически невозможно. Поэтому прочные, стабильные отношения, альтруистические установки, теплые чувства в адрес партнеров — залог возможности успешно пользоваться таким способом управления. И, напротив, нестабильные, поверхностные отношения, эгоистические переживания и негативные чувства, появившиеся в процессе взаимодействия с кем-либо еще до начала конфликта, являются серьезным препятствием для его применения.

Разберем несколько примеров.

Автолюбитель нарушает сразу несколько правил дорожного движения: садится за руль автомобиля в нетрезвом виде, превышает скорость, останавливается не по первому требованию инспектора ГИБДД. Его действия провоцируют не только возможность аварийной ситуации на дороге, но и кладут начало конфликту между водителем и представителем службы безопасности дорожного движения. Один предъявляет требования, другой оправдывается и предлагает вместо штрафа или какого-либо другого вида наказания определенную сумму в обмен на готовность закрыть глаза на допущенные нарушения.

Не правда ли, знакомая ситуация?

Или другой случай: задержавшийся супруг вызывает праведный гнев своей жены. Но в ответ на риторический вопрос: «Сколько раз тебе можно ужин разогревать?», — последний ответит: «Не волнуйся, Машенька, иди отдыхай. Я сам все разогрею, положу и посуду за собой вымою».

И эта ситуация, думается, многим знакома.

Наконец еще один пример, и тоже достаточно типичный.

Шестиклассника, получившего в школе «неуд», подвергают домашней экзекуции и засаживают за уроки с угрозой не выпускать более ни на какие прогулки. Минут через 40–50 ребенок подходит с тетрадями и учебниками к кому-либо из родителей и просит проверить выполнение, затем робко спрашивает: «Ну теперь—то можно выйти на полчаса?»

Во всех трех случаях мы видим попытки одной из конфликтующих сторон прибегнуть к данному способу поведения (достижения соглашения). Но будут ли они при этом управлять ситуацией, зависит от ответных действий и партнеров, поскольку уступки должны быть взаимными, а не односторонними. Конфликт будет разрешен только в том случае, если инспектор возьмет деньги и нарушит свой служебный долг, если супруга умилится покладистости и заботливости своего мужа и отправится немедленно смотреть телевизор или звонить подруге, а родители сочтут, что час занятий более чем достаточен для их отпрыска. В противных случаях инциденты не будут считаться исчерпанными и станут развиваться по восходящей линии, возможно, и с большей силой.

Таким образом, приведенные примеры ярко демонстрируют, что необходимо обладать завидной психологической проницательностью, чтобы точно просчитать тот шаг, который вызовет взаимное стремление достигнуть согласия и партнерства во взаимодействии.

Поэтому мы в очередной раз убеждаемся, что управление — штука трудная и справиться с этим под силу далеко не каждому человеку.

Поэтапное урегулирование

Поэтапное урегулирование немного напоминает предыдущий вариант (достижение соглашения через временные уступки) с той лишь разницей, что здесь варианты соглашения ищет и предлагает посредник — третье лицо, непосредственно не участвующее в конфликте.

На Западе практически каждый уважающий себя гражданин или семья имеют личного адвоката, в чьи обязанности и входит поэтапное урегулирование трений и всевозможных конфликтов по мере их возникновения. Лицо, не находящееся под действием сильных эмоций, действует более здраво и рассудительно и скорее найдет выход из создавшегося положения.

В США каждая государственная школа имеет в штате своего посредника, или медиатора. Его задача сводится в достижению соглашения между конфликтующими сторонами (учащимися разных классов или ступеней, учащимися и педагогами, педагогами и администрацией, родителями учащихся с одной стороны и педагогическим коллективом и администрацией с Другой и т. д.). Посредник ведет переговоры с Каждой стороной в отдельности, выясняет для себя перечень взаимных претензий, смотрит, в чем могут стыковаться интересы конфликтующих сторон, готовит текст соглашения, который обсуждает и корректирует по мере необходимости с участниками, и, наконец, присутствует при подписании соглашения, и, более того, следит за ходом его соблюдения. На должность медиаторов–посредников могут претендовать лишь профессиональные психологи или юристы, поскольку занятие это трудное и требует соответствующей квалификации.

Однако не следует думать, что поэтапное урегулирование недоступно обычным людям. В качестве посредников могут выступать друзья, соседи, знакомые, родственники. Технология действий здесь примерно такая же: им предстоит поочередно контактировать с конфликтующими сторонами и изыскивать такой вариант поведения, который с большой долей вероятности привел бы к примирению сторон. Например, отдельное приглашение на именины к подруге поссорившихся супругов. Мудрый совет бывалого человека может значить ничуть не меньше, чем профессиональные действия лицензированного и дипломированного адвоката. Если у человека есть точное желание помочь другим людям, то он может это сделать совершенно бескорыстно. Недаром на Западе считается, что в России вместо психоаналитиков и адвокатов для улаживания всяческих проблем существует «институт подруги».

Вмешательство посредника может происходить на любом этапе конфликтного взаимодействия. Если оно произойдет на первом этапе конфликтной ситуации, то инцидент может быть предотвращен или значительно отодвинут во времени («Наташка, ты, говорят, своего благоверного одной яичницей кормишь? Давай я тебя на курсы к моей Татьяне определю. Она такие борщи и запеканки стряпает, просто закачаешься»). Такое добродушно–шутливое замечание, сопровождаемое соответствующим предложением, может предотвратить серьезный конфликт, если мужчина считает приготовление пищи делом сугубо женским и терпит неумелые действия в этой ситуации своей жены лишь из доброго отношения к ней. Но при этом он испытывает сильнейшую напряженность и дискомфорт, поведать о которых готов близкому приятелю. Совет–предложение последнего и деятельность «института подруги» решают всю проблему миром.

Третье лицо может вмешаться в ход инцидента и на втором этапе. Но для этого нужно обладать определенным авторитетом и пользоваться у конфликтующих людей серьезным влиянием.

На третьем этапе действия посредника так же имеют характер рекомендаций по созданию благоприятных условий для преодоления возникших разногласий и разрешения спорных вопросов.

Угашение конфликта

— Мама, мама, а Вовка опять мои куклы трогает! И толкается!

— Вот я ему сейчас потолкаюсь!

— А ну-ка, петухи, разошлись быстренько. Хватит кулаками махать. Всё!

Данные примеры прекрасно иллюстрируют возможности у гашения, то есть недоведения конфликтной ситуации до открытого столкновения сторон или свертывание активных конфликтующих действий. Угашение, как правило, осуществляется за счет вмешательства авторитета: взрослого — в детские конфликты, руководителя — в производственные и т. п., — которое резко снижает мотивацию взаимодействия конфликтующих, оставляя существующее противоречие в неизменном виде. Поэтому угашение — временная мера. Часто она действует до тех пор, пока в ситуации присутствует примиряющий человек. После его ухода или через короткое время конфликт может продолжиться, вспыхнуть с новой силой.

Управляющее воздействие здесь исходит не от участников, поэтому нужна добрая воля человека, желающего вмешаться и прекратить разборки между конфликтующими сторонами. Этому способны помешать страх, лень, безразличие. Кроме того, такой субъект или миротворец не всегда может оказаться поблизости или он может быть занят другими делами. В этом значительная слабость данного варианта управления. Еще одну опасность составляет недостаток авторитета. Представьте себе, что примирительную тираду во втором примере произносит бабушка 13–15 летних подростков. Таким воздействием конфликтующие попросту пренебрегут или ответят грубостью.

Еще одна особенность такого варианта управления в том, что оно оказывается более действенным на ранних этапах, а когда конфликт затянулся, угасить его бывает довольно трудно. Участники оказываются глубоко вовлеченными в конфликтное взаимодействие. И у них помимо первичных мотивов (борьба за предмет конфликта) появляются вторичные: азарт, глубокие обиды и т. п.

Демонстрация слабости или превосходства

Такие варианты управления применяются исключительно участниками конфликтного взаимодействия и в личных корыстных целях. На этом основании их можно отнести к манипулятивным приемам. Человек, использующий их, перетягивает чашу весов в свою сторону и вне зависимости от того, демонстрирует ли он слабость или превосходство, становится обладателем предмета конфликта.

Например, двое женщин-коллег устраивают взаимное препирательство по поводу того, как и куда были убраны необходимые по роду деятельности бланки отчетных документов. Каждая из них убеждает другую, что уже вот несколько дней не прикасалась к необходимой документации, а раз ее не было на месте, то их могла взять только другая коллега. Наконец, в разгар перепалки одна из женщин останавливается на полуслове, глубоко вздыхает и прикладывает руку к сердцу (или печени, поджелудочной железе, вискам и т. д. и т. п.), затем на несколько секунд следует пауза. Подобный шаг кладет конец препирательству, и предмет конфликта становится несущественным (причем правда оказывается на стороне мнимой больной).

К числу способов демонстрации слабости относятся слезы, показное недомогание, болезнь, бессилие. Они в большей степени свойственны детям и женщинам. Но в борьбе, как говорится, все средства хороши. И если с их помощью они способны одерживать «победы», то слабые на поверку оказываются не такими уж и слабыми.

Демонстрацию превосходства не стоит путать с демонстрацией силы или устрашением. Это совсем не угрозы, шантаж или физическая расправа, хотя «бряцание оружием» становится во многих конфликтах делом вполне обыденным. Под демонстрацией превосходства здесь понимается демонстрация уверенности, морального превосходства, сдержанности, опоры на чужой авторитет или силу. Дети опираются на авторитет и силу взрослых (старших братьев, сестер, родителей), взрослые предпочитают авторитет власти, социального превосходства или исключительной информированности.

Например, основательно отчитанный за драку малыш показывает язык своему обидчику из-за спины родителя, будучи уверенным в собственной безнаказанности. Или разъяренная соседка бежит за управдомом, чтобы отчитать нарушителей общественного порядка и спокойствия в его присутствии. Должностное лицо позволит ей почувствовать уверенность, что распоясавшиеся хулиганы не обидят, не оскорбят ее, а возможно, даже понесут наказание.

Демонстративные приемы управления конфликтным взаимодействием обычно применяются на стадии инцидента, ближе к его завершению, когда другие аргументы уже не дают желаемого психологического превосходства и не могут обеспечить существенного перевеса сил. Ими пользуются охотно люди любых возрастов, полов, социальных категорий. При умелом применении они позволяют быстро завершить конфликтное взаимодействие, правда, к удовольствию не обеих, а одной из сторон.

Эти два приема часто используют вместе или по очереди. На демонстрацию силы одним второй отвечает демонстрацией слабости или наоборот, и, когда участники конфликтного взаимодействия начинают манипулировать друг другом, то верх одерживает более изощренный, лучше защищенный, раньше нащупавший слабые места своего партнера. Таким образом, опасность использования манипуляции состоит в возможности подвергнуться ответной манипуляции, гораздо более тонкой и изощренной.

Устрашение противника

Наиболее простой, даже примитивный способ управления участниками конфликта — это их устрашение. Примитивным он является потому, что конфликтное взаимодействие и так представляет собой силовое противостояние, а такое воздействие ничего не меняет по своей сути. Крики, угрожающие позы, жесты, выражения тоже призваны устрашать. На стадии инцидента они используются практически бесконтрольно. Если же мы сознательно прибегаем к его использованию, то цель совершенно Иная — остановить, как можно скорее свернуть противостояние сторон.

Обычно этот способ используют представители так называемых силовых структур, чтобы прекратить беспорядки, предотвратить кровопролитие в конфликтах между группировками. Разгон демонстраций и манифестаций, как специфических форм проявления социальных конфликтов, вмешательства полиции или милиции в чрезмерно бурные выяснения отношений между группами подростков или супругами и другие явления служат иллюстрациями этого варианта управления конфликтом, когда сами участники уже плохо владеют ситуацией.

Управление здесь опять идет извне. По сути это силовое вмешательство в ход конфликта, когда появляется явная или скрытая опасность для участников или их окружения.

Однако этот прием часто используют и взрослые по отношению к детям. Они применяют шантаж, чтобы изменить ход конфликтного взаимодействия в нужную им сторону.

Например, вмешавшись в ход педагогического конфликта, представитель школьной администрации (завуч, директор и т. п.) требует от ученика публичного извинения перед учительницей, угрожая ему отчислением, вызовом родителей и другими карами.

Порой одно только появление определенного лица кладет конец инциденту. Выражения типа: «Атас, завуч идет» служат тому доказательством.

Страх наказания за недопустимое поведение в ходе конфликтного взаимодействия толкает его участников на отказ от дальнейших действий. Возможность суровой кары перевешивает в их сознании желание обладать предметом конфликта, иногда до лучших времен, а порой и совсем. Лучше пожертвовать малым, чем потерять все или гораздо большее (жизнь, свободу, репутацию, здоровье, положение в обществе, близких, значимый предмет или что-нибудь еще не менее ценное для субъекта).

Правда, заметим в конце, что постоянно выступать в роли устрашающего не так уж и

приятно. Так недолго стать «держимордой». Поэтому психологическая привлекательность этого варианта управления не так велика, и многие люди предпочитают его избегать.

Заигрывание с партнерами

«Хочешь ударить, ударь. Получишь пятнадцать суток», — говорит персонаж одного из известных анекдотов.

Героиня популярного кинофильма «Любовь и голуби» разряжается следующей тирадой: «Ругай мать—то, ругай. Мать — дура, мать — плохая, мать ничего не понимает. А куда ты прибежала, когда тебе в городе хвост—то прижали? К маме...»

Эти два примера наглядно демонстрируют использование приема заигрывания для управления ходом конфликта. Под заигрыванием здесь подразумевается демонстративное подстрекательство субъекта к совершению действий партнером или партнерами, которых он хотел бы избежать.

В обоих случаях персонажи играют на чувствах своих партнеров. В первом — на чувстве опасения, осторожности и даже страха, во втором — на чувствах любви и нежности, дочерней благодарности.

Заигрывание — один из наиболее эффективных вариантов управления. Тот, кто владеет им, наверняка выйдет победителем из любого затруднительного положения. Для этого нужно тонко чувствовать своих партнеров, быстро реагировать на изменения их настроения, просто хорошо разбираться в человеческой природе.

Этот прием можно иначе назвать балансированием. Если хоть чуточку перегнуть палку в ту или другую сторону, то можно действительно оказаться в «дураках». Очень важно соблюсти меру и от заигрываний не скатиться к действительному провоцированию ситуации. Делать это умеет далеко не каждый. И без уверенности не следует начинать, иначе конфликт может закончиться довольно плачевно, причем для обеих сторон (привод в милицию, нанесение тяжких телесных повреждений, доведение партнера до такого состояния ярости, отчаяния, из которых он не может самостоятельно выйти без квалифицированной медико—психологической помощи).

Посулы и обещания

В современной жизни достаточно ситуаций, когда на улицы выходят манифестанты и пикетчики. К ним обычно выходит представитель администрации, просит всех разойтись по домам и обещает помочь, разобраться, довести до сведения вышестоящего начальства и проч.

Этот старый, как мир, прием управления не утрачивает своей действенности и сегодня. Когда возникают разного рода социальные конфликты, то стоит кому бы то ни было пообещать, что вот еще чуть—чуть, совсем немного и ... стоит посулить хоть малой части недовольных какие—то блага и привилегии, как конфликтное противостояние затихает.

Обещать можно что угодно, главное, не называть конкретных сроков, когда эти обещания сбудутся (ведь недаром говорят, что обещанного 3 года ждут). Правда, этот вариант управления не является радикальным, он не разрешает конфликтную ситуацию, а лишь смягчает инцидент, на какое—то время отодвигает развязку.

Не следует думать, что этот прием применим лишь к социальным конфликтам, он так же широко используется в межличностных, детских и детско—родительских конфликтах.

Представьте себе, что ребята постарше одолжили у 7—8 летнего мальчика новенький велосипед. После оговоренного срока проката он со слезами на глазах требует возврата, а те, посмеиваясь, кричат: «Сейчас, пацан, еще один кружок прокатимся и вернем!» Тот терпеливо ждет и только шмыгает носом. Ребята накатывают еще несколько кругов. Шмыганье становится все отчетливее: «Ну, вы что? Я папе скажу!» — а в ответ слышит: «Ну, ты что, парень, сейчас еще один, последний, круг дадим». Такие реплики могут

повторяться по несколько раз, поскольку отмеченные посулы способны оттягивать конфликтную ситуацию очень и очень долго.

Отмеченный прием обычно сочетается с многочисленными оправданиями — чтобы держать ситуацию под контролем, необходимо аргументированно объяснить, почему предыдущее обещание не было выполнено, и только после этого давать новое.

Действенными являются не всякие обещания, а только отвечающие актуальным чаяниям конфликтующих сторон. Поэтому этот вариант управления может быть применен лишь после признания сторонами самого факта конфликта и выслушивания взаимных претензий. Пока это не произошло, прибегать к обещаниям и посулам нет смысла.

Покаяние, или публичное признание вины

На ступени разрешения конфликта эффективным является прием публичного признания вины. Для его реализации обязательно присутствие посторонних лиц, не участвовавших в конфликте. Дождавшись их появления, субъект, стремящийся овладеть ситуацией, начинает одновременно обращаться к ним и представителям противостоящей ему стороны и в подчеркнуто-преувеличенной форме ругать и порицать себя, приписывая себе не только реальные, но и воображаемые вины. При этом он рассчитывает не столько на человеколюбие и христианское всепрощение своих противников, сколько на их стеснительность и порядочность. Обычно люди не хотят принародно «перетрясать грязное белье» и поэтому стараются быстрее свернуть предмет разбирательства и публичного покаяния своих противников. На это и полагается индивид, затевающий это точно продуманное действие.

Вне зависимости от того, искренним или показным бывает покаяние, человек все равно оказывается в выигрыше. Он получает либо полное прощение, либо самый минимум наказания. После чего наступает публичное примирение и восстановление прерванных взаимоотношений.

«Подлец я, подлец! На вот тебе, сынок, топор, руби папке башку!» — кричит иной товарищ, зная, что родные и близкие сочувственно отнесутся к такому раскаянию и скорее осудят не его, а того, из-за кого он так убивается.

Иногда публичные покаяния напоминают беззастенчивые манипуляции. «Граждане пассажиры, взгляните на эту замечательную девушку. Это самая классная девчонка во всем нашем городе. Вы видите, какая она печальная. Это я обидел ее, я, который недостойн мизинчика на ее ноге. Если она не простит меня до следующей остановки, то мне придется броситься под колеса нашего автобуса и покончить с жизнью. Посмотрите, кажется, она улыбается. Господи, благодарю тебя! Она дарует мне свое прощение, она дарует мне жизнь. Вы все свидетели того, как только что на ваших глазах была предотвращена кровавая драма...».

Однако не следует путать этот прием управления с требованиями публичных извинений, которых часто добивается в конфликте «победившая» сторона. Так, человек, подвергшийся публичному осмеянию или оскорблению в присутствии свидетелей, требует, чтобы обидчик принес публичные извинения. К ним часто прибегают при разрешении детских или педагогических конфликтов. Здесь публичные извинения служат способом наказания. Если Юлю или Валеру, которые отстаивали чьи-либо права или правоту в конфликте, вынудить просить извинения в присутствии других ребят у какой-нибудь Марии Ивановны или Людмилы Анатольевны, то тем самым они утрачивают собственное достоинство, окончательно признают свое поражение.

Одно только знание этого варианта мало что дает людям. Необходимо правильно рассчитать время и быть достаточно убедительным, уметь противостоять антимаанипулятивным приемам. Стремясь к примирению, молодой человек на вечеринке в присутствии друзей просит прощения у приятеля или девушки, называя себя «подлецом, тряпкой, скотиной» и прочими подобными эпитетами. Но в ответ слышит: «Ты что, думаешь,

сказал «Я — подлец» и все, как будто ничего не было? Ну, нет. Твои слова так же много стоят, как пустая коробка из-под обуви. Отойди! Не желаю иметь с тобой никаких дел!» В подобной ситуации необходимо срочно решать, стоит ли упорствовать и продолжать публичное покаяние или же нужно срочно поменять тактику поведения и опробовать другой вариант управления: например, обидеться или попытаться оправдаться, свалив все на так называемого козла отпущения.

Поиск виновных, или козла отпущения

Козел отпущения, или искупительная жертва, — это прием более сильного противника участвующего в конфликте.

Когда в конфликте для одной из сторон возникнет реальная угроза поражения, то для управления ходом взаимодействия можно прибегнуть к поиску виноватого, или козла отпущения — человека или предмета, на которого можно свалить вину за случившееся. Этот человек не обязательно должен быть слабым и беззащитным, напротив, он может быть защищен возрастом, положением и быть недоступным для наказания.

Например, родители оставляют детям по куску торта на десерт. Старший из ребят, обладая недюжинным аппетитом, съедает все, нисколько не заботясь о последствиях. После обеда, когда выясняется факт пропажи сладкого угощения, младшие набрасываются на него не только с упреками, но и с кулаками. Старший тут же придумывает и рассказывает нападающим следующую историю: «Вы что, малышня, а ну-ка тихо! Да очень нужен мне ваш тортик! Как же! Просто у меня в животе живет гномик. Вот он мне и шепчет: «Дай мне тортика, Толя, дай мне тортика». Ну я ему дал сначала половину. А он не отстает, еще просит. Так и съел все три куска. Да и то не успокоился. Вот послушайте, он и сейчас в животе возится». Малыши дружно прикладывают головы к животу старшего брата. «Не мог лее я гномику отказать. Ведь если не дать ему то, что он просит, он может большие беды натворить: стенки маркером пачкать, котлеты со сковороды таскать, пятки по ночам щекотать и даже заводные машинки глотать. Лучше уж его не сердить. Не то еще выберется из живота и натворит бед. А так — съел торт и порядок!»

Конечно, гномик, живущий в животе старшего брата, недоступен для какого бы то ни было наказания. Но иногда мнимый виновный отдается на расправу, и наказание бывает мизерным по сравнению с той мерой ответственности, какую должен был понести истинный виновный — участник конфликтного взаимодействия.

Разберем другой пример.

Две фирмы заключают между собой контракт на поставку необходимого сырья и материалов. Сроки поставок срываются по различным обстоятельствам. Одна из сторон несет колоссальные убытки и предъявляет другой стороне требование возместить моральные и материальные издержки. А в ответ она получает заявление, в котором фирма-поставщик обещает разобраться и устранить произошедшее недоразумение. По прошествии определенного времени фирма-производитель посылает ответный документ, в котором уведомляет своих партнеров, что груз был отгружен своевременно, но по причине халатности такого-то исполнителя отправлен в другое место, за что означенный исполнитель получил выговор и был подвергнут штрафу в размере 50% от его заработной платы.

Инцидент, казалось бы, исчерпан. Но выговор, по сравнению с нанесенными потерями, — плата до смешного мизерная. Руководство фирмы-поставщика действительно виновно в случившемся, а возможно, воспользовалось этим обстоятельством в личных корыстных целях. Но оно не несет никакой ответственности, и только судебное разбирательство (и то не всегда) может положить этому конец.

Вариант поиска виновных хорош еще и тем, что позволяет конфликтующим сторонам получить временную передышку, потому что поиски требуют времени, в течение которого «наезжающая» сторона вынуждена прекратить свои действия.

Прием поиска козла отпущения постоянно используется в разрешении

производственных конфликтов и судопроизводстве. Для этого конфликтующие стороны обращаются к помощи специально приглашенных адвокатов, чьей задачей и является нахождение вышеназванного животного и чьи услуги весьма неплохо оплачиваются. Если к этому варианту управления прибегают профессионалы, то их называют пройдохами и ловкачами именно за умение избегать наказания за счет других людей.

Однако козлов отпущения не следует считать несчастными жертвами. За понесенные потери им перепадает не так уж и мало. Например, увольняют члена административного совета предприятия, чтобы остановить движение протеста работников, погасить вспыхнувший конфликт; ему выплачивается выходное пособие, позволяющее безбедно существовать не один год. Так что услуги козлов отпущения тоже неплохо финансируются. Даже в бытовых конфликтах возможность прибегнуть к Помощи лица, на которого сваливают вину, требует расплаты, если не материальной, так моральной. И сам субъект испытывает страх, что его махинации раскроются, и тот, на кого была возложена ответственность за возникшие распри и неувязки, имеет моральное право впоследствии взыскать должок, как с той, так и с другой стороны.

Обращение к третейскому судье

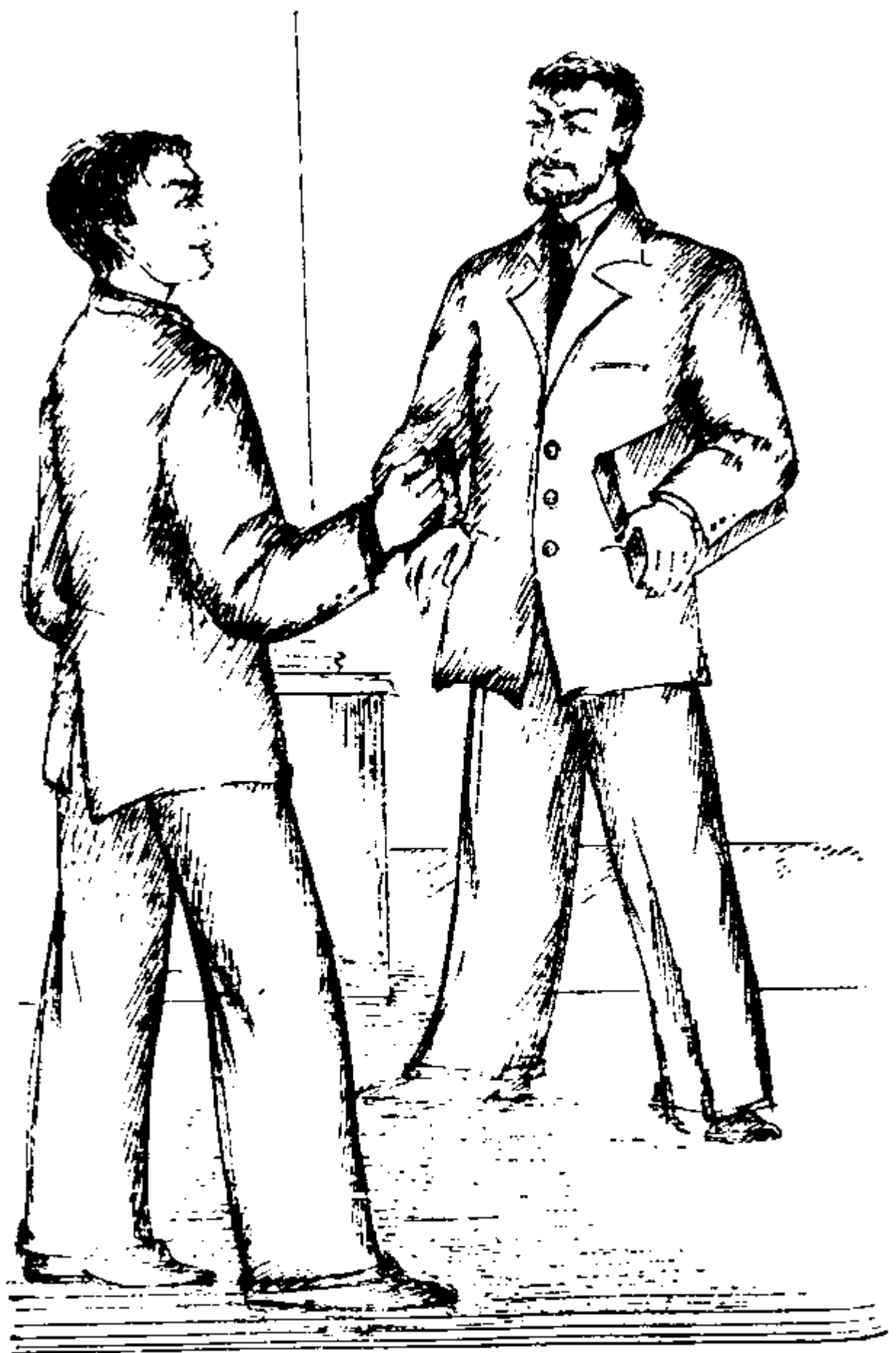
Затянувшиеся конфликты неплохо разрешать с помощью человека, которому доверяют обе стороны. Это может быть лицо стороннее и незаинтересованное, может быть специально приглашенный эксперт, просто всеми уважаемый человек или, напротив, простодушный малосведущий субъект, даже ребенок. Для обращения к нему требуется обоюдное согласие конфликтующих сторон.

В сказке «Два жадных медвежонка» в качестве третейского судьи выступает хитрая лиса, которая берется разрешить спор и разделить сыр между братьями—медвежатами, ссорящимися из-за взаимной подозрительности и жадности. Раздел сыра, предмета конфликта, лиса осуществляет таким образом, что львиная доля продукта достается ей самой, а братцы лишь смотрят, как она целеустремленно равняет их доли.

В супружеских конфликтах судьей часто выступает ребенок. «Нет, ты скажи, сынок, имеет отец право выпить кружку пива с друзьями?» — «Вот, вот, скажи, сын, что когда у мужчины есть семья, он не сидит с утра до вечера в пивной, а думает о своей жене и детях». Конечно, такой «судья» вряд ли может принять объективные или взвешенные решения, но само обращение к нему позволяет управлять ситуацией.

Однако нередко решения третейского или независимого судьи являются очень мудрыми, и обращение к нему восстанавливает пошатнувшуюся справедливость. Управление конфликтным взаимодействием заключается уже в том, что субъект, выступающий в роли судьи, поочередно выслушивает противоположные стороны, не позволяя им перебивать или конфликтовать друг с другом. Во время ссоры или спора добиться этого невозможно. Иногда в такие моменты люди осознают, чего, собственно, от них добиваются представители противоположной стороны и чего хотят они сами. Поэтому обращение к третейскому судье способствует большей осознанности, взвешенности и разумности поступков людей, вступивших в конфликтное взаимодействие друг с другом.

Однако выбор этого варианта управления затруднен амбициозными представлениями людей о собственной непогрешимости, рассудительности и здравомыслии. По мнению некоторых людей, неправыми могут быть только другие. А поскольку заранее неизвестно, какое решение вынесет судья, в чью сторону склонится чаша его весов, то для обращения к нему требуется определенная смелость, воля и выдержка, а не только вера в свою правоту и то, что доказать это можно только таким образом — ведь со стороны виднее.

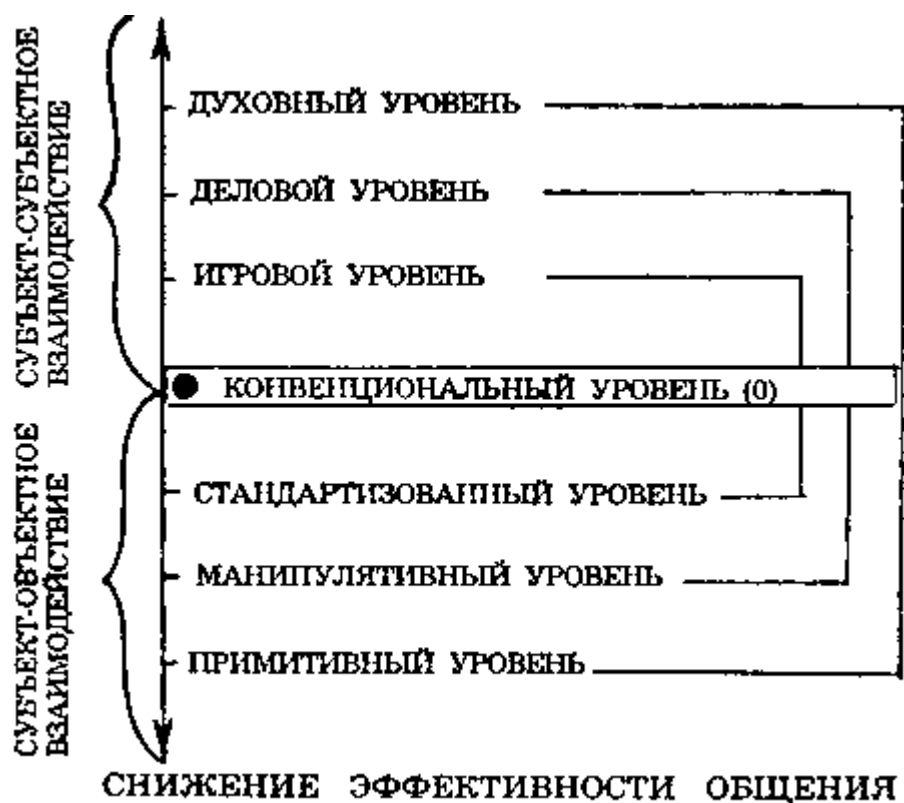


Можно ли извлечь пользу из конфликта?

Даже если признать, что конфликты есть зло, то это зло неизбежно. С неизбежным злом приходится мириться. А если не мириться, а попытаться извлечь пользу? Это вполне возможно, причем польза будет немалая.

Конфликты позитивные и негативные

А. Б. Добрович выделяет множество уровней, на которых разворачивается живое человеческое общение. В виде схемы это можно представить следующим образом.



Точкой отсчета (нулевым уровнем) является конвенциональный уровень. Он делит человеческое общение на два вида: субъект–субъектное, где люди воспринимают друг друга как равноправных партнеров, обладающих равными правами и возможностями, и субъект–объектное, где участники воспринимают тех, с кем они общаются, в качестве неодушевленных предметов, вредных или полезных в зависимости от обстоятельств.

С конвенционального уровня начинается субъект–субъектное общение. Здесь партнеры испытывают интерес друг к другу и их взаимодействие длится до тех пор, пока интерес не будет удовлетворен. Между ними существует как бы негласная договоренность (конвенция), что по мере прекращения интереса и снижения потребности в общении (получения информации, обмена ею, нахождения благодарного и терпеливого слушателя, достижения взаимопонимания, разрешения той или иной проблемы, обретения чувства единения и прочее) общение будет безболезненно прекращено. Для этого в начале и по завершении взаимодействия используются специальные ритуалы: люди приветствуют друг друга, представляются, прощаются, дают понять, насколько их интересы соответствуют

потребностям партнера.

Хотя всё здесь протекает достаточно чинно, но эффективность такого общения относительно невысока. Личного проникновения еще нет, и вежливость заменяет подлинную душевность.

Более эффективным является игровой уровень. Здесь люди стараются завоевать и сохранить интерес своих партнеров. Для этого они пытаются предстать перед ними с разных сторон, в наиболее удачных ракурсах. Подростки называют этот стиль поведения «выделываться». Действительно, на игровом уровне присутствует некоторая рисовка, она вызвана значимостью личности партнера по общению. А. В. Добрович говорит, что человек раскрывает свой «ролевой веер», он демонстрирует многогранность своей индивидуальности, стремится вызвать положительный отклик.

На деловом уровне эффективность общения еще выше, поскольку здесь партнеры уже не боятся вызвать неудовольствие друг другом, им не надо доказывать собственную привлекательность или значимость. Люди в совместной деятельности решают актуальные задачи. Их позиции в общении непрерывно меняются. Только что поучавший, дающий советы индивид становится слушателем и «учеником»; просивший помощи сам оказывает моральную поддержку и так далее — людей связывает дело. Поэтому и действия и личностные качества партнеров оказываются чрезвычайно важными. Нет страха, есть доверие и открытость.

Наивысшую позицию занимает духовный уровень. Здесь партнеры общаются не столько на информационной, сколько на эмоциональной основе. «Понять и принять» — вот его девиз. Люди испытывают не просто доверие и расположение друг к другу, а стремятся занять такую позицию, которая была наиболее удобна и выгодна партнеру. Но в обыденной жизни этот уровень встречается крайне редко.

Ниже конвенционального уровня располагается уровень субъект–объектного общения. Первый из них стандартизованный. Потребность в общении здесь есть лишь у одного из участников, другой же участвует во взаимодействии с ним лишь постольку, поскольку это входит в сферу его обязанностей. При этом человек изображает из себя «строгую», «занятого», «деловую», «радикальную», «разудалую», то есть такого, каким ему предписано быть по долгу службы. Истинная же сущность его скрыта маской, он играет, но не для того, чтобы вызвать интерес. Именно поэтому на схеме стандартизованный уровень соединен с игровым. Внешне он напоминает его, но противостоит ему по своей коммуникативной направленности. «Ну что вам от меня надо? — как бы вопрошает всем своим видом субъект. — Мне вот вы совсем не нужны». Общение здесь идет, но эффективность его невысока, и у участников остается неприятный осадок по завершении общения.



Деловому общению противостоит манипулятивное общение. Здесь тоже есть общая цель, но инициатор общения пытается достичь его за счет других. Роли и позиции так же часто меняются, но завершающей всегда является «позиция сверху», ведь человек доказал другому, что тот глупее, никчемнее, нерасторопнее его. Один «вертит» другим по своему усмотрению и, чем тоньше и незаметнее он это проделывает, тем большее удовлетворение получает.

Однако стоит лишь второму участнику общения заметить, распознать, что кто-то использует его, как в большинстве случаев появляется желание ответить встречной манипуляцией. Такое общение напоминает шашечную игру в поддавки. Тут каждый заботится и думает только о себе, общение здесь лишь средство, а не цель взаимодействия.

Наконец, минимум, практически нулевая эффективность наблюдается на примитивном уровне. Один участник распоряжается другим, как вещь или куклой. Его не заботят его чувства, мысли, важен лишь факт подчинения. Ведь не думаем мы о стуле: не тяжело ли ему нас держать, не оскорбляет ли его наше грубое прикосновение? Стул для того и предназначен, чтобы подставлять сиденье и спинку каждому, кто на него приземлится. Так же и в примитивном общении. Люди не выбирают слова и выражения, не церемонятся, не стесняются скрыть свои эмоции: мне весело — смейтесь вместе со мной, появилось желание поразглагольствовать — слушайте меня со вниманием, а надоели — пошли все вон. Здесь можно обзывать, игнорировать, кричать, не отвечать на вопросы, не реагировать на замечания и предложения. Существуют лишь желания и интересы одной стороны, другая абсолютно не принимается в расчет. Как видно из схемы, этот уровень противостоит духовному уровню.

А теперь вернемся к конфликтам.

Выше уже говорилось об их различных видах. Сейчас нас интересуют лишь две разновидности конфликтов: позитивные и негативные. Напомним, что в конфликтах позитивных на последней стадии взаимодействия происходит повышение эффективности общения, совершается переход (скачок) на более высокий уровень. В конфликтах

негативных, напротив, общение если не прерывается, то скатывается на более низкий по отношению к исходному уровень.

Снижение и повышение уровней может происходить плавно, с одного уровня на другой, а может и скачкообразно — тогда с игрового можно перейти на стандартизованный или, наоборот, с манипулятивного уровня на деловой, с примитивного — на духовный.

Таким образом, если по завершении конфликтного взаимодействия люди (группы людей) стали лучше понимать друг друга, повысилась степень их доверия и открытости, они сумели обрести (пусть и частично) желаемое, то конфликт является позитивным. И в этом его огромная ценность: не будь его, и все осталось бы как прежде — та же скрытность и подозрительность, те же страхи и опасения, та же неудовлетворенность сложившимися обстоятельствами. В расхожем выражении «Человек — творец своего счастья» во многом скрыт рецепт человеческой самодостаточности. Чтобы хоть на короткий срок почувствовать себя счастливым, нужно бороться, а значит, не страшиться конфликтов и противостояния, открытого выражения своих чаяний и устремлений. И только тогда, в накале борьбы и страстей, в короткий момент торжества или горький миг поражения, можно почувствовать себя по-настоящему счастливым, отдающим всё без остатка и не думающим о том, что будет потом, что будет получено взамен, или о том, что скажут или подумают другие.

Личностное, духовное противостояние, идейная целеустремленная борьба — вот кратчайший путь к позитивному разрешению конфликтов. Ведь и врагов можно ценить и уважать за их мужество и стойкость. Противостоять сильному достойному противнику всегда полезно и интересно. А вот забота о личных амбициях, бытовые склоки почти всегда ведут к негативному исходу.

Конфликт конфликту рознь. Из одних выходишь, точно облитый ушатом помоев (таких, естественно, стараются избегать). В других выковывается настоящая дружба и преданность, любовь и взаимопонимание. От целей, с которыми мы вступаем в конфликтное взаимодействие, от нашего умения управлять ситуацией во многом зависит, какой характер приобретает конфликт, достигнем ли мы новых высот или скатимся в болото примитивных шагов и манипуляций. С примитивного уровня можно вознестись до духовного, если в кульминационный момент поставить себя на место партнера, проникнуться уважением к нему, задуматься о его переживаниях.

И еще одно замечание. Не стоит думать, что конфликтное взаимодействие всегда протекает на примитивном уровне. Как и всякое другое общение, конфликтное общение может протекать на различных уровнях — манипулятивном, стандартизованном, конвенциональном, игровом, деловом. Исключение составляет лишь духовный. При этом чем выше уровень исходного взаимодействия, тем труднее в его исходе добиться позитива. Уровень общения при этом остается неизменным, а конфликт не переходит ни в позитивный, ни в негативный.

Познание себя и своих партнеров

Польза, которую можно извлечь из любых конфликтов, — это познание себя и своих партнеров.

Размеренная, спокойная жизнь, похожая на существование, мало что дает нам в плане познания окружающих. Из дня в день одни и те же лица, стандартный обмен вежливыми фразами, заезженными остротами или колкостями. Все повторяется. Меняются лишь заставки и декорации.

Противоборство вносит живую струю в привычное взаимодействие индивидов. Кто-то проявляет суровую сдержанность, а кто-то впадает в ажиотаж. Слабые плачут и просят прощения, ищут защиты и покровительства. Несдержанные срывают свой гнев и ярость на окружающих. Самые стойкие умеют обуздать свои эмоции. А те, кто не прочь пожить за чужой счет, подпитаться энергией, содействуют тому, чтобы ситуация еще долго оставалась накаленной, а страсти участников не утихали.

Конфликтное взаимодействие выявляет такие черты и мотивы поведения людей, о которых они порой не подозревают сами. Копит ли человек обиды, может ли шуткой разрядить обстановку, способен ли в гневе владеть своими страстями или оставаться подобным дикому животному, богат ли его лексикон и что в нем преобладает — площадная брань, языковые штампы, или здесь проявляется его творческая натура — все это иногда можно узнать, понаблюдав за тем, как он ведет себя в ссоре или споре, противостоянии с идейными противниками или в обычной коммунальной распре.

Здесь же выявляется, к чему стремится индивид при этом. Заботится ли он о своем репутации или единственной целью является восстановление правды и справедливости? Сколько времени он или она смогут продержаться «в рамках» и как долго переживают обиду? Волнуют ли людей только собственные переживания или вид чужих рождает в них ответные душевные порывы, пусть и не всегда благородные? Знаменитый «пуд соли» можно потреблять годами, а можно познать суть человека в одном инциденте, вскрывающем плохие и хорошие стороны в людях.

Более сложной задачей является самопознание. Если для познания других достаточно лишь фиксировать поведение, то чтобы понять и разобраться в себе, требуется гораздо большее.

Во-первых, нужна специальная установка на самопознание: необходимо озадачиться констатацией того, что сам субъект совершает, какие шаги предпринимает и к чему они ведут. Во-вторых, требуется хорошо развитая рефлексия, ведь в состоянии аффекта, которое часто сопутствует конфликтам, человек теряет контроль над собой. Рефлексивность же позволяет какой-то части сознания индивида как бы наблюдать со стороны за своими действиями. Это состояние хорошо известно актерам, которые, переживая драматические страсти своего героя, одновременно следят за тем, насколько естественна их поза, достаточно ли отчетливо звучит их голос, как реагирует зал на ту или иную их реплику, жест, взгляд. В-третьих, анализ плохо совместим с действием. Конфликтное взаимодействие, особенно на стадии его кульминации или инцидента, требует быстрых ответных реакций. Действия разворачиваются очень динамично. Поэтому на стадиях разрешения и постконфликтного взаимодействия требуется восстановить, заново проиграть всю последовательность событий. Это требует определенного эмоционального напряжения и объективности, отстраненности. На это способны далеко не все люди.

Но если человек сочетает в себе эти три качества (установку на самопознание, рефлексивность и объективизм), то даже поражение в конфликте может обернуть себе на пользу. Ибо то, что он обретет в себе, позволит не допускать подобных промахов в дальнейшем, использовать более эффективные приемы поведения, прибегать к управлению и контролю над собой и ситуацией. А поскольку, как уже отмечалось выше, в сложных драматических обстоятельствах, к числу которых относится конфликтное взаимодействие, в человеке проявляются его скрытые достоинства и недостатки, то такой анализ себя ведет к повышению степени личностной зрелости, проникновению в самую суть своего «Я».

Ускорение и расширение взаимодействия

Еще одну и немалую выгоду от конфликта можно получить за счет расширения и ускорения взаимодействия. В этом случае любой конфликт можно сравнить с поездкой в новые и отдаленные места. Даже если она сопряжена с некоторыми неудобствами, сулит мало интересного, мы знакомимся с новыми людьми, познаем мир, у нас появляются новые точки отсчета: это было до поездки, это после, это во время и т. д.

То же и с конфликтом. Он протекает не в безвоздушном пространстве, а в окружении других людей, которые выражают нам свое сочувствие и понимание или, напротив, осуждают, открыто порицают нас за какие-то действия. Поэтому даже без каких-либо усилий с нашей стороны происходит расширение социального взаимодействия. Мы обретаем новых поклонников, сочувствующих, друзей, как, впрочем, недоброжелателей и недругов, с

презрением относящихся к нашим слабостям. «Давай, давай, Саня, покажи ему, где раки зимуют, чтобы больше не задавался!» — кричат сторонники Саши в мальчишеской потасовке, они наверняка станут его приятелями, с уважением будут относиться к его усилиям и стойкости. Другие же срочно побегут ябедничать. И с ними еще, возможно, предстоит разбираться этому пареньку в дальнейшем.

Кроме того, в конфликт вовлекаются все новые и новые участники, соответственно растут ряды сторонников и противников. И здесь диапазон достаточно широк: от детского «наших бьют!» до политического «кто не с нами, тот против нас!», когда конфликт перерастает в противостояние огромных масс людей, в непримиримую классовую борьбу. Представители одной стороны ощущают мощную поддержку, призыв к единению и одновременно с этим открытую неприязнь к противоположной позиции.

Этому вопросу было посвящено немало работ З. Фрейда, Адерно, Шерифа, которые писали, что идентификация со сторонниками, представителями своей группы и агрессия по отношению к другой группе неизбежно ведут к межгрупповым столкновениям и конфликтам. Таким образом, не только конфликты ведут к расширению взаимодействия и отождествления себя со своей группой, оказывающей ситуации всемерную помощь и поддержку, но и само расширение взаимодействия ведет к столкновению интересов, агрессии и конфронтации, размежеванию, которое сопровождается стычками, войнами и конфликтами.

Ускорение взаимодействия — это еще один положительный аспект, который можно усмотреть в конфликте. Конфликт сопряжен с нагнетанием напряженности, концентрацией отрицательной энергии, общим недовольством людей друг другом, инцидент же подобен оперативному вмешательству. Да, он граничит с осложнениями, но и кладет конец перечисленным негативным явлениям. По завершении конфликтного взаимодействия отношения людей либо прекращаются, либо нормализуются.

Динамика отношений — явление всегда положительное, поскольку всякий застой грозит распадом. В конфликте же присутствует возможность регуляции. Одно только признание факта наличия интересов противоположной направленности, размежевание участников конфликтного взаимодействия диктует необходимость принятия соответствующих мер. Конфликт, преодолевающий возникшие противоречия, знаменует начало нового витка развития.

Так, когда в результате споров и раздоров молодые супруги покидают родительскую семью, это дает возможность не просто упрочить их межличностные отношения, но и способствует развитию у них чувства ответственности, формированию таких умений, которые ранее подменялись детско-родительскими отношениями. Жены учатся не просто нравиться мужьям и стимулировать их сексуальное влечение, а вести хозяйство, рассчитывать семейный бюджет, заниматься мелким текущим ремонтом, мириться с недостатками своих избранников. А те, в свою очередь, вынуждены в ускоренных темпах обретать выдержку и терпение, хозяйскую сметку, умение решать множество бытовых проблем, думать не только о сегодняшнем дне, но и о дне завтрашнем.

И даже международные конфликты, в результате которых какое-либо государство лишается финансовой и экономической поддержки своих партнеров, хоть и ведут к появлению огромного числа затруднений, но и стимулируют процессы поиска внутренних резервов, более эффективного использования имеющихся, ускоряют шаги к установлению новых контактов, налаживанию новых отношений.

Что уж говорить о детях! Серьезные конфликты ведут к значительному ускорению процессов их личностного роста, выработке ответственности, здравомыслия и терпимости, искоренению эгоистических и эгоцентрических установок. Вынужденная изоляция, объявленный бойкот заставляют ребенка задуматься, переосмыслить свое поведение, дают толчок дальнейшему развитию личности.

Временной промежуток, охватывающий всякое конфликтное взаимодействие, приобретает субъективную наполненность. Активность увеличивается, время как бы

замедляется, вмещая в себя большее число событий. Один сказал, другой ответил, ушел, пришел, снова ушел, потом позвонил, забегал этот, принес сведения о том и т. д. и т. п. Каждое из этих событий переживается по-особому, наполняется специфическим эмоциональным содержанием. А если переживания не слишком приятны, то мы сами торопим время, думая, скорее бы они закончились.

Всё перечисленное ускоряет взаимодействие, придает ему специфическую динамику, ту, что не позволяет расслабиться ни на минуту. По завершении же событий они оцениваются нами как полнота жизни, яркость, насыщенность ощущений, то есть как нечто вполне положительное.

Тренировка воли и характера

Если же все складывается из рук вон плохо, мы терпим поражения, другие торжествуют, а нам остается только с трудом удерживать оставшиеся позиции, можно ли и тогда говорить о какой-то пользе конфликтов? Да, можно. Древние верили, что испытания посылаются людям, чтобы укрепить их дух. Мы будем более скромны и скажем, что в противоборстве интересов, в противостоянии другим людям и группам можно укрепить свою волю, развить и усовершенствовать ряд черт своего характера.

Воля появляется там, где на пути достижения цели возникает препятствие (преграда). В отечественной психологии разработано целое учение о стимульно-преградной ситуации (В. Л. Селиванов). В самом сжатом виде суть его заключается в том, что преграда (внешняя или внутренняя) стимулирует в психике и поведении человека специфическое волевое усилие, позволяющее ему добиться желаемого, несмотря на неблагоприятные обстоятельства. В конфликтном взаимодействии людей таким препятствием являются противоположные интересы, позиции, установки других людей, не желающих отказываться от них, а, напротив, стремящихся навязать их окружающим.

Всякая тренировка предполагает постановку задачи, посильной для индивида. Поэтому не стоит полагать, что само по себе вовлечение в конфликтное взаимодействие обеспечит небывалый расцвет всех волевых качеств личности. Здесь опять важна установка. Уж если довелось пережить не самые приятные мгновения жесткого противоборства, то стоит извлечь из них хотя бы минимальную пользу — постараться подольше сохранить выдержку и спокойствие, контролировать свои ответные реакции, не допускать использования оскорблений в адрес своих соперников или противников. Позже можно попробовать научиться регулировать вегетативные проявления своих эмоций: мышечный тонус, цвет кожных покровов лица (его покраснение-побледнение), громкость и тембр голоса, частоту дыхания и т. п. Возможно, что это получится далеко не сразу, но в дальнейшем вы овладеете волевой регуляцией своего поведения.

Характер человека проявляется в типичных для него реакциях на часто повторяющиеся ситуации социального взаимодействия. Например, одни на обиду и оскорбление реагируют слезами, другие — агрессией, третьи — отрешенностью и депрессией. На затруднительные ситуации многие реагируют растерянностью и потому с благодарностью принимают помощь и советы окружающих. Другая часть людей при аналогичных обстоятельствах демонстрирует большую собранность и энергичность. А есть и такие, на которых нападает буйное веселье, этим, чем хуже, тем лучше.

Однако человек может изменить свое поведение, выработать у себя ранее несвойственные черты, нивелировать те, что мешают нормально жить и работать или оцениваются самим субъектом, его близкими как отрицательные. Конфликтные ситуации и служат тем трамплином, оттолкнувшись от которого, индивид начнет работу над собой. В конфликтном взаимодействии, когда нервы на пределе, человек способен подметить у себя черты, вынуждающие его проявлять слабость. На стадии инцидента в людях чаще всего проявляются негативные свойства личности, они совершают такие поступки, за которые впоследствии жестоко расплачиваются или о совершении которых горько сожалеют.

Здесь, как и в случае с тренировкой воли, необходимо соблюдать определенную последовательность действий. Чтобы искоренить в себе, например, злобность, мстительность, мало пытаться мыслить по-христиански, альтруистически. Необходимо нейтрализовать негативную установку, побуждающую субъекта действовать именно таким образом (злобно, мстительно). Возможно, это презрительное, пренебрежительное отношение к людям в целом или что-то еще. Затем эту установку надо заменить на противоположную (человеколюбие и доброжелательность), тогда с отдельными проявлениями будет легче справиться. Сделать это не очень легко, но проще всего вообще ничего не делать, а лишь сетовать на дурной характер и приписывать его действию ответственность за свои неблагоприятные поступки и выходки.

Приведем лишь несколько примеров связи черт характера с установками или отношениями, над которыми и следует работать. Вспыльчивость, несдержанность, крикливость, драчливость связаны со слабой саморегуляцией, готовностью прощать себе все; обидчивость, слезливость — с чрезмерным самолюбием; занудство, неспособность прощать другим обиды и слабости, щепетильность — с особо трепетным отношением к вещам и порядку.

В этой работе не ставится задача рассказать о возможностях самовоспитания, воспитания и корректировки характера. Тех, кого этот вопрос интересует, отсылаем к книге Ю. М. Орлова «Самопознание и самовоспитание характера», предназначенной для школьников, а потому доступной для понимания самым широким слоям читателей. Мы же хотим лишь еще раз подчеркнуть, что и из конфликта можно извлечь пользу для себя, причем пользу немалую, ведь устранить хотя бы один свой недостаток — уже большое достижение.

Выгода конкуренции

В ходе конфликта между людьми и целыми группами очень часто складываются отношения конкуренции. При этом люди стремятся не просто очернить своих партнеров по взаимодействию и тем самым доказать свое превосходство, правоту, но и превзойти их по целому ряду параметров и показателей, прилагая для этого немалые усилия. Характерным является и то, что в конкурентных отношениях эта тенденция присуща всем участникам взаимодействия. Таким образом, конкуренция служит стимулом к дальнейшему развитию и совершенствованию результатов деятельности.

Например, две группировки учащихся 7-го класса (группировка мальчиков и девочек) находятся в отношениях конфронтации, что достаточно типично для данного возраста. Мальчишки считают одноклассниц врединами, ябедами, воображалами и злюками, а те, в свою очередь, воспринимают мальчишек как дураков, недомерков, грубиянов. Конфликт возникает на фоне различного отношения детей к учебе и общественной работе. Умело подогреваемая конкуренция («Ну что, вы хуже их?» — сказанное с воодушевлением, «Видимо, не зря они вас так называют...» — произнесенное с оттенком горького сожаления, «Да уж, с ними не приходится возиться, как с вами», — замеченное несколько презрительно, «Докажите, что вы способнее их на деле!» — звучащее как призыв и подстрекательство) дает прекрасные плоды. Оказывается, злюки прекрасно «заводят» свою группировку высоким накалом страстей, пусть и отрицательных. Ябеды не только жалуются, что другие от чего-то уваливают, но, чтобы сохранить свое право, стараются сделать работу раньше и лучше других. Дураки из кожи лезут вон, дабы доказать свое интеллектуальное превосходство, а «недомерки» просто рвутся, подобно Наполеону Бонапарту, к великим свершениям и победам. Такая конкуренция способна привести к немалому прогрессу в учебе, развить инициативу школьников, подвигнуть ребят на массу интересных и полезных дел.

Конкуренция — прекрасный способ извлекать пользу из производственных, деловых конфликтов. Ее давно и плодотворно используют на практике зарубежные психологи. Она позволяет повысить эффективность производственной и учебной деятельности, получить

результаты в кратчайшие сроки за счет эффекта соревнования, ускорить процесс внедрения различных инноваций. Поэтому управленцев, педагогов и родителей мы просто отсылаем к работе Пола Дизеля и Мак—Кинли Раньяна «Поведение человека в организации».

В межличностных конфликтах конкуренция в большей степени сулит выгоду третьему лицу, способному поставить ее на службу своим интересам. Ненависть соперников в сочетании с их стремлением завоевать внимание прекрасной дамы способна принести последней немалую выгоду. Этим давно и весьма успешно пользуются представительницы слабого пола самого разного возраста. Для одних это подарки и поездки, для других — помощь в учебе, бесплатные носильщики и т. п. Но такой расклад вовсе не является обязательным. Третьим, присваивающим себе плоды конкурентной борьбы, может оказаться кто угодно. Это является аксиомой для политиков и интриганов, которые специально не дают затихнуть конфликтам конкурирующих сторон, чтобы извлекать из этого максимум пользы.

Радость примирения

Выражение «Милые бранятся, только тешатся» служит отражением народной мудрости, которая давно отыскала еще один рецепт извлечения пользы из конфликта. Примирение дает необыкновенный подъем положительных переживаний партнеров, ранее находившихся в конфронтации.

Вот один любящий сказал что-то колкое и обидное другому, тот ответил, и конфликт—размолвка налицо. Таня и Валера живут вместе меньше полугода. Установление отношений между семейными кланами этих двух молодых людей пока важно для обоих. Поэтому день рождения мамы Валеры — Аллы Михайловны, событие явно неординарное. Татьяна уже давно обдумывала, что бы такое оригинальное и недорогое подарить свекрови. Она решает посоветоваться с мужем: чему отдать предпочтение — сумочке или шелковому платку.

— Да не бери ты в голову, я уже дал ей 200 долларов, пусть сама себе выберет подарок, какой захочет.

— А почему ты мне ничего не сказал? Зачем ты отдал ей наши доллары?

— Да ты когда-нибудь бываешь довольна? Лишь бы поступить наперекор. Что, уснуть не можешь, пока гадость не сделаешь?

— Это я- то без гадости уснуть не могу?

Всегда меня всякой малостью попрекаешь! К моей сестре ходим, коробку конфет не возьмешь. Попросила тебя букет купить, так ты на один цветочек разорился. Тогда ты экономил, а точнее жмотился. Жлоб ты, вот что я скажу.

— Еще слово — и пожалеешь, что вообще заикнулась на эту тему.

Последняя фраза прерывается бурными слезами. Татьяна уходит в ванную комнату, плотно прикрывает дверь и включает до отказа воду.

Перепалка длилась всего несколько минут, но не разговаривали они весь вечер. Наутро Валерий демонстративно сварил одну чашку кофе, а Татьяна, не сядя за стол, проглотила на ходу бутерброд, сунула продукты в холодильник и, не прощаясь, убежала на занятия в университет.

Однако за долгий трудовой день обида каждого из них постепенно поутихла. Каждый из молодых людей внутренне корил себя за несдержанность.

— Ну, как ты себя чувствуешь, милая? — Валерий подсел к Татьяне на диван и обнял ее за плечи.

— Как обычно. А что?

— Не дуйся, ладно? Ты же знаешь, у меня плохой характер. — И он нежно поцеловал ее.

Татьяна все еще сердита, но уже с нежностью прижимается к мужу. После недавней размолвки внимание и страсть ее любимого особенно приятны. Они прекрасно оттеняют вчерашнюю резкость и холодность. Этот контраст щекочет нервы обоих супругов, и миг

примирения оказывается сладостным и приятным.

Тем не менее не только молодоженам полезно на время прервать нежное «щебетание».

Момент примирения содержит в себе элемент раскаяния и покаяния. Самоуничужение в небольших дозах очень привлекательно для людей, стремящихся к главенству и лидерству. Оно служит оправданием их резких, прямолинейных, а порой и беспринципных поступков.

Желание слегка помучить, а потом приласкать для многих служит воплощением власти, последняя же очень притягательна для многих и многих, больших и маленьких.

Сестры–погодки Рита и Лариса часто ссорятся. Поводов у барышень предостаточно. Тот, кто читал начало этой работы, уже понял, что истинная причина их стычек — стремление к лидерству. А поскольку разница в возрасте между ними ничтожна, да и характер похож, то соперничество проявляется особенно остро. Зато после взаимных препирательств, оскорблений и крика с потасовками юные особы трепетно обнимают друг друга, нежно целуются и милуются.

— Рита, ну прости меня глупую. Я никогда больше не буду щекотать и царапать тебя за ноги, когда ты будешь разговаривать по телефону. Улыбнись, пожалуйста, я тебя вот в ту ямочку на щечке поцелую. Не плачь, сестричка, не плачь, хорошая моя.

— Ларик, ты же знаешь, как крепко я тебя люблю. Никто мне не нужен, ни Наташка, ни Серега. Я даже к телефону подходить не буду. И маме с папой ничего не скажу, только не делай так больше, ладно? Я же тебя не нарочно ногой толкнула. Мне же щекотно было. Хочешь, я тебе свою блузку подарю или новые босоножки дам поносить? Ларинька, хочешь? Только скажи...

Столь трогательные излияния нежных чувств и преданности происходили между девочками после того, как они повредили телефонный аппарат и одна набила себе здоровую шишку на лбу. Но в данную минуту они совершенно искренне выражают свою привязанность друг другу, и их предложения не затуманены никакими корыстными соображениями. Они стремятся наладить отношения от чистого сердца и радуются наступившему примирению.

Таким образом, не всё так безнадежно даже тогда, когда вам не удалось справиться с ситуацией и ни один из способов управления не дал своего желаемого результата. Вы можете извлечь пользу для себя и окружающих из самого факта противоборства, противостояния интересов. Конфликтное взаимодействие содержит в себе и благо: будь то углубленное познание, или саморазвитие, или обретение новых знакомых. При этом происходит приобретение новых знакомых, достигается большее взаимопонимание, укрепляется доверие, уважение, придается новый импульс совместной деятельности, повышается ее эффективность.

Наши внутренние страхи и барьеры порой гнетут нас, держат в напряжении и не позволяют открыто выступить в защиту собственных интересов. Тогда мы уклоняемся от конфликтов, копим обиды, горечь разрушает самые прочные отношения. Но покорность, забитость и миролюбие — это не однозначные понятия. Стремясь любой ценой не допустить обострения отношений, человек упускает множество возможностей приобретения ряда существенных благ. Возможно, ради них и не стоит идти на конфликт, но и отказываться от их извлечения, когда конфликт становится фактом, тоже не следует.



Стоит ли искать виновных, или обидные промахи

Человеческой природе свойственно сваливать свои грехи на обстоятельства или других людей. Попытки обелить себя (оправдаться, обвинить в происходящем кого угодно, кроме себя самого), свойственны даже малым детям. А что уж говорить про взрослых людей! Их устоявшиеся представления о себе не терпят никаких посягательств извне, особенно критических. Поэтому стремление винить других особенно ярко просматривается в конфликтном взаимодействии.

В ссоре двоих виноваты двое

Летом сотни тысяч горожан снимаются с насиженных мест и устремляются на отдых куда-нибудь на южные курорты. Перенестись туда по мановению волшебной палочки, увы, невозможно. Поэтому люди отправляются за билетами в авиационные или железнодорожные кассы, образуя у окошечка живые очереди.

— Мужчина, вы последний? Предупредите, что я за вами. Я только отлучусь в справочную.

Через 40 минут дама, таким образом высказавшая свои пожелания, подбегает к окошку билетных касс и кричит:

— Все! Теперь моя очередь. Мужчина, вы предупреждали, что я здесь стою? — Она стучит по плечу гражданина, который в данный момент приобретает билеты.

— Не кричите, я ничего из-за вас не слышу.

— Нет, вы посмотрите, каков нахал! Я, видите ли, кричу!

В это время даму отодвигает плечом дюжий молодец и называет кассиру данные для запроса компьютеру.

— Девушка, теперь моя очередь, — не унимается дама. — Мне до Туапсе три билета на 25-е число. Гражданин, скажите же им, что теперь моя очередь. Ну, пустите же.

Она пытается вести разговор сразу с тремя людьми из очереди и пробиться к окошечку, активно размахивая руками и документами.

— Да я тебя вообще здесь не видел. Носятся туда-сюда, да еще и орут, — реагирует, наконец, мужчина, только что получивший билеты и изучающий их тут же, на месте.

— Бери, парень, не слушай ее, — кричат из очереди.

— Вот подлец! Как только таких земля носит? Чтоб тебе те билеты поперек горла встали! Я тут чуть ли не с самого утра. У меня уже обед кончается. Что же это такое делается?! Вот хамы, паразиты проклятые!

Будущие пассажиры стоят как оплеванные. Возмущенный мужчина покидает кассу с тяжелым осадком на душе и испорченным настроением. Дама в ярости беспорядочно мечется по залу, проклиная и понося всех и вся. Гражданин, которому выпало на долю выслушать столь неприятные эпитеты в свой адрес, вполголоса тоже честит женщину. И самые мягкие выражения в его монологе — «стерва» и «халда».

Подобного конфликтного противостояния можно было бы избежать, если бы указанные граждане были более дисциплинированными, не стремились бы решить свои проблемы за счет окружающих.

Нельзя сказать наверняка, что кто-то из них виноват больше, кто-то меньше. Эти люди изрядно подпортили настроение не только себе, но и другим потенциальным пассажирам, а так же работникам предварительных касс.

Конечно, найдутся женоненавистники, которые обвинят во всем даму, что заварила всю эту кашу да еще и оскорбила всех подряд. Не меньше будет и ее сторонников, которые корень зла увидят в равнодушном и невоспитанном мужчине, поленившемся исполнить

столь необременительное поручение, а потом еще и нахамившем женщине.

В действительности эти двое не достигли согласия на самой начальной стадии своего взаимодействия и тем самым положили начало будущему конфликту. Дама не получила подтверждения тому, что ее обращение воспринято и просьба будет удовлетворена, она не подстраховалась, не дождалась, когда кто-либо займет за ней очередь, а понадеялась на ответственность гражданина, за что и была «вознаграждена». Ее партнер также нарушил неписаное правило поведения людей в очереди.

Очередь — очень интересное социальное образование. Здесь по иному воспринимается время, оно как бы замедляется. Оценка стоящих впереди отличается от позиции стоящих сзади: к первым испытывают некоторую зависть, ко вторым относятся безразлично или с долей сочувствия. Очередь — это целая общность, где возникает сотрудничество и устанавливаются социальные правила (пускать или не пускать знакомых, занимать ли на несколько человек, проявлять ли терпимость к тем, кто не входит в это сообщество, кому предоставлять право следить за соблюдением порядка и т. д.).

Мужчина нарушил кодекс сотрудничества членов одной очереди, поставил себя выше их и тем самым, безусловно, достоин порицания. Поэтому виновных в настоящей ситуации как минимум двое, а не один. Они оба некорректно повели себя и явились ядром негативного образования, в которое вовлекли немалое число людей, существенно повысив тем самым их эмоциональное напряжение (а это атрибут конфликтной ситуации). А значит, по завершении одного конфликтного взаимодействия повышается вероятность возникновения нового. Поэтому призыв к взаимной вежливости, терпимости и вниманию неплохо бы поместить в качестве лозунга во всех публичных местах.

Попасть под горячую руку

Порой в запальчивости мы не разбираем ни правых, ни виноватых и причиняем боль самым близким и дорогим людям. Неосторожно брошенное слово, окрик, обидный упрек ранят человека сильнее удара хлыста, и след от них остается надолго.

Пятнадцатилетний Олег поругался с девушкой. Первое чувство не только самое романтическое и трепетное, но и ревностно хранящее свою неприкосновенность от пристального взгляда любопытных. Поэтому переживания, вызванные перипетиями отношений, практически не находят выхода в рассказах. Всё держится в себе, и окружающим остается только догадываться о происходящем. И вот, наблюдая, как сын вернулся домой чернее тучи, его мама, Валентина Степановна, попробовала хоть как-то прояснить ситуацию:

— Что, сынок, ты такой хмурый? Что-то случилось в школе или с ребятами поспорился?

В ответ на вопрос — молчание.

— Твоя Юля давно не звонила. Она, что ли, дала тебе прикурить? Ну не хмурься, всё образуется!

— Ну что тебе надо? Тебе хоть когда-нибудь можно угодить? Вечно вмешиваешься не в свое дело!

— Что ты говоришь, сынок. Я же только спросила! — У матери на глазах наворачиваются слезы.

— Я уже не знаю, куда от тебя деваться: то языком трепещь, то цепляешься. Лицо ей мое не нравится. Юльку приплетаешь. Со всеми соседями ее успела обсудить. Не смей про нее болтать со всеми! Уже тошнит от ваших забот и разговоров. Уехать бы от всех вас на необитаемый остров. — С этими словами Олег поднимается и уходит с кухни. Вслед ему несутся рыдания матери.

Валентина Степановна, сама не желая того, стала причиной новых душевных мучений сына. Он, в свою очередь, нанес ей тяжелую незаслуженную обиду. Мать попала под горячую руку. Молодой человек, находясь под впечатлением произошедшей размолвки,

отыгрывается на матери. Подросток подсознательно приписывает ей всю вину за случившееся с ним. На ее месте мог оказаться и кто-либо другой — кто-то из друзей, соседей, знакомых или родственников, в общем, всякий, кто заговорил бы с ним на запретную тему. Ключевым словом для начала инцидента стало имя девушки Юли. Упоминание о ней слишком болезненно для его самолюбия, и он мстит всем без разбора, обвиняя их во всех возможных и невозможных грехах. Олег приписывает матери назойливость, болтливость, бездушие, всяческое отсутствие такта, деликатности. Последней каплей, переполнившей терпение матери, стало заявление сына, что ему легче уехать на необитаемый остров, чем жить с ней вместе.

Однако не стоит думать, что лишь подростки так обходятся со своими родителями. Жестокое обращение родителей с детьми — общая проблема для всех стран. Хроническая напряженность, стрессы порождают у определенной части населения глубокую депрессию и озлобленность, которая, в свою очередь, находит выход в истязании малолетних. Они терпят побои и издевательства, подвергаются различного рода насилию (их запирают в подвалы, приковывают наручниками к батареям центрального отопления, лишают пищи и т. д.). В основном такие явления наблюдаются в крупных городах, урбанизированных территориях и районах, где выше концентрация населения, сложнее обстановка с охраной окружающей среды. Повышенная конфликтность также входит в число неблагоприятных факторов жизни в больших городах. Вступив в конфликтное взаимодействие с кем-либо на рабочем месте или в другом месте, взрослые разряжают свои негативные эмоции на детях. Благо повод для этого находится практически всегда — шумные игры, разбросанные игрушки, отметки и поведение в школе, неуважительное отношение к родителям, чрезмерная раскованность, заносчивость и прочее.

Под горячую руку легко попасть и на работе, когда домашние конфликты переносятся на производственную почву, или профессиональные проблемы, возникающие на верхних этажах управления, выливаются на головы подчиненных (разнос, устроенный «наверху», обязательно вернется к исполнителям нижнего ранга, порой многократно передаваясь по эстафете от одного к другому).

Поставить заслон распространению негативного взаимодействия может лишь личная ответственность каждого человека, его взвешенное и продуманное поведение. В противном случае даже единичный конфликт разойдется широкими кругами, вовлекая в сферу своего влияния десятки и сотни людей.

Дети и размолвки родителей

Особую категорию конфликтов составляют внутренние раздоры взрослых, в которые вовлекаются дети.

Борис Иванович редко бывает дома. Большую часть времени он проводит в разъездах.

К его возвращению в доме почти всегда накапливаются хозяйственные и неотложные ремонтные дела.

— Боря, ты когда посмотришь кран в ванной? Он подтекает, и остаются желтые разводы, никак их не оттереть, даже «Комет» не помогает.

— Что, без меня уже некому прокладки поменять? Вызвали бы слесаря из ЖЭКа.

— Но днем я на работе, а вечером можно вызвать только аварийную бригаду.

— А Ольга и Сергей куда смотрят?

— Сергей целыми днями играет с приятелями в футбол, а от Ольги мало проку.

— Как ей сапожки, блузки, дубленки покупать, так она невеста, а тут ни на что не способна. Сегодня все утро ухажеры по телефону названивали. Сколько раз подходил. Отдохнуть после командировки и то не дают. И парень оболтусом растет. А все вы с тещей: «Деточки да деточки». Вот деточки уже на шею сели и поехали на родителях.

— Я, между прочим, тоже работаю, а не прохлаждаюсь целыми днями.

— Да что там твоя работа! Лучше бы дома сидела, за детьми присматривала! Больше

пользы было бы. А то в командировке навкальываешься, и дома никакого покоя нет.

— Ну, началось, завелся.

— Да, завелся. Дочь, иди сюда.

— Ну, что надо? — Ив комнату родителей нехотя входит девочка лет 13–15.

— Вот, погляди, она и сейчас нукает.

— Что ты к ребенку цепляешься?

— Ладно, я пойду, ругайтесь дальше, — говорит Ольга.

— Иди, иди, доченька. Видишь, наш отец перетрудился, прокладку не может поменять.

Всем недоволен: жена не такая, дети не такие. На себя бы со стороны посмотрел. На одежду ему денег жаль, а на выпивку себе у него всегда найдется.

— Ах вы дряни, вечно настроение испортите! Горбатишься на них день и ночь, и всё равно недовольны. Как врежу, вмиг поумнеете.

И он замахивается на дочь.

Но жена первая ударяет его со словами: «Не смей трогать ребенка!». Ольга одобрительно смотрит на мать. Она прекрасно понимает, что вдвоем с матерью, поддерживая друг друга, они всегда одержат верх в противостоянии с отцом.

Приведенный пример ярко демонстрирует некорректность поведения родителей, делающих дочь участницей и свидетельницей конфликтной ситуации между ними. Даже слышать перепалку близких людей — уже неприятное событие. Так происходит разрушение одного из базовых чувств — чувства доверия к семейным отношениям. Еще младенцем ребенок подсознательно усваивает, что любовь и преданность родителей друг к другу гарантируют стабильность мира, неизменность бережного и трепетного отношения к нему. Поэтому, когда рушатся эти отношения, для ребенка рушится весь мир.

В данном случае у юной девушки Ольги происходит постепенное разрушение важнейших жизненных ценностей. Видя неуважительное отношение матери к отцу, она учится у нее этому. В зависимости от того, с чем он у нее ассоциируется, Ольга может перенести это неуважение на всех без исключения представителей мужской половины человечества или всех членов своей настоящей или будущей семьи, близких и дальних родственников. Ее тандем с матерью в отношении отца так же может иметь отрицательные последствия. В сложных конфликтных ситуациях эта девочка всегда будет примыкать к сильнейшей стороне, то есть к той, чьи действия наиболее агрессивны, активны и выше степень напористого давления.

Вовлечение детей в сферу конфликтного взаимодействия чревато и множеством других отрицательных последствий. Часто в конфликтном противоборстве они вынуждены принять сторону одного из родителей и других близких родственников. Это не просто болезненно, но и крайне опасно для дальнейшей совместной семейной жизни, потому что ребенок в одинаковой степени любит и привязан к каждому из них и нуждается во всех. Ступая в противостояние с представителями семьи не по своей инициативе и не в защиту собственных интересов, ребята оказываются своеобразными заложниками, жертвами чужих раздоров. Они подвергаются необоснованным нападкам, терпят незаслуженные оскорбления. Следовательно, их самооценка понижается, в то время как растет агрессивность. Кроме того, от этого усиливается внутрисемейная разобщенность.

Размолвки между представителями разных семейных кланов (отцовской и материнской родней), а так же представителями разных поколений столь же губительны и разрушительны для психики детей, если взрослые вовлекают их в сферу конфликтного взаимодействия.

На ком бы сорвать зло?

В состоянии раздражения, озлобленности, которые порой возникают в ходе конфликта, люди не задумываются о том, как они влияют на окружающих. Их сознание полностью поглощено собственными переживаниями. Христианская заповедь, гласящая, что следует подставлять правую щеку, когда тебя ударили по левой, в аллегорической форме

предупреждает нас от пагубного желания поделиться полученным отрицательным эмоциональным зарядом с другими. Все зло, продуцированное в ходе конфронтации и противостояния враждующих сторон, должно быть «сожжено» в сердце одного человека и тем самым превращено в добро. Иначе, вырвавшись наружу, оно принесет обильные плоды в виде цепной реакции насилия, оскорблений и агрессии.

Многие наверняка помнят серию карикатурных рисунков художника Бидструпа под названием «Бумеранг». Там разъяренный начальник накидывается на своего заместителя, тот на секретаршу, та на свою помощницу, помощница на младшего клерка. Молодой человек в ярости пинает ни в чем не повинного пса, а тот бросается на начальника. Таким образом, «источник» всех неприятностей получает по заслугам. Увы, в жизни не всегда бывает так.

Чаще всего взрослые разряжаются на детях. Именно те попадают под горячую руку и получают не только пример агрессивного поведения, но и заряд отрицательной энергии, который разрушительно действует на их неокрепшую психику. Ребенок не может противостоять разъяренному взрослому — родителю, учителю, наставнику. Обвинения и нападки разрушают положительный образ «Я» маленького человека. Ребенок же, который считает себя плохим, никуда негодным, способен на любые поступки, в том числе злостное хулиганство, грубые правонарушения и криминальные действия.

Индивид, решающий свои проблемы за счет непрерывных конфликтов с окружающими, подобен детонатору. В любой момент он готов походя передать свое зло (плохое настроение, раздражение, обиду) доброму десятку людей, испортив им праздник, оскорбив, безвинно обвинив, из вредности отказав в просьбе, унизив их достоинство.

Что греха таить, часто больной зуб или желудок, недосып или перепой, неудобная обувь и тому подобные житейские обстоятельства формируют готовность немедленно вступить в конфронтацию, в несколько раз повышая степень конфликтности человека. Теперь он или она не дадут спуска никому. Малейшего повода будет достаточно, чтобы они вступили в глупый и бессмысленный конфликт с любым, чьи интересы хоть как-то пересекаются с их собственными.

Чтобы избежать этого, достаточно всего лишь заботиться от экологии человеческих отношений. Заботливость, предупредительность — это черты не одних только джентльменов, а всякого, кто считает себя хоть сколько-нибудь культурным человеком. Сдержанность и корректность в самых экстремальных ситуациях помогают сохранить психическое здоровье, нормальные отношения и хорошее настроение себе и окружающим, кто бы они ни были — взрослые или дети.

Непродуктивность обиды

Продолжая вспоминать идеи христианской добродетели, стоит упомянуть и об умении прощать обиды.

Для Володи и Милы заключенный между ними брак является вторым. Оба пережили развод и, казалось бы, должны были набраться житейской мудрости. Но вот уже третью неделю они не разговаривают друг с другом. Валерий обижен на жену за то, что она не поехала с его компанией на рыбалку, и он потому чувствовал себя «полным идиотом», хотя именно к этой поездке он собирался приурочить представление новой супруги старым приятелям, которые по большей части отправились в поездку со своими женами. Людмила же предпочла этой рыбалке поездку к своей маме, где временно находится ее двухлетняя дочурка. Молодая женщина пылает не менее праведным гневом. Она обижена на мужа за его черствость и нежелание понять ее материнские чувства. Оба считают выяснение отношений и доказательства собственной правоты выше своего достоинства и предпочитают этому отчужденное молчание. Конечно, стычка между супругами имела место в момент отказа Милы от поездки, но после этого каждый замкнулся в своей «раковине» и стал лелеять обиду.

Даже неспециалисту понятно, что подобное поведение взрослых людей непродуктивно.

Попробуй эти двое объясниться, пусть даже рискуя своим спокойствием и обострением отношений вплоть до нового инцидента, и они бы могли прийти к какому-то обоюдному решению. В крайнем случае, эти двое предприняли бы попытку лучше понять друг друга. А так трехнедельное молчание до предела «раздуло» их взаимные обиды. Каждый из супругов подпитывал обиду многократным прокручиванием в памяти сцены размолвки; каждый растревлял свои болячки, представляя другого в наименее выгодном свете, а себя в роли невинной жертвы.

В данном случае только решительное вмешательство со стороны может положить конец затянувшемуся конфликту. В противном случае молодые люди рискуют второй раз потерпеть фиаско в устройстве семейной жизни. А девочка второй раз потеряет отца, так и не успев по-настоящему обрести его в лице второго мужа мамы.

Психология считает обиду одним из самых разрушительных для личности чувств. Она разъедает душу, делает ее болезненно самолюбивой. Кроме того, идет непрерывная невротизация психики человека. Непрошенная обида заставляет его лелеять планы мести, которые, многократно прокручиваясь в сознании, делают человека подобным кровожадному чудовищу.

Обиды разъедают фундамент самых прочных отношений. Из-за них родители не поддерживают отношения со своими же отпрысками, а дети разрывают свои связи с родительской семьей. Рушатся многолетние дружеские привязанности, самые близкие люди становятся чужими друг другу. Именно непрошенные обиды служат самой частой причиной супружеских разводов.

В выходной день семья Васильевых собирается на загородную дачу. Глава семьи уже отправился в гараж за машиной. Хозяйка складывает в сумки необходимые вещи и продукты, что-то перемывает на кухне.

— Марина, иди скорее, я тебя заплету, — кричит она оттуда дочери.

Марина, белокурая и голубоглазая барышня лет 9–10, сидит в комнате и смотрит по телевизору мультики.

— Марина, ты меня слышишь? Иди заплетаться!

— Сейчас, — девочка не отрывает глаз от экрана и только наматывает на расческу конец своей длинной косы.

Проходит еще минут десять. Рассерженная мать входит в комнату:

— Сколько тебя звать можно? Еще ничего не сделано! Сейчас отец вернется. А ты к экрану приклеилась. Поворачивайся! Хоть бы расчесалась, как следует, пока я посуду мыла.

— Мам, ничего не слышно!

— Господи, еще и расческу на волосы намотала! Нарочно, что ли, время тянешь? — Она дергает за расческу и тем самым причиняет девочке боль. Дочь вскрикивает, дергает головой, хватая мать за руки.

— Не вертись, сиди смирно! И в кого ты такая лентяйка? Никакой помощи от тебя! Даже такое малое дело сделать не можешь!

У Марины начинает трястись губа, но она стойко сносит нотации и резкие действия матери. По завершении малоприятной процедуры причесывания мать снова удаляется на кухню. Девочка остается одна в комнате. Но теперь ее занимает не происходящее на телеэкране, а собственные мысли. Марина считает себя глубоко оскорбленной. Она не отказывала матери в помощи, а лишь хотела досмотреть утренние мультики. И за такую малость ее обидели, да еще нарочно дергали за волосы, чтобы ей было побольнее.

Всю дорогу до дачи девочка молчит и, глядя на затылки родителей, представляет душещипательные сцены, где она выступает в роли безвременно почившей, а мама и папа горько оплакивают ее кончину и сожалеют о том, что были к дочери так несправедливы, не давали спокойно посидеть ни минуточки, ругали и истязали ее, бедную и беззащитную.

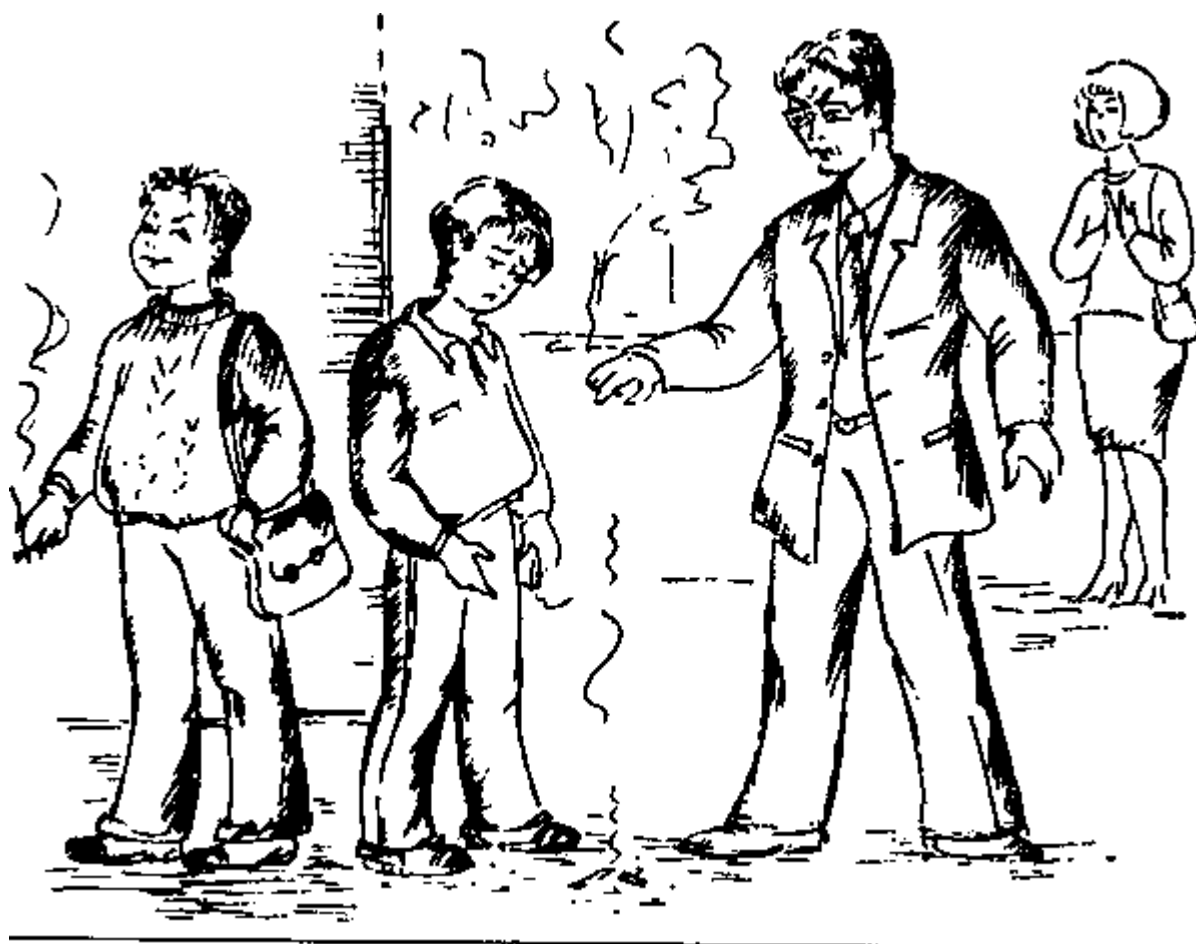
Обида не позволяет девочке получать удовольствие от поездки и пребывания на даче. Она дуется на родителей, не реагирует на их просьбы, не отвечает на вопрос «Что с тобой?» и тем самым нервирует их. Детская обида портит выходной и ребенку и взрослым. Куда

проще было бы объясниться и высказать прямо свои мысли и претензии матери. Но чувство обиды мешает нормальному общению. Взлеянное в одиночестве, оно разобщает самых близких людей.

Обида порождает особый строй мыслей, где преувеличение и подтасовка фактов усиливают отрицательные переживания. Человек замыкается в себе, его мысли приобретают циклический характер. Он снова и снова вызывает в сознании неприятные образы. Внешние события перестают существовать, становятся малозначимыми, несущественными, а ответные реакции на них поражают окружающих своей несвоевременностью и несуразностью. Люди перестают понимать поведение друг друга. А всему виной чувство обиды.

Приведенный пример еще раз подчеркивает непродуктивность такого поведения. С собственной обидой нужно бороться, не давать ей возможности стать сильнее человека, начать управлять его поступками. Простить — значит понять, понять — значит простить. Именно на это должно быть нацелено человеческое взаимодействие.





Тактики поведения в конфликте

Все мы люди разные

В этом разделе речь пойдет об индивидуально–типичных формах реагирования на конфликтные ситуации, противоборство и противостояние людей. Мы назвали их индивидуально–типичными, поскольку они обусловлены, с одной стороны, индивидуально–психологическими особенностями людей (полом, возрастом, темпераментом, характером, способностями, состоянием здоровья, настроением, мотивами), а с другой стороны, социально–типичными обстоятельствами (социальным положением индивида, его воспитанием, наличием сдерживающих факторов).

Действительно, все мы люди разные и в сходных условиях ведем себя не только сообразно обстоятельствам, но и исходя из собственной природы и побуждений. Так, в кабинете у зубного врача одни кричат и покрываются потом, другие сохраняют каменное спокойствие. Несдержанность первых вовсе не обязательно порождается неумелыми и неосторожными действиями врача. Причина ее скорее всего заключена в высоком уровне тревожности человека, его высокой болевой чувствительности, неправильных представлениях о том, как следует вести себя в данной ситуации.

То же и в конфликтном взаимодействии. Одни люди глубоко переживают всякую конфронтацию или разрыв отношений, их страшит возможность причинить боль и неудобства окружающим. Другие испытывают удовольствие от самого факта противостояния. Противоборство, споры и возражения лишь горячат им кровь. Они легко ввязываются в конфликты и так же легко забывают о них. Есть субъекты, долго и тяжело переживающие обиды, а есть такие, которым всё нипочем, всё как с гуся вода.

В конфликтном взаимодействии трудно выделить какую–либо социальную норму. Мы можем возмущаться скандальностью людей, но это не значит, что в критической ситуации сами не сорвемся на крик. Даже воспитывая своих детей, одни родители рекомендуют не давать спуску обидчикам, другие советуют отходить от них подальше и не ввязываться ни в какие разборательства.

В конфликте наименее существенными оказываются половые различия людей. Скандальными, склонными к резким перепадам настроения или спокойными, уравновешенными бывают как мужчины, так и женщины. А вот социальная среда, окружение, напротив, накладывают и в конфликте на людей отпечаток социальной типичности. Такие черты поведения, как вспыльчивость, обидчивость, привязчивость или придирчивость и им подобные, обычно заимствуются детьми у своих родителей. Но что тому виной — воспитание или наследственность, сказать трудно.

Существенный отпечаток на поведение людей в конфликтном взаимодействии накладывает их социальный статус: положение может диктовать человеку большую мягкость, уступчивость или агрессивность, напористость, миролюбие или мстительность. Часто именно под влиянием социального статуса и связанных с ним социальных ожиданий человек принимает на себя в конфликте ту или иную роль — судьи, миротворца, наблюдателя, нападающего, защитника чужих интересов, правдоискателя и т. п. В одном из первых фантастических романов братьев Стругацких «Трудно быть богом» главный герой вынужден идти против своей совести, мириться с несправедливостью, подлостью и предательством, потому что он наблюдатель из другого мира и не имеет права вмешиваться в ход событий и менять их по своему неразумному человеческому усмотрению. Это право есть лишь у людей, живущих на этой планете. Он «бог», лишенный возможности карать и наказывать, вершить судьбы других людей, хотя и обладает колоссальными знаниями,

мудростью и возможностями. Так и мы связаны по рукам и ногам чужими ожиданиями. Далеко не каждый человек рискнет пойти против общественного мнения, найдет в себе силы стойко выдерживать косые взгляды и насмешки. И потому в конфликтном взаимодействии, находясь под влиянием приобретенного социального статуса и ожиданий окружающих людей, мы действуем как бы по заранее написанному сценарию. Так, почти каждый родитель побежит разбираться, если его чадо приходит с жалобами на незаслуженную обиду. А педагог вынужденно принимает на себя роль судьи–миротворца, даже если считает драку лучшим выходом из сложившейся ситуации.

Еще один интересный вопрос: ведет ли себя один человек сходным образом в разных конфликтных ситуациях? На этот вопрос нельзя ответить однозначно утвердительно или отрицательно. Конечно, каждый индивид имеет определенный опыт, от которого невозможно избавиться и который делает нас узнаваемыми для окружающих людей. С другой стороны, в разных конфликтах нашими партнерами являются разные субъекты. Их статус, возраст, положение заставляют нас вести себя определенным образом.

Точно так же мы реагируем и на место, где происходит столкновение. Психологическая поддержка в лице потенциальных защитников, болельщиков и единомышленников делает нас более активными. Говорят, дома и стены помогают. В то же время присутствие контролирующих лиц, наличие угрозы наказания снижают внешнюю активность, но делают более сильными внутренние переживания. Одно дело для школьника быть застигнутым с сигареткой за углом школы, другое — в ее стенах и третье — под дверью директорского кабинета. Защитная реакция во всех трех случаях будет разной: наглая бравада, отнекивание, оправдания и, наконец, молчаливое признание своей вины. Вынужденное молчание ребенка перед очами директора школы породит бурные диалоги в сознании и воображении учащегося, усилит его внутренний протест против существующей несправедливости и попрания его прав на свободу поведения.

Наличие в ситуации конфликта посторонних лиц обычно выступает в качестве сдерживающего фактора. Потому для усиления своей позиции мы часто ссылаемся на их присутствие: «Тебе не стыдно так орать? Все соседи слышат!», «Посмотри, на нас уже все оглядываются» и т. п. Лишь дети до 3–4 лет ведут себя одинаково, невзирая на присутствие посторонних. В более старшем возрасте чувство стыда и неудобства корректирует наши дальнейшие действия.

Сильное влияние на наше поведение оказывают ранее сложившиеся отношения или установки, возникшие у нас на основе чужих высказываний и оценок. Тесные дружеские, родственные отношения делают нас более раскрепощенными. Натянутые отношения ведут к сдерживанию, с одной стороны, но, с другой, усиливают конфронтацию и взаимную подозрительность. Если друзья и знакомые уверяют нас в том, что с тем или иным субъектом надо держать ухо востро, быть поосторожнее в выражениях, то скорее всего мы постараемся уклониться от конфликта с тем человеком и предпочтем другие формы взаимодействия.

И все–таки при всем разнообразии и вариативности поведения человека мы склонны вести себя достаточно типично. Такое типичное сочетание форм реагирования на конфликтную ситуацию с типичными целями и задачами, которые индивид преследует в конфликтном взаимодействии с окружающими людьми, мы будем называть тактикой поведения в конфликте. Ниже будут описаны некоторые из них. На практике они могут выступать в чистом виде или смешиваться так, что конкретному лицу будут присущи не одна, а сразу несколько из них.

Конфронтация

Тактика конфронтации заключается в активном и упорном противостоянии своим противникам, несмотря на их попытки достичь компромисса или пойти на примирение. Она предполагает:

— настаивание на своей позиции, точке зрения без четкого их обозначения;

- несдержанность, раздражительность, когда партнер или партнеры пытаются противопоставить свое мнение, позицию мнению или позиции данного субъекта;
- слабая изменчивость целей даже при высокой динамичности и изменчивости ситуации взаимодействия;
- общий консерватизм интересов;
- нетерпимость к чужому мнению и чужой воле;
- краткосрочность этапа конфликтной ситуации, использование незначительных поводов для перевода ее на стадию инцидента;
- затяжной характер инцидентов, их острота и эмоциональная насыщенность;
- стремление обострять отношения на стадии исхода конфликтного взаимодействия, что выражается в многократных возвратах к затронутой проблеме, приведение снова и снова всё тех же аргументов;
- косность и неподатливость при достижении соглашений и ведении переговоров как самими участниками конфликта, так и посредниками;
- стремление объяснять свои поступки какой-либо одной чертой, например исключительной правдивостью, прямоотой, тяжелым характером и т. п.;
- оценка своих партнеров по конфликтному взаимодействию как лиц, имеющих предубеждения против них.

Основными задачами, решаемыми в ходе конфликта при использовании тактики конфронтации, являются следующие:

- отстаивание своих интересов или интересов третьих лиц, правдоискательство;
- стремление переубедить, навязать свое мнение, решение, точку зрения;
- попытки принизить своих противников, доказать неправомочность их позиции.

Тактика конфронтации порождается установками на главенство, разрыв отношений, раздел сфер влияния, но, кроме того, готовностью помогать слабым и нуждающимся, оценкой действий других людей как посягательства на чужие интересы.

Люди, придерживающиеся этой тактики, полагают, что есть «их точка зрения» и неправильная. Для них не имеет значения количество их сторонников и противников. Они готовы выступать в меньшинстве. Даже оставшись в одиночестве, они не уступают своих позиций.

Тактика конфронтации чревата непримиримой враждой, особенно если ее придерживаются обе взаимодействующие стороны. В научных спорах она способна привести к выработке принципиально новой позиции, формированию новых исследовательских направлений. В политике конфронтация ведет к появлению стойкой неприязни, формированию образа врага, холодной войне и вооруженным столкновениям, локальным конфликтам и тому подобным явлениям. В межличностных отношениях конфронтация также мало приемлема и мало эффективна, если только речь не идет о защите интересов тех, кто нуждается в нашей помощи, прав «униженных и оскорбленных».

Владеть тактикой конфронтации полезно. Но если она становится доминирующей в поведении человека, то это может привести к его временной и даже постоянной изоляции, разрыву сложившихся отношений, гипертрофированному самомнению, болезненной ранимости, агрессивности, которые носят вторичный защитный характер. Предпочтение ее всем остальным может стать причиной искажения представлений о себе и окружающих людях. Человек начинает считать, что все ему завидуют, ненавидят его, злорадствуют по поводу его возможных ошибок и промахов.

Эту тактику часто выбирают подростки. Поэтому задача родителей и прочих взрослых объяснить ее неуместность, дать образцы других тактик поведения. Взаимная же конфронтация лишь поведет к формированию всех указанных негативных следствий (вражде, недоверию, предвзятости, полному разрыву отношений, расширению сферы конфликтного взаимодействия).

Форсирование

Тактика форсирования предполагает стремление человека добиться своего любыми средствами и в кратчайшие сроки (одержать победу в споре, добиться раскаяния или примирения, наказать виновных и т. п.)

Люди, часто прибегающие к тактике форсирования, характеризуются:

— несдержанностью, импульсивностью, но в отличие от субъектов, стремящихся к противоборству путем конфронтации, они легко отходчивы;

— непоследовательностью, они легко меняют цель, которую продолжают преследовать с прежней горячностью;

— необдуманностью в поступках, от упреков и обвинений они переходят к слезным просьбам, от них — к запугиванию, угрозам, далее могут прибегнуть к различным манипуляциям или публичным призывам о помощи, увещаниям и прочее;

— озабоченностью не душевным состоянием партнера и не тем, какое впечатление производят их слова и поступки на окружающих, а исключительно тем, насколько быстро они приближаются к цели;

— высокой зависимостью от собственных настроений;

— готовностью к быстрому завершению конфликтного взаимодействия, вне зависимости от того, будет ли исход грозить полным разрывом отношений или конфликт закончится бурным примирением сторон.

Стремление к форсированию обусловлено характерным сочетанием установок на себя, задачу и успех деятельности. Человек, выбирающий тактику форсирования, полагает себя правым. Компромисс, сотрудничество претят его натуре. Горячность в определении круга решаемых задач мешает тщательному обдумыванию того, как лучше добиться желаемого. Если намеченную задачу не удастся решить одним способом, он заменяется другим, третьим, и так до тех пор, пока успех не будет достигнут или субъект не потерпит полное фиаско.

К числу наиболее типичных задач, решаемых в ходе конфликтного взаимодействия индивидами, использующими тактику форсирования, относятся:

— получение привилегий;

— отстаивание и защита своих или чьих-либо прав;

— охрана своей территории;

— отстаивание собственной позиции, своего мнения или точки зрения;

— выяснение позиций и желаний партнеров, их точек зрения по интересующему субъекта вопросу;

— возврат к старой норме отношений или выход на новый уровень общения;

— восстановление последовательности произошедших событий;

— урегулирование чужих ссор и споров;

— восстановление справедливости и другие.

Тактика форсирования хорошо зарекомендовала себя в ситуациях, где конфликт разворачивается в жестких временных рамках. Человек, выбирающий ее, практически всегда является инициатором конфликта, что не исключает возможности того, что он же станет инициатором его прекращения. В то же время тактика форсирования редко оказывается эффективной в разрешении затяжных конфликтов, прекращении застарелой многолетней вражды.

В обыденном общении результативность ее применения бывает разной. Здесь всё зависит от личности человека. Выбор, предпочтение тактики форсирования может привести к тому, что за индивидом закрепится слава скандалиста и пустобреха, а может, ловкого пройдохи в лучшем смысле этого слова, даже с некоторым оттенком зависти. Школьники-подростки, как правило, уважительно относятся к тем своим сверстникам, кто умело ею пользуется. Нередко такие ребята попадают в число лидеров молодежных группировок, становятся своеобразными заводилами.

Сотрудничество в конфликте

Тактика сотрудничества представляет собой стремление разрешить противоречие посредством активного взаимодействия со своими партнерами. Ее использование резко повышает вероятность позитивного исхода конфликтов. Таким образом, не только устраняется причина недовольства, напряженности, враждебности, но и достигается большее взаимопонимание, уважение и доверие.

Отличительными признаками тактики сотрудничества являются:

- уважительное отношение к партнерам по взаимодействию, готовность выслушать и понять их чувства и желания;
- оценка своей позиции в качестве важной, значимой, но не единственно возможной;
- стремление регулировать свое поведение в сторону большей корректности;
- забота о сохранении отношений, несмотря на имеющиеся разногласия;
- терпимость к проявлению горячности и несдержанности в поведении своих противников, предоставление им возможности взвесить, оценить собственные поступки;
- готовность принести извинения за собственную горячность и несдержанность;
- акцентирование внимания на этапе разрешения (исхода) конфликта;
- попытки управлять ходом конфликтного взаимодействия;
- готовность прибегнуть к помощи третьих лиц, если собственные попытки урегулирования не дают положительного результата;
- стремление действовать разумно и осознанно;
- поэтапность, последовательность в достижении целей.

К числу наиболее типичных целей, к достижению которых стремятся субъекты, выбирающие тактику сотрудничества, относятся:

- разрядка напряженности;
- полное и искреннее выражение своих чувств;
- устранение причины конфликта путем разрешения имеющихся противоречий;
- достижение взаимопонимания, взаимное отражение чувств;
- заключение соглашения, пусть и временного;
- сохранение ранее сложившихся отношений или выход на более высокий уровень межличностного взаимодействия;
- представление собственных проектов, точек зрения, позиций и соотнесение их с проектами, мнениями и позициями, принадлежащими их партнерам.

Из всех тактик сотрудничество является наиболее универсальной. Она подходит как для одноуровневого (горизонтального) общения, так и для разрешения конфликтов, возникающих в вертикальных структурах (между руководителями и подчиненными, родителями и детьми, учащимися и педагогами и т. п.). Однако ее использованию могут препятствовать ряд личностных качеств и установок (завышенная самооценка, высокомерие и самомнение, не дружелюбность, подозрительность, установка на лидерство, господство над другими). Высокий социальный статус человека также способен выступить в качестве внутреннего барьера, мешающего субъекту прибегнуть к тактике сотрудничества в той или иной конкретной ситуации и предпочесть ей конфронтацию или форсирование. Однако личностная зрелость, уважительное отношение к людям, ответственное отношение к делу способствуют ее освоению и применению на практике.

Компромисс

Тактика компромисса заключается в стремлении преодолеть возникшее противоречие за счет частичных уступок одной стороны в ответ на взаимные уступки другой. Обычно компромисс используется не сразу, а после применения других тактик и, как правило, на этапе исхода.

Поведение людей, прибегающих к его помощи, характеризуется следующими особенностями:

- осмысленностью, взвешенностью шагов, предпринимаемых в конце стадии инцидента и на всем протяжении стадии исхода конфликта;
- высокой активностью, предприимчивостью инициатора использования тактики компромисса;
- заботой о том, чтобы уступки каждой стороны были примерно одинаковы, равноценны;
- готовностью много раз менять решение, если другая сторона не соглашается с ним;
- стремлением компенсировать полученный моральный или физический ущерб за счет другой стороны;
- применением убеждения и уговоров ради нахождения точек соприкосновения, общего решения, выработки единой позиции;
- готовностью выслушать претензии противоположной стороны и понять их происхождение;
- заботой о сохранности взаимоотношений со своими партнерами в дальнейшем;
- частым использованием посредничества в устранении разногласий.

Тактика компромисса не снимает напряженности до конца, ведь противоречие, исходное противостояние интересов сохраняется, но создается возможность для урегулирования отношений в дальнейшем. Конфликт при этом затягивается за счет большей продолжительности стадии исхода. Урегулирование отношений осуществляется поэтапно, это часто связано с необходимостью подписания различных документов, соглашений, проведением целого ряда встреч и переговоров.

Тактика компромисса дает хорошие результаты, когда к ней прибегают не только сами участники конфликта, но и посредники. Особая эффективность ее обнаруживается при разрешении сложных социальных конфликтов. В межличностной сфере она используется значительно реже и практически никогда детьми. Взрослые могут использовать ее в общении друг с другом и при взаимодействии с особенно упорными или особо любимыми детьми.

Круг решаемых с ее помощью задач взаимодействия достаточно ограничен, это:

- сохранение отношений;
- временное снижение напряженности;
- заключение соглашений, регулирующих дальнейшие контакты;
- исключение из обихода агрессивных нападок;
- привлечение внимания общественности к проблеме, ставшей причиной конфликта.

В применении тактики компромисса нужна добрая воля всех участников взаимодействия. Если к достижению соглашения стремится лишь одна сторона, то компромисс невозможен. Еще одним существенным недостатком ее является сохранение недовольства всех или подавляющего большинства участников. Противостояние лишь ослабляется, решение проблемы отодвигается во времени, но база для возобновления конфликта остается.

Манипуляция

Тактика манипуляции в конфликте позволяет использовать силы и активность соперников ради достижения собственных целей.

Манипуляторы скрытны, обладают хорошими актерскими способностями, большой проницательностью, легко находят подход к людям. Конфликты являются для них средством управления другими индивидами. При этом они выступают в роли подстрекателей, являясь инициаторами конфликтного взаимодействия. Но и будучи вовлеченными в конфликт, манипуляторы умеют извлечь пользу для себя. Эта польза в зависимости от ситуации может быть психологической (больше власти, привилегий, чувство удовлетворенности от унижения противников и превосходства над ними) и материальной (захват территории, получение вознаграждения, предмета вожделения, добычи и т. п.).

В зависимости от психологических особенностей своих партнеров–противников манипуляторы могут прибегать к затягиванию конфликта. Если партнер вспыльчив, но отходчив, применяются демонстрации мнимой покорности и раскаяния. Если он обладает высоким статусом или другими признаками социального превосходства, применяется подстрекательство, когда тот нетерпелив или стремится к главенству, в ход идет шантаж.

Если обе взаимодействующие стороны прибегают в конфликте к тактике манипулирования, это обычно грозит его резким затягиванием, делает мало управляемым и неконструктивным. Поэтому, если вы обнаружили, что ваши партнеры также склоняются к манипулированию, лучше благоразумно изменить свое поведение, избрав иной способ взаимодействия. Последнее обстоятельство не означает уступки, а, напротив, является свидетельством вашей дальновидной позиции.

Отмеченная тактика поведения в конфликте предполагает:

- хорошую осведомленность;
- наличие предварительно продуманного плана проведения «военной кампании»;
- озабоченность не столько защитой своих или чьих–либо интересов, сколько психологической победой над противником;
- главенство форм взаимодействия над его содержанием;
- стремление закончить конфликтное взаимодействие раньше, чем другие участники догадаются, что ими манипулируют.

Эта тактика дает неплохие результаты для достижения личных целей, но ее применение делает малоэффективными последующие взаимодействия. В отношении людей закрадывается подозрительность и недоверие. Часто последующему партнеру мешают обиды. Осознавать себя оставленным в дураках — такая перспектива никому не добавит хорошего настроения. Поэтому ни о каком долговременном партнерстве не может быть и речи.

Приспособление

Тактика приспособления предполагает, что одна из конфликтующих сторон целиком оказывается зависимой от другой. Ради сохранения уже сложившихся отношений человек готов жертвовать своими интересами, замалчивать существующие проблемы, постоянно идти на уступки. Таким образом, растет внутренняя напряженность, количество неразрешимых проблем не становится меньше, а, напротив, увеличивается.

Для субъектов, традиционно использующих эту тактику, свойственны:

- готовность встать на место своих партнеров, понять и оправдать их нападки, несдержанность и агрессивность;
- организация конфликтного взаимодействия по принципу «худой мир лучше доброй ссоры»;
- озабоченность тем, чтобы своими действиями не усугубить ситуацию;
- потребность в поддержании дружественных, добрососедских, партнерских, субординационных отношений путем угашения возникающих конфликтных ситуаций, задабривания даже возможного раздражения своих противников;
- страх причинить своими словами или действиями обиду, огорчение, любую психологическую травму своим партнерам;
- установка на безоговорочное признание своей вины.

Доминирование тактики приспособления, постоянная и необоснованная готовность уступить могут привести к тому, что человек становится своеобразным козлом отпущения или стрелочником, позволяет другим «ездить на себе, свесив ноги».

С такими людьми, возможно, и удобно работать, жить вместе, но жизнь их легкой не назовешь. Постоянная уступчивость ведет к психологической подавленности, снижению значимости в собственных глазах, заниженной самооценке, отсутствию самоуважения.

Постепенно в поведении таких людей проступают черты забитости, робости, подавленности, чрезмерной терпимости и уступчивости. К таким индивидам нередко приклеивается прозвище типа «размазня» или «тюфяк».

Конфликты с использованием тактики приспособления характеризуются:

- низкой динамичностью;
- растянутостью во времени этапа завязки конфликтной ситуации, сжатостью, кратковременностью инцидента (его пытаются устранить в самом начале) и практическим отсутствием исхода;
- отсутствием внешнего противоборства, попытками хоть как-то защитить свои интересы, отстоять правоту и обосновать точку зрения.

Даже наличие мощной психологической поддержки со стороны не обеспечивают формирование готовности дать отпор, а лишь ведет к появлению чувства вины (я не смог оправдать ваши надежды).

Причины, по которым выбирается или предпочитается эта малоэффективная тактика, могут быть как внешнего, так и внутреннего свойства.

К числу внешних причин относятся:

- высокий социальный статус партнеров по конфликтному взаимодействию, их авторитет;
- наличие у них многочисленных покровителей или иной социальной защиты;
- использование в конфликтном взаимодействии приемов шантажа;
- зависимость в чем-либо (социальная, экономическая и т. д.);
- отсутствие уверенности в собственной правоте;
- высокий уровень тревожности;
- наличие особого расположения к своим партнерам, стремление вернуть им своеобразный «долг»;
- страх подвергнуться разоблачению (когда есть основания думать, что противоположная сторона обладает компрометирующей информацией);
- боязнь потерять расположение, любовь или дружеские отношения;
- неадекватные представления о своей роли и месте в обществе;
- преувеличенное представление о риске потерпеть поражение;
- страх предстать в невыгодном свете в глазах лиц, не участвующих в конфликте, но заинтересованных в его исходе.

Избегание, или уход

Об уходе, как избегании, можно говорить в том случае, когда человек старательно уклоняется от всякого обострения отношений, споров и разбирательств, меняя при этом обсуждаемую тему модифицируя характер взаимодействия или удаляясь из ситуации. Он не поддается ни на какие провокации и проявляет завидную изобретательность в разрядке напряженных взаимоотношений. Таким образом, имеет место частичное управление, но поскольку проблема остается неразрешенной, то остается вероятность повторного возобновления конфликта.

Субъекты, прибегающие к тактике избегания, характеризуются следующими особенностями:

- высокой толерантностью и стрессовой устойчивостью (они хорошо владеют собой, всеми способами сдерживая проявления гневных чувств, раздражения, обиды или отчаяния);
- проницательностью и хорошим знанием человеческой природы;
- гибкостью и изобретательностью в поведении;
- хорошим чувством юмора (именно он позволяет им с легкостью избегать острых ситуаций).

В то же время их установки включают в себя не совсем правильные представления о конфликтном взаимодействии. Для них конфликт — всегда неблагоприятная ситуация. Он

нарушает мирное и спокойное течение их мыслей, препятствует размеренному образу жизни. Поэтому сами они практически никогда не выступают его инициаторами. Но в то же время подобная установка мешает окружающим их людям решать свои проблемы, а порой и просто достигать целей в совместной деятельности.

Тактика избегания предполагает наличие:

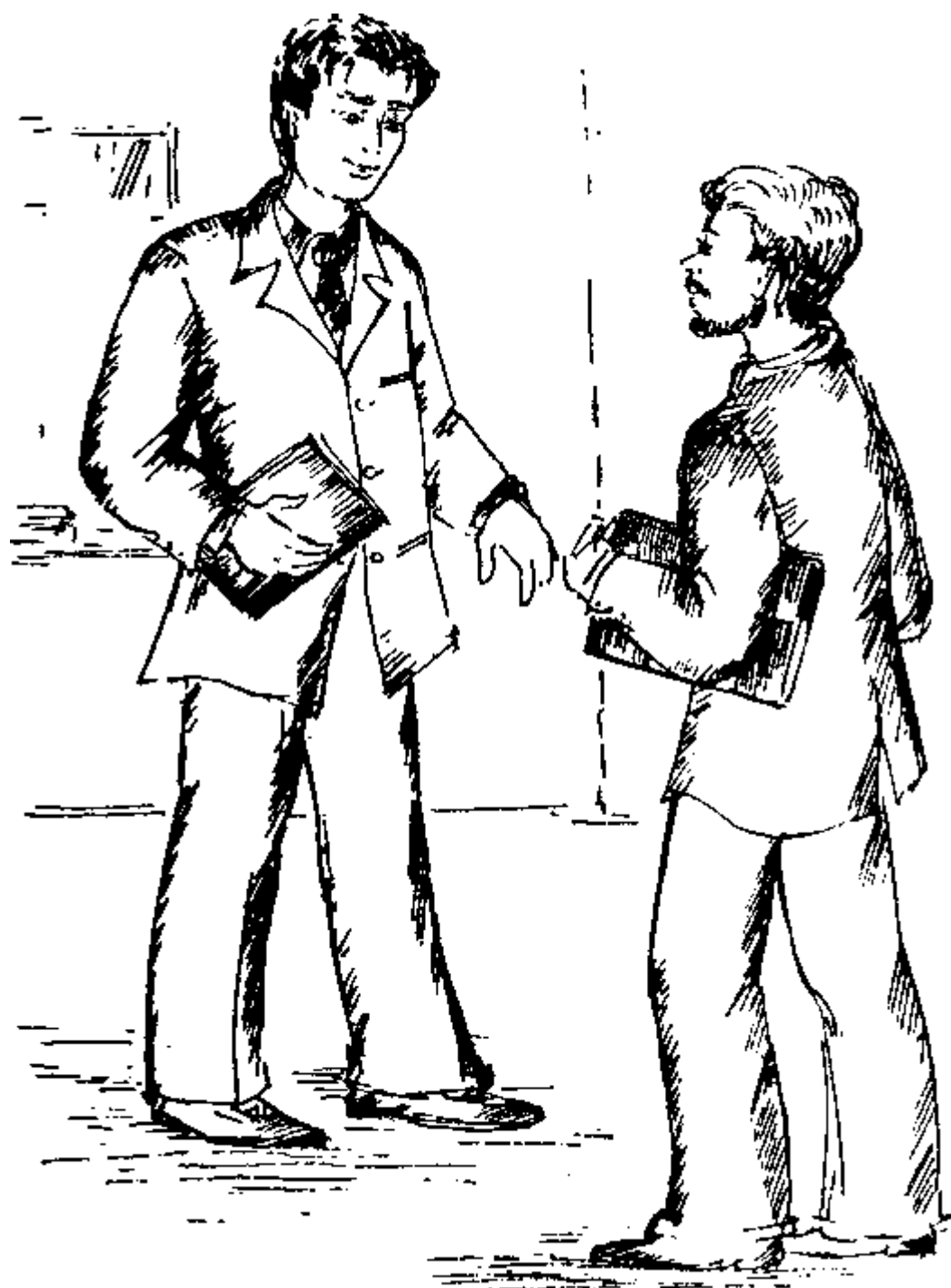
- несовпадающих взглядов и устремлений участников взаимодействия, их разный эмоциональный настрой;
- противоположности интересов и целей;
- действий, направленных на быстрое свертывание конфликтного взаимодействия и переход на другие «рельсы»;
- формы «ритуального» общения (разговоры о здоровье, семье, погоде и т. п. темы, обсуждение последних новостей и сплетен, совместные застолья, чаепития, перекуры и прочие действия);
- стремления к «разрядке напряженности» и преодоления «железного занавеса» в отношениях в кратчайшие сроки;
- слабой эмоциональной вовлеченности в проблему одной из взаимодействующих сторон.

Тактика избегания бывает эффективной в тех случаях, когда высока вероятность иррадиации или затягивания конфликта, имеется опасность нанесения физического урона или вреда здоровью участникам взаимодействия или их близким, разрушения предметов окружающей обстановки. Владение этой тактикой является обязательным условием профессиональной деятельности по целому ряду специальностей.

В то же время тактика ухода (избегания) может стать и серьезной помехой эффективной организации совместной деятельности: накопление большого числа неразрешенных проблем и противоречий ведет к резкому повышению вероятности эмоционального срыва кого-либо из участников, возобновлению неуправляемых тенденций в их поведении.

Каждый человек использует различные тактики конфликтного взаимодействия, что не исключает наличия излюбленных, предпочитаемых, доминирующих. Знание особенностей каждой из них позволяет сделать правильный выбор, подняться над ситуацией и управлять ею. Однако независимо от сделанного выбора следует не забывать, что в конфликте надо придерживаться таких несложных правил:

- стараться всегда держать под контролем свои отрицательные эмоции;
- направлять усилия на осознание целей (понять, чего добиваюсь я, к чему стремятся мои партнеры) и причин конфликта (почему наши цели не совпадают?);
- не вспоминать прошлые обиды;
- говорить и действовать не только самому, но и предоставлять возможность до конца высказаться другим собеседникам;
- руководствоваться в принятии решения только фактами («сделано то-то и то-то...», «имели место следующие события...»), а не домыслами типа («он хотел...», «я думаю, что...»);
- даже на стадии инцидента стараться сохранять доброжелательный тон общения, избегать оскорблений в чей-либо адрес;
- не заниматься пустыми разглагольствованиями и призывами, а стремиться к достижению соглашения, при необходимости прибегая к помощи третьих лиц;
- пытаться найти точки соприкосновения даже в противоположных подходах и позициях;
- не забывать о создании условий для сохранения «собственного лица» или «почетного» отступления своих оппонентов (это закладывает основу для последующего плодотворного взаимодействия между вами);
- заботиться о чувствах других людей (в том числе наших близких), а не иметь в виду собственные переживания.





Многообразие конфликтов

Люди не всегда стремятся к состоянию спокойствия и умиротворенности. Часто их привлекают другие вещи, в том числе острые ощущения, чувство риска, борьба, господство, лидерство.

Конфликты и столкновения людей — неизбежный спутник социального взаимодействия индивидов. Их неизбежность, рост их числа одни люди усматривают в снижении дисциплины, отсутствии «твердой руки», другие — в сложности, напряженности современной жизни, своих служебных и прочих обязанностях, третьи — в неумении общаться друг с другом, четвертые сводят всё к стрессам и невоспитанности.

Даже когда речь идет об общении двоих, между ними возможны трения, что уж говорить о взаимодействии многочисленных групп и различных социальных общностей. Конфликты — это проявление динамики общественных и социальных отношений. В этом разделе мы попытаемся кратко представить всё их многообразие, составить своеобразный каталог.

Детские потасовки

В возне и играх маленьких детей время от времени возникают потасовки. Они напоминают стычки детенышей животных. Это одно из первых проявлений агрессивности. Посягательства на чужую территорию или игрушку, некоторая неловкость, нескоординированность действий ведут к тому, что один ребенок невольно затрагивает интересы другого.

Дети раннего возраста (2–4 лет) в целом очень любопытны. Им хочется потрогать щеки или глазки другого человека, стянуть с него шапку, вынуть заколку из волос, непременно узнать, что лежит у него в сумке или кармане. Но если взрослые с пониманием реагируют на это, то дети толкаются, стучат друг друга, неловко отступают в сторону, что ведет к падению или ушибам их партнеров. Подобные несуразицы кладут начало детским потасовкам. Плач, сопение, возня, толчки, обзывание — их непреходящий признак.

Вот Даша и Анжела не поделили куклу. Маленький Глеб вцепился в волосы девочке постарше. Боря ударил Лизу, та, по его мнению, мешала ему возить игрушечную машинку. Двое карапузов попытались выкатить из-под стола мячик, стукнулись лбами, попытались обвинить в этом друг друга и теперь оба ревут.

Эти и подобные им конфликты легко уладить, даже не прибегая к психологическому анализу причин и изощренным приемам управления. Достаточно развести малышей, успокоить каждого в отдельности и объяснить, что другой не хотел причинить ему вреда, не посягал на его интересы.

Подобные столкновения не мешают общей доброжелательности детского общения, не снижают взаимную тягу и симпатию малышей друг к другу. Здесь столкновению интересов и противоположных тенденций не предшествуют глубокие межличностные или социальные противоречия. Предугадать и предупредить их появление практически невозможно. Угашение же представляет наиболее оптимальный вариант исхода.

Детские потасовки непродолжительны по времени. Но в них ребенок получает первый опыт противоборства, впервые реализует различные тактики поведения в конфликте. Выбору и предпочтению какой-либо из них в немалой степени способствует пример и указания взрослых.

Если ребенка, не пожелавшего поделиться своей игрушкой со сверстниками и потому устроившего крик и потасовку, успокоят и уведут домой, комментируя это следующим образом: «Раз не умеешь играть вместе с ребятами, играй дома один (одна)», то вряд ли малыш в следующий раз предпочтет тактику сопротивления и конфронтации. Зато, видя, как папа, выпятив грудь вперед и матерясь, наступает на случайно задевшего его сумкой прохожего, ребенок, пусть и бессознательно, придет к заключению, что конфронтация —

наиболее продуктивный способ поведения и именно так следует вести себя в аналогичных ситуациях.

То же можно сказать и про тактики ухода, манипуляции, компромисса. Мы, взрослые, своими оценками и суждениями формируем у детей готовность прибегать к той или иной тактике поведения в конфликте или избегать ее. Примерами тому могут служить фразы: «Что ты жалуешься да нюни распускаешь? Постоять, что ли, за себя не можешь?», «Всегда можно по-хорошему договориться, а не толкаться. Надо вежливо сказать или попросить. Помнишь волшебное слово?», «Чтобы я больше такого не видела. Разбирайтесь сами, нечего мне ходить жаловаться, а то нашлепаю и правым и виноватым и по разным углам поставлю». В таких высказываниях осуществляется своеобразное родительское программирование. Через восприятие оценок взрослых складывается представление детей о нормах социального взаимодействия. Поэтому здесь нужно быть особенно внимательным и осторожным. Мы должны уметь предвидеть возможные последствия подобных суждений в адрес юных членов нашего общества и с раннего детства закладывать в них стремление к партнерству, сотрудничеству и взаимопомощи.

Ссоры между братьями и сестрами

Более сложный случай представляют собой ссоры, которые периодически возникают между детьми в одной семье. Поводы для конфликтов здесь подобны описанным выше (взяла, сказала, толкнул, не спросил, испортил...), а причины более глубокие. Они касаются соперничества ребят за личное первенство, порождены борьбой за родительскую любовь и внимание, проистекают из ревности друг к другу. Взрослые порой не воспринимают всерьез эти ссоры и размолвки, хотя они могут иметь тяжелые и отдаленные последствия.

Вот отрывок из письма десятилетнего мальчика своей бабушке: «...Я бы хотел переехать к тебе насовсем. У папы и мамы теперь есть Димочка. Он их любимый сынок. Только с ним они обнимаются да целуются, а мне заявляют: «Иди поешь, пойдти принеси, сходи купи», точно я у них прислуга, а не сын. Ты моя любимая, хорошая бабулечка. Позвони им или напиши, чтобы они отдали меня тебе, а то я сам убегу...»

Конечно, когда ребенок так настроен против своего младшего брата, то трудно ожидать, что их совместная жизнь будет складываться мирно и спокойно. Появление младшего в семье явилось серьезным ударом по психике и самолюбию старшего. Произошло своеобразное «свержение с престола» — из всеми обожаемого, единственного ребенка он превратился чуть ли не в изгоя, который болезненно воспринимает всякие проявления родительской любви и заботы по отношению к своему младшему брату (или сестре). Естественно, что в такой ситуации даже кажущееся предпочтение одного из детей будет вызывать зависть другого. Стычки станут неотъемлемой частью детских игр, а жалобы и доносы друг на друга обыденным элементом семейного быта. Каждый ребенок будет стремиться к очернению своего соперника и тем самым лишению его родительской благосклонности.

Ненависть одного ребенка к другому может оказаться настолько сильной, что на детском рисунке семьи, отражающем межличностный характер отношений между ее членами, ребенок «забывает» изобразить своего соперника или «задвигает» его изображение в дальний угол, а то и просто зачеркивает его, психологически расправляясь с ним.

Незначительный возрастной разрыв между родными братьями и сестрами может стать причиной жесткой борьбы за «личное первенство». Смысл ее — доказать окружающим людям свое превосходство (я лучше бегаю, я быстрее и аккуратнее кушаю, я способнее в учебе, я умею плавать и т. д.). Особенно острый характер приобретает соперничество ребят одного пола, двух сестер или братьев-погодков. Предметы общего пользования сразу становятся объектом взаимных домогательств. Поэтому родителям часто приходится покупать некоторые вещи сразу в двух экземплярах: два одинаковых горшка, два одинаковых набора карандашей, две одинаковые книги и т. п. Часто дело доходит даже до

драк, когда каждый ребенок утверждает, что именно он хотел взять что-то первым или первый попросил об этом, а другой пытался его опередить, тем самым лишив возможности самоутвердиться.

Ревность к одному родителю — также одна из причин ребячьих потасовок и препирательств. Иногда родители явно выражают свое предпочтение одному из детей, выбирая себе любимца или любимицу. Часто это бывает реакцией на супружеские размолвки, которые «делают» юных наследников на «моего» сына и «твою» дочь или нечто подобное. При этом речь не идет о различном отношении к детям, рожденным в разных браках, или разделе их по решению суда в случае развода. Это деление своих же отпрысков, по-разному взаимодействующих с каждым из родителей и находящих неодинаковый отклик в их сердцах. Мужья чаще благоволят первенцам—сыновьям и младшим дочерям. Жены, наоборот, обычно покровительствуют старшим дочерям и сыновьям «последышам», т. е. младшеньким и любимым. Разница в отношениях легко улавливается детьми и отражается во взаимодействии ребят, порождая конфликты непонимания, личностного противоборства и т. п. Если своевременно не обратить внимание на периодически вспыхивающие ссоры между братьями и сестрами, то со временем они смогут перерасти во взаимную неприязнь, стать основой для разрушения внутрисемейных отношений.

Когда родители воюют за главенство в семье, то в такую же борьбу включаются и их дети. Если же в семье имеет место третирование кого-либо из взрослых, то это отражается и на его любимце. Другие дети (ребенок) начинают тиранить и терроризировать его по разным поводам.

Пустяковые стычки, переругивание, взаимные оскорбления и обиды разрушают изначальные представления детей о семье как месте, где человек всегда является принятым, социальной группе, где отношения между членами строятся на взаимной любви, уважении и понимании. Такие трансформации в дальнейшем найдут свое отражение в организации супружеских и детско-родительских отношений сегодняшних малышей и подростков.

Супружеские конфликты

Кто не слышал от коллег по работе, друзей или знакомых жалобы на семейные раздоры? Кто не сетовал сам на грубость, нерадивость, отсутствие понимания со стороны законного супруга или супруги?

Когда-то чужие друг другу мужчины и женщины приняли решение жить вместе, делить горе и радость, любить, ценить, уважать не только себя, совместно растить и воспитывать детей. Что побудило их сделать этот шаг (глубокая личная симпатия, расчет, физическое влечение, внешние данные избранника, социальные стереотипы), не так уж и важно. В любом случае люди привносят в свое семейное существование груз предшествующего браку прошлого опыта. Он уникален и неповторим, и именно его несовпадение становится причиной первых семейных трений, которые не удается предотвратить даже заключением брачного контракта. Рано или поздно новоиспеченные супруги вынуждены будут признать, что их взгляды, установки, пристрастия, интересы, желания совпадают не всегда. Вынужденный же характер взаимодействия (общий стол, кров и постель) обостряют возникающие противоречия, придают им характер конфликта.

Отсутствие юридических или социальных норм, регулирующих уклад семейной жизни, ведет к тому, что мужчины и женщины в равной степени могут претендовать на главенство в семье или, по крайней мере, в решении определенного круга вопросов, например ведения хозяйства, воспитания детей, составления семейного бюджета и т. д. Значительная часть современных семей является двуглавыми, что предполагает постоянную или периодическую борьбу двух ее главных членов за право руководить действиями остальных.

Еще одной классической причиной конфликтов между женами и мужьями является ревность, то есть банальное чувство собственности, распространяемое на другого человека. «Как можно улыбаться не мне, заигрывать с посторонними?», «Разве своего не

хватает, что на чужое зарится?» — так или примерно так рассуждают люди, одержимые чувством ревности.

Упреки и взаимные претензии являются обязательным атрибутом супружеских конфликтов. Остальное определяется темпераментом и уровнем воспитания их участников.

Размолвки, ссоры, конфликты обязательно предшествуют разводам. Число же последних неуклонно растёт. В настоящее время расторгается примерно треть заключаемых браков. Но и оставшиеся жить в браке семьи отнюдь не всегда ведут мирное существование. Все это свидетельствует о широком распространении супружеских конфликтов.

Их появление отражается не только на самочувствии и настроении непосредственных участников, но и их близких, сослуживцев и подчиненных, а главное, судьбах детей. Поэтому умение правильно вести себя в такого рода взаимодействиях, владеть собой и ситуацией оказываются особенно важными.

Не следует полагать, что средством предотвращения и профилактики супружеских конфликтов является интенсивность половой жизни. Гармония сексуальных отношений — необходимое условие удовлетворенности браком, но вовсе не гарантия гармонии межличностных отношений супругов. Здесь гораздо важнее умение ценить и уважать личность другого, соблюдать его права и свободу, стремление сохранить его индивидуальность. Оценка же мужа (жены) в качестве обязательного доведка к статусу женатого мужчины или замужней женщины не просто снижает степень удовлетворенности браком, а делает его тяжелым испытанием, растянутым порой на годы и десятилетия.

Подразделения службы семьи, созданные и функционирующие в большинстве государств Европы, Америки и различных регионах нашей страны, предполагают оказание помощи людям в разрешении и урегулировании супружеских конфликтов, корректировке представлений друг о друге и семейной жизни у вступающих в брак. Такая работа не просто способствует оздоровлению семейных отношений, но и снижает напряженность в других сферах социальной жизни, способствует поддержанию нормальных психологических условий воспитания детей.

Конфликтность детско–родительских отношений

Отношения между родителями и детьми во многом определяются стилем воспитания, который выбирают взрослые, чтобы воздействовать на своих отпрысков. Выбор этот предопределяется личным опытом родителей, их знакомством с педагогическими доктринами и просто собственным разумением.

Однако какой бы стиль воспитания (опекающий, потакающий, покровительствующий, директивный, требовательный, попустительствующий, устраняющийся) ни выбрали родители (опекуны) в общении со своими детьми, рано или поздно он придет в противоречие с нуждами, установками и запросами ребенка. Отсюда вывод — столкновения и конфликты представителей старшего и младшего поколений в семье почти так же неизбежны, как и в отношениях между супругами.

Опекающий стиль предполагает максимум заботы о детях. Родители физически вмешиваются в жизнь и деятельность своих наследников, всячески стараясь помочь, устраняя с их пути все возникающие трудности, стремясь всё делать вместе или вместо них. Любовь здесь тесно соседствует со страхами и тревогами родителей о своем чаде. Поэтому в моменты обретения независимости, например во время наступления возрастных кризисов или в ходе активного взаимодействия ребенка со сверстниками, мальчики и девочки в присущей им манере начинают протестовать против столь навязчивой заботы.

Потакающий стиль характеризуется не просто любовью, а слепым обожанием родителей. Детям всё прощается. Взрослые с готовностью бросаются выполнять любую их прихоть. Когда наследники подрастают, то их дерзкие выходки, асоциальные формы поведения всячески маскируются, покрываются, подаются как невинные детские шалости. Казалось бы, в таких семьях нет ни малейших оснований для конфликтов между родителями

и детьми. Но это не так. Очень скоро, уже к 2–3 годам, малыши начинают распоряжаться взрослыми, всячески манипулировать ими. И чем старше они становятся, тем быстрее растут их запросы, а требования становятся все более жесткими. Здесь именно дети являются инициаторами конфликтов. Они настолько расширяют свои права, так вольно трактуют свои интересы, что взрослым остается лишь защищаться и оправдываться. Так, десятилетняя кокетка вполне может закатить скандал по поводу того, что ей не купили новое платье к празднику, в то время как другим девочкам... В обнове же, купленной не так давно, она уже показывалась на школьном огоньке, или дискотеке, или дне рождения подруги.

Покровительствующий стиль основан на некотором ограничении проявлений родительской нежности и предоставлении отпрыскам относительной свободы действий. Такой характер взаимоотношений очень ценится подростками, юношами и девушками, но в раннем возрасте он является источником многочисленных ребячьих обид. Детям рано дается понять, что у родителей есть свои интересы. Но когда ни мамы, ни папы не являются на утренник в детский сад или школу, забывают по причине занятости выполнить просьбу ребенка, то это становится началом обвинений и упреков, за которыми кроется жестокая обида и душевное страдание. Дети способны даже на месть, продиктованную стремлением хоть как-то отомстить невольным обидчикам–родителям. Поэтому прежде, чем дети оценят все преимущества этого стиля, пройдет не только много времени, но и будет пролито много слез.

Попустительствующий стиль опирается на доктрину развития детской самостоятельности. Родители рано объясняют детям, что они должны сами заботиться о себе (по причинам большой занятости, или нездоровья родителей, или решения других проблем: устройство семейной жизни или рост карьеры), что взрослые не намерены вмешиваться в их проблемы. В этом случае довольно часто возникают явления социальной и педагогической запущенности. Поэтому, когда взрослым напоминают об их родительских обязанностях, например вызывают в школу, то это становится началом громких и продолжительных скандалов и внутрисемейных разбирательств. Юных отпрысков упрекают в том, что они совсем не думают о спокойствии или престиже своих родителей, что они недопустимо распустились и т. п.

Устраняющийся стиль характеризуется восприятием ребенка как помехи в жизни взрослых. Родительские обязанности в таком случае редуцируются до заботы об удовлетворении элементарных физиологических потребностей детей в питании и одежде. Что является причиной формирования такого стиля — разговор особый. Мы же не будем сейчас на этом останавливаться. Важно другое. В таких семьях часто наблюдается жестокое обращение с детьми, их подвергают мерам физического воздействия, оскорбляют их человеческое достоинство. Крики, побои, скандалы — неизбежный спутник столкновения детей и родителей. Взрослых раздражает само присутствие детей, а тем более проявление ими своей воли, характера, интересов, наклонностей. Это, правда, не исключает время от времени элементов раскаяния. Тогда головы детей орошаются родительскими слезами, их делают объектами взрослых рассказов о своих трудностях и проблемах. Отсутствие готовности слушать и принимать доверительные родительские беседы, своеобразную любовь становится поводом для новых ссор и разбирательств.

Директивный стиль воспитания выражается в постоянном предъявлении детям жестких требований, контроле за их поведением, использовании систем наказаний за неподчинение. Дисциплинарные воздействия становятся основой детско–родительских отношений, реакция на них — детские капризы. И родители и дети декларируют взаимные требования друг к другу, но при этом неохотно идут на уступки и соглашения. Проиллюстрируем это на примере. В субботу вечером родители возвращаются с дачи и обнаруживают, что квартира не убрана, ужин не приготовлен, уроки не сделаны, а чадо, задрав ноги, с упоением смотрит телевизор. «Тебе же было велено прибраться в квартире и делать домашнее задание на понедельник. Никуда завтра не пойдешь!» — кричат одни. «Я же вам сказала, без меня не уезжайте», — кричит им в ответ подросток. И такие сцены

происходят и повторяются довольно часто.

Основой требовательного стиля воспитания является контроль в сочетании с опекой. Детям предоставляется минимум свобод. За них все решают взрослые. Поэтому, как и при опекающем стиле, конфликты появляются в моменты, когда мальчики и девочки стремятся проявить свою самостоятельность, очертить свою позицию, выразить свою независимость от родителей. В таких семьях довольно острые формы приобретает процесс взросления ребенка, особенно, если он единственный в семье и поздний.

Конфликт поколений

В семьях и стабильно работающих профессиональных коллективах довольно распространенными являются конфликты представителей разных поколений.

Люди, выросшие в различных общественных и социальных условиях, обладают различными системами ценностей. Поэтому между ними часто возникает ситуация недопонимания. Одни упрекают других в рвачестве и недостатке патриотизма, другие отвечают им насмешками, обвинениями в косности и преступной халатности и равнодушии.

Несходство прошлого опыта, как и в случае с супружескими конфликтами, приводит к росту напряженности. Представителям разных поколений трудно обсуждать свои проблемы. Каждый оценивает их происхождение со своей позиции. И хотя многие психологи с уверенностью утверждают, что именно разновозрастные группы способны находить наиболее продуктивные и рациональные решения, путь к ним является трудным, тернистым, сопряженным с дискуссиями, спорами и конфликтами.

Эгоистические установки побуждают людей заботиться о личном престиже и собственном положении, а не о деле. Поэтому взаимодействие партнеров, принадлежащих к разным возрастным группам и поколениям, часто становится не просто проблемным и затруднительным, а психотравмирующим.

Тем не менее такие контакты неизбежны в педагогическом общении, управленческой деятельности, быту, семейной жизни. Именно поэтому во главу угла следует ставить общую цель деятельности. Тогда возможные конфликты будут носить продуктивный характер, разногласия станут устраняться мирным путем, а обидам не будет места за обеденным столом или столом переговоров.

Не стоит забывать и о формировании у участников взаимодействия готовности к такого рода общению. Терпимость и широта взглядов помогут взрослым людям найти контакт с молодежью. Стремление же учиться, обрести опыт помогут молодым эффективно контактировать с представителями старших поколений, плодотворно обмениваться взглядами и впечатлениями в семье, на работе или в офисе.

Коммунальные конфликты

Конфликты между соседями — еще один атрибут социального взаимодействия людей. Не случайно в среде обывателей бытует мнение о связи высоты забора с оценкой приемлемости соседа, и тут уж, как говорится, чем выше забор, тем лучше сосед. Здесь имеется в виду, что у людей, чьи интересы сходны, а характер деятельности ведет к необходимости включать в совместное пользование ряд объектов и предметов, должны быть четко определенные основания для регулирования своих отношений.

Если человек является единоличным собственником чего-либо (земельного участка, дома, вещи), то это повышает его социальный статус. Не случайно за рубежом считается гораздо престижнее проживать в собственном коттедже или особняке, нежели в многоквартирном доме. Однако большинство людей все-таки соседствует с немалым числом других граждан, что порождает необходимость дележа, установления правил совместного пользования.

Обычно основой коммунальных конфликтов являются территориальные притязания.

Не только персонажи Михаила Зощенко делили общие коридоры и коммунальную жилплощадь, но и наши дети порой не могут поделить парту в школе, спортивную площадку во дворе, скамейку в парке. Общность занимаемой территории часто ведет к предвзятой неадекватной оценке степени правильности, рачительности пользования ею. Нам кажется, что сосед или соседи претендуют на большую, лучшую ее часть или не так, как нам хотелось бы, относятся к общему добру.

Почему—то жильцам, проживающим в одном подъезде, кажется, что большую часть грязи приносят не они сами, а другие, что не их собственные, а соседские дети пачкают стены, вытаскивают корреспонденцию из почтовых ящиков, устраивают сборища на площадках. Мы полагаем, что звуки, производимые в наших квартирах, являются вполне уместными и терпимыми, в то время как соседи за стеной не вовремя включают музыку, а жильцы сверху без конца занимаются ремонтными работами.

Искаженное восприятие и оценка своих и чужих действий давно были подмечены социальными психологами. Чужие промахи, нарушения существующих норм трактуются нами как результат невоспитанности, злонамеренности, как проявление отрицательных черт личности. В то же время собственные огрехи трактуются как обусловленные суровой объективной действительностью. Если кричит другой, он хам, если кричу я сам, меня довели. У соседей шумное застолье, они наверняка сошли с ума и вконец распоясались. В то же время мы не находим нужным урезонивать своих гостей, чьи действия наверняка доставляют беспокойство окружающим, ведь время—то еще детское, да и собираются у нас не так часто.

Такое искаженное восприятие заложено в социальной природе человека, и нужны немалые усилия, чтобы его преодолеть. Поэтому сдержанность, уважительность и терпимость должны стать основой общения людей в коммунальной сфере. Этому следует учить и своих отпрысков, чей зоркий взгляд фиксирует наше незтичное поведение, а моральные устои формируются под непосредственным влиянием родительских поступков.

Если же нам довелось столкнуться с явным неуважением к социальным нормам, с регулярным нарушением общественного порядка и норм общежития, то лучше прибегнуть к помощи общественного мнения и соответствующих органов и лиц (управляющих, педагогов, работников ЖЭКов, милиции и т. п.). Нагнетание же, раздувание коммунальных конфликтов в данном случае к добру не приведет. Если же они возникают, то здесь, как никогда, важно пользоваться тактикой сотрудничества, разумного компромисса.

Конфликты деловые и производственные

Конфликтность присуща не только межличностному взаимодействию людей, но и их деловым, производственным, профессиональным отношениям.

Здесь следует различать конфликты между хозяевами (нанимателями) и наемными работниками или администрацией и работающим персоналом — это вертикальные конфликты, и конфликты, возникающие внутри различных производственных структур, между людьми со сходным социальным статусом — это горизонтальные конфликты. Первые регулируются и предупреждаются через совершенство управления, вторые — посредством вмешательства администрации, вышестоящих руководителей.

Обычно причинами вертикальных конфликтов являются недовольство условиями труда, политикой администрации, системой морального и материального стимулирования работающих, а также высокая степень эксплуатации, угроза безработицы, неплатежи, реальный травматизм или его высокая вероятность. Вмешательство специалистов конфликтологов и психологов здесь направлено на угашение конфликтов, на предотвращение применения силового давления.

Поводом к началу конфликтного взаимодействия может стать распределение премий, составление графика отпусков, авария с ее негативными последствиями, нарушение заключенного соглашения и т. д. Именно при изучении такого рода столкновений конфликтологами были выделены такие средства локализации конфликтов, как легализация,

выявление особо недовольных, увольнение или временное отстранение от работы зачинщиков, создание конфликтных комиссий не только из числа членов администрации, но и работающих, а также использование посулов, обещаний, частичное удовлетворение требований.

Как становится понятным из приведенного перечня, более эффективным является предупреждение возникновения вертикальных конфликтов. Для этого психологами изучаются настроения и мнения работающих с целью их дальнейшего учета. Представители исполнительных структур вводятся в административные советы, принимающие те или иные решения, ведется работа по профилактике и снижению напряженности, вводится поэтапное обсуждение и принятие планируемых реформ, начиная с низов. Эти меры неплохо бы использовать и в общении с детьми. Ведь им нередко в семьях отводится роль безгласных исполнителей родительской воли.

Причиной горизонтальных конфликтов чаще всего является неблагоприятный социально–психологический климат. Это выражается в жесткой конкуренции, нарушении норм внутригруппового взаимодействия, в индивидуальной несовместимости людей. Взаимная подозрительность, отсутствие поддержки и взаимопомощи, преобладание отношений враждебности и антипатии, скука и безразличие — вот основные его черты. Поэтому руководство и администрация прежде всего должны заботиться об улучшении отношений между сотрудниками, формировании у них навыков совместной деятельности, консолидации их усилий для достижения общих целей.

Высшим достижением в развитии межличностного взаимодействия в группе является формирование команды и командного духа, когда люди выступают слаженно, организованно, ответственность и творческий подход характеризуют их совместную деятельность, а противоборство и разногласия носят сугубо конструктивный характер, то есть обращаются на пользу дела. Возникновение командного духа не есть результат везения или счастливого случая. Он специально формируется, в том числе и с помощью привлечения специалистов–психологов.

Противодействовать этому способны чьи–либо отрицательные личностные особенности (склочность, эмоциональная нестабильность, неуравновешенность, подозрительность, амбициозность и т. п.). Людям с такими чертами лучше поручать какое–либо конкретное дело, не требующее контактов с другими участниками совместной деятельности. Если же направить общественное мнение работающих против такого человека, то это не приведет к искоренению нежелательной черты, а станет началом раскола в группе.

Вообще, включаясь в групповую совместную деятельность, следует заранее готовить себя к обсуждению возникающих проблем, соотнесению точек зрения и взглядов, заботе о конечном результате и престиже группы, а не к хлопотам относительно собственного положения и привилегированности. В противном случае конфликты приобретут деструктивный, разрушительный характер, станут причиной низкой удовлетворенности собой и другими людьми, своей работой в целом.

Педагогические конфликты

Педагогическая деятельность — еще один яркий пример совместной деятельности. Здесь присутствуют и вертикальные виды взаимодействия, это администрация — учителя, учителя — ученики, администрация района, города — педагогический коллектив школы, представители школы — родители, и горизонтальные виды взаимодействия — между учащимися, между отдельными учителями, между членами администрации. Практически в каждом из них могут возникнуть противоречия, столкнуться интересы участников образовательного процесса, возникнуть конфликты. Отличительной особенностью педагогических конфликтов является социальная ответственность за судьбы и будущее учеников, даже если они не принимают непосредственного участия в конфликтном взаимодействии. Педагогические конфликты разнообразны. Старшеклассница на уроке

достаёт косметичку и начинает наводить красоту, оправдывая свое поведение тем, что никому не мешает; родители требуют от администрации замены учителя в связи с тем, что тот часто болеет и не может обеспечить должную подготовку к экзаменам их детям; члены методического школьного объединения никак не могут решить, стоит ли им переходить на новую систему преподавания предмета или новую систему контроля и оценки собственной работы. Ссоры между девочками и мальчиками, учащимися одного класса или школы, взаимные обиды, возникающие в коллективах, по преимуществу состоящих из женщин, причем разного возраста, тоже относятся к числу педагогических конфликтов, поскольку их участниками являются те, кто организует учебный процесс или без кого он не может состояться.

В педагогических конфликтах чаще, чем в каких-либо других, используется прием угашения через вмешательство администрации, педагогов или других значимых лиц. Общение участников образовательного процесса является обязательным, поэтому угашение служит цели предупреждения иррадиации конфликта, вовлечения в него все новых сторонников каждой из противоборствующих сторон, превращения его в негативный. В то же время угашение ведет к росту напряженности, падению удовлетворенности общением и результатами совместной деятельности. Это своеобразная расплата за то, что противоречие не разрешается, а лишь ставится барьер на пути конфликтного взаимодействия участников.

Психологический анализ педагогических конфликтов показывает, что эффективному управлению ситуацией часто мешают личные страхи и амбиции людей. Если они боятся за свой авторитет, стремятся к установлению единоличного господства, то сделать продуктивным педагогическое общение достаточно проблематично.

Этот тип конфликтов может и должен быть продуктивным. Более того, в практике педагогической деятельности применяется моделирование конфликтных ситуаций. В таком случае лицо, управляющее им, сознательно идет на обострение отношений, используя для этого подходящий повод. Далее используется тот или иной вид управления, способный привести общение участников к тактике сотрудничества или компромисса. Обязательно используются правила поведения в конфликте, такие, как отказ от обвинений, забота о чувствах партнеров, предоставление им возможности открыто выразить свою позицию, чаяния и требования, вводится последующий анализ и рефлексия происходящего взаимодействия.

Психологическая служба системы образования также призвана повысить эффективность взаимопонимания и общения в возникающих конфликтных ситуациях. Психологи при этом выступают в роли посредников. Они организуют взаимодействие участников конфликта, выясняют позиции конфликтующих, участвуют в подготовке соглашения, обучают продуктивным формам ведения дискуссии, анализируют вместе с ними допущенные ошибки, помогают быстрее справиться с негативными эмоциональными состояниями (злостью, обидой, растерянностью, депрессией и т. д.). Важной частью профилактики педагогических конфликтов является психологическое просвещение. Для этого могут быть использованы два принципиально различных вида работы: 1-й путь — это рассказ об опыте эффективного разрешения конфликта передовыми и опытными педагогами, а 2-й представляет собой формирование у педагогов готовности разрешить конфликт, умения снять проблемную ситуацию, вооружение знаниями о конфликтах, о закономерностях общения людей в конфликтах, причинах выбора того или иного типа поведения, тактики взаимодействия.

Еще одна задача психологической службы системы образования — препятствовать эмоциональному «выгоранию» педагогов. Только равнодушные люди способны обеспечить направленное развитие детей и подростков, позаботиться о правильной организации общения между ними, предотвратить конфронтацию, привить им навыки культурного разрешения возникающих противоречий.

Социальные конфликты: межнациональная рознь, религиозные столкновения,

ВОЙНЫ

Общественные отношения людей также характеризуются социальной напряженностью и конфликтностью. Интересы различных слоев населения далеко не всегда можно привести к общему знаменателю. Поэтому возникающие противоречия разрешаются не только средствами ведения переговоров, но и революциями, государственными переворотами, террористическими актами, локальными вооруженными конфликтами и мировыми войнами.

Этому может и должен противостоять процесс формирования планетарного сознания людей, забота не только о собственных интересах, а еще и интересах тех, кому предстоит жить на Земле после нас.

Пока же отнесение кого-либо к группе «чужих» — инородцев, неверных, инакомыслящих и т. д. — приводит к возникновению предвзятых отношений, обусловленных социальными стереотипами. Именно «чужих» обвиняют во всех неприятностях, им приписывают агрессивные намерения, с их активностью связывают обострение напряженности, эскалацию агрессии.

В работах З. Фрейда и Адерно было высказано предположение, согласно которому для субъективного снижения чувства тревоги и страха одиночества человек причисляет себя к родственной группе, группе своих, идентифицирует себя с ней. Нормам и традициям этой группы подчинено его поведение, они становятся частью его сознания. Представители же других групп воспринимаются как странные, непонятные, иные, от них может исходить любая угроза. Поэтому социальные конфликты, по мнению этих исследователей, являются неискоренимыми. Агрессия, столкновения и войны всегда являлись и будут являться неизбежными спутниками человеческого бытия.

Этой пессимистической точке зрения противостоят данные отечественных психологов. Так, по мнению А. А. Бодалева, В. С. Агеева, А. И. Донцова и ряда других социальных психологов, вовлеченность представителей различных социальных групп и слоев населения в совместную деятельность по разрешению общих глобальных проблем ведет к искоренению розни, возникновению общности, доверия и взаимопонимания людей. Сотрудничество и взаимопомощь между ними становятся обязательными атрибутами их взаимодействия. Основные же средства и приемы в разрешении возникающих противоречий постепенно уступают место попыткам договориться, изыскать возможность компромиссного решения, консолидировать усилия сторон.

Мощным источником социальной напряженности является неопределенность. При ломке государственных устоев, изменении роли социальных институтов, разрушении привычных способов жизни и деятельности, изменении образа мира происходит дезориентация людей. Они не могут опереться на свою привычную роль. Нарастают процессы дезадаптации. Острее всего напряженность переживают те, кто не может адаптироваться к новым условиям в силу сниженных адаптивных возможностей, общего консерватизма, страха (потерять работу, статус, место жительства, родных и близких).

Социальная напряженность выливается в акты гражданского неповиновения, голодовки, пикетирования, криминализацию общества. Другим ее проявлением является массовое недовольство. Оно носит стихийный характер и выражается в анекдотах, эмоционально-негативной лексике, брани, угрозах, направленных в адрес тех групп, которые ассоциируются с источниками и причинами происходящего в обществе. Растет недоверие к власти, повышается социальная активность населения, его готовность к несанкционированным действиям.

Чтобы избежать всего этого, необходимо проводить разъяснительную работу, предоставлять населению простую и объективную информацию, организовывать людей вокруг определенных идей. Одним из самых существенных факторов, определяющих социальную напряженность, является качество и уровень жизни людей. При его падении наблюдается всеобщее недовольство и нарастание социальной напряженности.

Возможно, об этом и не стоило бы вести речь, если бы социальные конфликты и

напряженность не вели к росту межличностных конфликтов. И здесь в первую очередь страдают дети. Серьезной социальной проблемой является жестокое обращение с ними в семье. Родители все чаще прибегают к насилию и мерам физического воздействия для достижения повиновения или просто собственной эмоциональной разрядки (см. главы «Попасть под горячую руку», «На ком бы сорвать зло?»). При этом в качестве ответной реакции наблюдается такое поведение, которое К. Бютнер называет «месть угнетателям»: ребята стараются отомстить, причем более жестоко тем взрослым, которые ограничивают их свободу, принуждают к учебе или работе, унижают их человеческое достоинство, попирают права личности — их дети причисляют к своим гонителям.

Конфликты между взрослыми не проходят бесследно и еще по одной причине. Дети бессознательно копируют поведение взрослых, подражают им, а значит, коммунальные, производственные и супружеские конфликты и конфликты в среде педагогов и между ними составляют своеобразную «питательную среду», на которой прорастает детская агрессивность, формируются основы непродуктивного взаимодействия детей и подростков, глубокая предубежденность против конфликтов в целом, а следовательно, и тяга к ним, как ко всему запретному и плохому.

Чтобы избежать этого, нужно не просто учить детей миролюбию, а вести правильную разъяснительную работу по пониманию роли и значения конфликтов, формированию гибких форм поведения, выбору эффективных тактик поведения в возникших конфликтах, управлению ими.

Именно такая работа будет способствовать оздоровлению психики детей и подростков, формированию и у них норм социального взаимодействия, достижению в нем высокой эффективности и продуктивности.

Внутриличностный конфликт

Особый случай составляют конфликты, которые возникают не при взаимодействии людей друг с другом, а в ходе развития личности самого человека и носят название внутриличностных.

Это может быть ролевой конфликт, когда в определенной ситуации человек вынужден сразу реализовывать две и большее число ролей, находящихся в противоречии друг с другом по алгоритмам поведения и социальным ожиданиям окружающих. Например, учитель географии, отправляясь в поход со своим классом, берет вместе с учениками и своего ребенка. Роль учителя требует объективного требовательного отношения ко всем ребятам, в то время как роль отца (матери) предполагает особо заботливое, терпимое и покровительственное отношение к собственному чаду. Поэтому, когда собственный ребенок становится нарушителем дисциплины, проявляет неуважительное отношение и строптивость по отношению к родителям, требует для себя особых привилегий (места рядом, опеки и заботы в свой адрес), то человек испытывает состояние растерянности, не зная, как правильно поступить в данном конкретном случае.

В противоречие друг с другом могут вступать интересы, желания разной направленности, мотивы, установки, жизненные планы и позиции.

Например, девочка — подросток 15–17 лет — узнает о своей беременности. Ее желание продолжить образование, получить престижную профессию приходит в противоречие с установками о недопустимости искусственного избавления от ребенка, фактически убийства еще не рожденного дитя. Но даже если все не так драматично, то и тогда статус ученицы школы или гимназии несовместим со статусом будущей мамы. Здесь налицо явный внутриличностный конфликт, какую бы форму он ни принимал: раскаяния, депрессии, паники, истерик или эмоционального отчаяния. Он может быть разрешен лишь принятием определенного решения, и сделать это должен сам человек.

Однако сказанное не означает, что индивиду, находящемуся в состоянии конфликта с самим собой, с какой-то частью своего я, опыта, системы взглядов и убеждений, нельзя

помочь. Любящие родители практически всю жизнь пребывают в состоянии готовности прийти на помощь в трудную минуту. Они готовы выслушать сына или дочь, помочь им разобраться в себе, обеспечить необходимой информацией, поддержать и одобрить. Практически того же самого мы ждем от своих друзей. И те и другие, по сути, берут на себя функции психотерапевтов.

В то же время человеческое равнодушие, безразличное отношение к судьбам окружающих и близких ведут к тому, что молодые люди ищут забвения в вине и наркотиках, пытаются покончить счеты с жизнью» Здесь необходима помощь специалистов, и, чем раньше она будет оказана, тем лучше. Телефоны доверия для детей и подростков, наркологические и реабилитационные центры существуют во всех крупных региональных центрах нашей страны. Помощь в них оказывается круглосуточно, а для школьников бесплатно. Поэтому неплохо, чтобы ребята владели этой информацией так же, как они знают о существовании пожарных, милиции, скорой помощи, службы газа и других специальных служб.

Пережив внутриличностный конфликт, человек становится взрослее психологически, действует более ответственно, зрело, взвешенно и сознательно. И это есть то позитивное, что можно вынести из этого типа конфликтов.

Но иногда мы, взрослые, оставляем ребенка без выбора. Разводящиеся родители предлагают решить ребенку, на чьей он стороне, кого больше любит, с кем хочет жить. Матери, в одиночку поднимавшие и растившие своих детей, нередко манипулируют их чувствами, заставляют отказываться от профессиональных планов и намерений, если они связаны с необходимостью переезда детей в другой город.

Таких и подобных им примеров не так уж и мало. Поэтому стоит задуматься, какой ценой мы покупаем собственное спокойствие и благополучие, не слишком ли непосильным окажется груз выбора для неокрепшей души и психики ребенка. Враждовать с самим собой — задача нелегкая, она по силам далеко не каждому.



Проверьте себя

Какой стиль поведения в конфликте свойственен вам?

Ранее уже шла речь о различных тактиках поведения в конфликте. Именно из их сочетания складывается индивидуальный стиль поведения человека в различного рода конфликтных ситуациях, спорах и столкновениях. Отдаете ли вы предпочтение какой-то одной из тактик или способны гибко реагировать и видоизменять свои ответные реакции в зависимости от обстоятельств? Ответив на вопросы теста, вы определите свое поведение в конфликтах.

Тест К. Томаса (1973) ¹

Инструкция

Вам даны 30 пар утверждений, характеризующих ту или иную тактику поведения. Выберите, пожалуйста, из каждой пары одно утверждение, которое вам больше подходит, точнее характеризует ваше обычное поведение в конфликте, и отметьте его.

Например, из первой пары вы выбираете утверждение «а», из второй — «б» и записываете: 1а, 2б, и так далее.

Утверждения повторяются, но каждый раз в новом сочетании. Иногда выбор сделать трудно, но все равно необходимо. Долго думать не следует, здесь не может быть правильного или неправильного варианта.

1. а) Иногда я предоставляю возможность другим взять на себя ответственность за решение спорного вопроса;

б) чем обсуждать то, в чем мы расходимся, я стараюсь обратить внимание на то, с чем мы согласны.

2. а) Я стараюсь найти компромиссное решение;

б) я пытаюсь уладить дело с учетом всех интересов другого и моих собственных.

3. а) Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего;

б) я стремлюсь успокоить другого и, главным образом, сохранить наши отношения.

4. а) Я стараюсь найти компромиссное решение;

б) иногда я жертвую своими собственными интересами ради интересов другого человека.

5. а) Улаживая спорную ситуацию, я все время стремлюсь найти поддержку у другого;

б) я стараюсь сделать все, чтобы избежать бесполезной напряженности.

6. а) Я пытаюсь избежать возникновения неприятностей для себя;

б) я стараюсь добиться своего.

7. а) Я стараюсь отложить решение спорного вопроса, с тем чтобы со временем решить его окончательно;

б) я считаю возможным в чем-то уступить, чтобы добиться своего.

8. а) Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего;

б) я первым делом стараюсь ясно определить то, в чем состоят все затронутые интересы и спорные вопросы.

9. а) Думаю, что не всегда стоит волноваться из-за каких-то возникающих разногласий; б) я предпринимаю усилия, чтобы добиться своего.

10. а) Я твердо стремлюсь добиться своего;

б) я пытаюсь найти компромиссное решение.

11. а) Первым делом я пытаюсь ясно определить то, в чем состоят все затронутые интересы и спорные вопросы;

б) я стараюсь успокоить другого и, главным образом, сохранить наши отношения.

12. а) Зачастую я избегаю занимать позицию, которая может вызвать споры;

б) я даю возможность другому в чем-то остаться при своем мнении, если он так же идет навстречу мне.

¹ Женская психология. А/О Бизнес школа, Интел синтез, 1994.

13. а) Я предлагаю среднюю позицию;
б) я настаиваю, чтобы было сделано по-моему.
14. а) Я сообщаю другому свою точку зрения и спрашиваю о его взглядах;
б) я пытаюсь показать другому логику и преимущество моих взглядов.
15. а) Я стараюсь успокоить другого и, главным образом, сохранить наши отношения;
б) я стремлюсь сделать все необходимое, чтобы избежать напряженности.
16. а) Я стараюсь не задеть чувств другого; б) я пытаюсь убедить другого в преимуществах моей позиции.
17. а) Обычно я настойчиво стараюсь добиться своего;
б) я стараюсь сделать все, чтобы избежать бесполезной напряженности.
18. а) Если это сделает другого счастливым, я дам ему возможность настоять на своем;
б) я даю другому возможность в чем-то остаться при своем мнении, если он так же идет мне навстречу.
19. а) Первым делом я стараюсь ясно определить то, в чем состоят все затронутые интересы и спорные вопросы;
б) я стремлюсь отложить решение спорного вопроса, с тем чтобы со временем решить его окончательно.
20. а) Я пытаюсь немедленно преодолеть наши разногласия;
б) я стараюсь найти наилучшее сочетание выгод и потерь для нас обоих.
21. а) Ведя переговоры, я стремлюсь быть внимательным к желаниям другого;
б) я всегда склоняюсь к прямому обсуждению проблемы.
22. а) Я пытаюсь найти позицию, находящуюся посередине между моей позицией и точкой зрения другого человека;
б) я отстаиваю свои желания.
23. а) Как правило, я озабочен тем, чтобы удовлетворить желание каждого из нас;
б) иногда я предоставляю возможность другим взять на себя ответственность за решение спорного вопроса.
24. а) Если позиция другого кажется ему очень важной, я стараюсь пойти навстречу его желаниям;
б) я стараюсь убедить другого прийти к компромиссу.
25. а) Я пытаюсь показать другому логику преимущества моих взглядов;
б) ведя переговоры, я стремлюсь быть внимательным к желаниям другого.
26. а) Я предлагаю среднюю позицию;
б) я обычно озабочен тем, чтобы удовлетворить желания каждого из нас.
27. а) Зачастую я избегаю позиции, которая может вызвать споры;
б) если это сделает другого счастливым, я дам ему возможность настоять на своем.
28. а) Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего;
б) улаживая ситуацию, я часто стремлюсь найти поддержку у другого.
29. а) Я предлагаю среднюю позицию;
б) не всегда стоит волноваться из-за каких-то возникающих разногласий.
30. а) Я стараюсь не задеть чувств другого; б) я всегда занимаю такую позицию в споре, чтобы мы совместно с заинтересованным человеком могли добиться успеха.

Теперь подсчитайте сумму совпадений ваших ответов в каждой колонке с ключом. Если их окажется от 1 до 4, то это случайное совпадение и такая тактика вам не свойственна. Если их число составит 5–6, вы владеете этой тактикой, она входит в репертуар вашего поведения. Если же число совпадений больше 7–8, то такая тактика относится к числу излюбленных, вы прибегаете к ней часто помимо своей воли и желания. Сочетание предпочитаемых (5–6 баллов) и доминирующих (7–12 баллов) тактик будет характеризовать индивидуальный стиль вашего поведения в конфликтах. Если вы в равной степени владеете всеми, то ваш стиль универсален.

Ключ к тесту К. Томаса

Тактика	Противоборство	Сотрудничество	Компромисс	Избегание	Уступка
1				А	Б
2		Б	А		
3	А				Б
4			А		Б
5		А		Б	
6	Б			А	
7			Б	А	
8	А	Б			
9	Б			А	
10	А		Б		
11		А			Б
12			Б	А	
13	Б		А		
14	Б	А			
15				Б	А
16	Б				А
17	А			Б	
18			Б		А
19		А		Б	
20		А	Б		
21		Б		А	
22	Б		А		
23		А		Б	
24			Б		А
25	А				Б
26		Б	А		
27				А	Б
28	А	Б			
29			А	Б	
30		Б			А

На схеме изображено соотношение диагностируемых в тесте тактик поведения и их связь со стратегиями партнерства и напористости.



Стратегия «Партнерство» предполагает ориентацию на учет интересов и потребностей партнера, согласия, поиска и приумножения общих интересов. Стратегия «Напористость» направлена на реализацию собственных интересов, достижение собственных целей. В ней другие участники являются противниками, а единственной целью становится победа. Сторонники этой стратегии эгоистичны и нетерпеливы, они не умеют слушать других, легко ссорятся и портят отношения, идут на их разрыв. Внутри этих двух стратегий существует пять тактик.

При низкой напористости и низких показателях партнерства появляется тактика «Избегание». Она проявляется в стремлении не брать на себя ответственность за принятие решения, не видеть разногласий, отрицать факт наличия конфликта. Стремление выйти из ситуации, не уступая, но и не настаивая на своем, реализуется в воздержании от споров и дискуссий, в уклонении от выражения своей позиции и возражений оппонентам.

При низкой напористости и высоком стремлении к партнерству поведение человека укладывается в тактику «Уступка». Она выражается в стремлении сохранить и наладить благоприятные отношения, обеспечить интересы партнера путем сглаживания разногласий, готовности уступить, даже пренебрегая собственными интересами. Спорные вопросы не обсуждаются, разногласия замалчиваются, претензии принимаются сразу, делается все возможное для того, чтобы не затронуть чувств партнера по взаимодействию.

При высоких показателях напористости и низком стремлении к партнерству возникает тактика «Противоборство». Она проявляется в стремлении настоять на своем, готовности включиться в открытую борьбу за свои интересы. Она предполагает занятие жесткой позиции, применение власти, принуждения и давления, если представители противоположной стороны не демонстрируют готовность подчиниться сразу и безоговорочно.

Средним значениям напористости и партнерства соответствует тактика «Компромисс». Она состоит в стремлении урегулировать разногласия, уступая в чем-то в обмен на уступки другого, найти среднее решение, при котором ни одна из сторон не выигрывает, но и не теряет слишком много. Здесь интересы обеих сторон полностью не раскрываются и не удовлетворяются.

Высокие показатели напористости и партнерства предполагают выбор тактики «Сотрудничество». Она состоит в поиске решений, полностью удовлетворяющих интересы обеих сторон в ходе открытого обсуждения, совместного анализа существующих разногласий. При этом инициатива и ответственность распределяются пусть и неравномерно, но по взаимному согласию. Эта тактика приводит к выработке самых эффективных решений при сохранении дружеских и партнерских отношений.

Как вы реагируете на конфликтную и стрессовую ситуации?

Определить степень своей конфликтности или тактичности вам поможет следующий тест.

Конфликтная личность ²

Выберите один из трех предложенных вариантов ответа — а, б или в.

1. Представьте, что в общественном транспорте начинается спор. Что вы предпринимаете:

- а) избегаете вмешиваться в ссору;
- б) можете вмешаться, встать на сторону потерпевшего, того, кто прав;
- в) всегда вмешиваетесь и отстаиваете свою точку зрения.

2. На собрании вы критикуете руководство за допущенные ошибки:

- а) нет;
- б) да, но в зависимости от вашего отношения к нему;
- в) всегда критикуете.

3. Ваш непосредственный начальник излагает свой план, который кажется вам нерациональным. Вы предложите свой план, который кажется вам лучше:

- а) если другие вас поддержат, то да;
- б) разумеется, вы будете поддерживать свой план;
- в) боитесь, что за критику вас могут лишить премиальных.

4. Любите ли вы спорить с вашими коллегами, друзьями:

- а) только с теми, кто не обижается;
- б) да, но только по принципиальным вопросам;
- в) вы спорите со всеми и по любому поводу.

5. Кто-то пытается пролезть вперед вас без очереди:

- а) считаете, что и вы не хуже его, попытаетесь обойти очередь;
- б) возмущаетесь, но про себя;
- в) открыто высказываете свое негодование.

6. Представьте, что рассматривается план-проект вашего друга, коллеги, в котором есть смелые идеи, но есть и ошибки. Вы:

- а) выскажетесь о положительных и отрицательных сторонах этого проекта;
- б) выделите положительные стороны и предложите предоставить возможность работать над проектом дальше;
- в) станете жестко критиковать его.

7. Представьте, что мать (теща, свекровь, родственница) постоянно говорит вам о необходимости экономии и бережливости, а сама то и дело покупает дорогие вещи. Она хочет знать ваше мнение о ее последней покупке.

Вы ей скажете:

- а) что одобряете покупку, раз она доставляет ей радость;

² Знаете ли вы себя? М.: Московский рабочий, 1989.

б) говорите, что эта вещь безвкусна;

в) ругаетесь и спорите с ней.

8. Вы встретили подростков, которые курят. Ваша реакция:

а) думаете, что не стоит портить себе настроение из-за чужих озорников;

б) делаете им замечание;

в) если это происходит в общественном месте, то вы их отчитываете.

9. В ресторане вы замечаете, что официант обсчитал вас, вы:

а) не дадите ему чаевых, которые заранее приготовили;

б) попросите его еще раз пересчитать сумму;

в) решаете, что это будет поводом для скандала.

10. Вы в доме отдыха. Администратор занимается посторонними делами, развлекается вместо того, чтобы следить за уборкой комнат, разнообразием меню. Возмущает ли вас это?

а) Да, но это вряд ли его изменит;

б) вы находите способ пожаловаться на него;

в) вы вымещаете недовольство на младшем персонале: уборщицах, официантах.

11. Вы спорите с ребенком и убеждаетесь, что он прав. Признаете ли вы свою ошибку?

а) Нет;

б) разумеется, да;

в) переживаете за свой авторитет.

Подсчитайте сумму набранных очков, пользуясь ключом:

ответ «а» — 4 очка;

ответ «б» — 2 очка;

ответ «в» — 0 очков.

Оцените свой результат.

От 30 до 44 очков. Вы тактичны, не любите конфликтовать, легко избегаете критические ситуации. Когда же вам приходится вступать в спор, то вы учитываете, как это отразится на вашем положении и отношениях с друзьями. Вы стремитесь быть приятным для окружающих, но когда им требуется помощь, вы не всегда решаетесь ее оказать. Не думаете ли вы, что тем самым теряете уважение к себе?

От 15 до 29 очков. О вас говорят, что вы конфликтная личность. Вы настойчиво отстаиваете свое мнение, невзирая на обстоятельства. И за это вас уважают.

От 10 до 14 очков. Вы ищете поводов для споров, большая часть которых излишни, мелочны. Любите критиковать, но только когда это выгодно вам. Вы навязываете свое мнение, даже если не правы. Вы не обидитесь, если вас будут считать любителем поскандалить?

Однако не только уровень воспитанности определяет наше поведение. Скандалящий человек — во многом жертва обстоятельств. Поэтому полезно будет оценить, насколько сильно и болезненно вы реагируете на стрессовые ситуации и различные жизненные неурядицы. Сделать это вам помогут два простых тест-опросника.

Тест «Нервный человек»³

Ответьте на следующие вопросы «да» или «нет».

1. Становится ли вам не по себе, если вы находитесь в полной темноте и одиночестве?

2. Считаете ли вы, что у вас слишком много обязанностей?

3. Беспокоитесь ли вы о том, что думают о вас окружающие?

4. Часто ли вы вздрагиваете, когда резко звонит телефон?

³ Женская психология. А/О Бизнес-школа Интел-Синтез, 1994.

5. Беспокоитесь ли вы по мелочам?
6. Беспокоитесь ли вы о своем здоровье?
7. Беспокоитесь ли вы о деньгах?
8. Сильно ли вы переживаете, если пропускаете свою пересадку, когда едете в общественном транспорте?
9. Мучает ли вас бессонница оттого, что вас что-то волнует в часы, когда положено спать?
10. Нуждаетесь ли вы в снотворном?
11. Нужно ли вам было когда-нибудь принимать успокоительные лекарства?
12. Считаете ли вы себя скованным?
13. Дрожит ли у вас голос, когда вы сильно волнуетесь?
14. Вы легко смущаетесь?
15. Легко ли вы расслабляетесь?
16. Склонны ли вы к большей степени беспокойства, чем окружающие вас люди?
17. Признали бы вы, что вы почти всегда о чем-то беспокоитесь?
18. Легко ли вы расстраиваетесь?
19. Страдаете ли вы от приступов паники?
20. Охватывало ли вас когда-либо желание все бросить и убежать?
21. Страдаете ли вы какими-нибудь недугами, например, несварением желудка, кожными высыпаниями, которые усиливаются напряжением и стрессом?
22. Часто ли вас раздражает шум?
23. Раздражают ли вас мелочные требования?
24. Когда вам не везет, расстраиваетесь ли вы?
25. Расстраиваетесь ли вы, когда над вами смеются?
26. Проверяете ли вы по нескольку раз, закрыта ли входная дверь, прежде чем ложитесь спать?
27. Волнуетесь ли вы перед тем, как пойти на вечеринку или в гости?
28. Если к вам собираются прийти друзья, много ли времени вы тратите, чтобы подготовить все для приема гостей?
29. Легко ли вы краснеете?
30. Вам не нравится знакомиться с новыми людьми?

Подсчитайте сумму набранных очков, если за ответ «да» дается **1 очко**, а за ответ «нет» **0 очков**.

В вопросе 15 – 0 за ответ «да» и 1 очко за ответ «нет».

Если вы набрали **от 25 до 30 очков**, вы очень возбудимы и неуравновешенны;

от **10 до 20** — вы обладаете средней степенью раздражительности;

от **5 до 10** — вы спокойны и уравновешенны; а менее 5 очков — толстокожи и эмоционально ограничены.

Люди эмоционально неустойчивые легко «взрываются», вступают в конфликты, провоцируют своими действиями и внешним видом других.

Терпимость — основное достоинство философов и аскетов. В какой мере вы обладаете им? Расцениваете ли в качестве собственного недостатка или положительной черты? Вы это сможете узнать, обратившись к следующему тесту.

«Насколько вы терпимы?»⁴

Ответьте на следующие вопросы быстро и не задумываясь.

1. У вас возникла интересная идея, но ее не поддержали. Расстроитесь?

а) Да;

б) нет.

⁴ Знаете ли вы себя? М.: Московский рабочий, 1989.

2. Вы встречаетесь с друзьями, и кто-то предлагает начать игру» Что вы предпочтете?
- а) Чтобы играли только те, кто хорошо умеет это делать;
- б) чтобы играли те, кто еще не знает правил.
3. Спокойно ли вы воспримете приятную для вас новость?
- а) Да;
- б) нет.
4. Раздражают ли вас люди, которые в общественных местах появляются нетрезвыми?
- а) Если они не переступают допустимых границ, то вас это вообще не волнует;
- б) вам неприятны люди, которые не умеют себя контролировать.
5. Можете ли вы найти контакт с людьми иными, чем у вас, профессии, положения, обычаями?
- а) Вам трудно это сделать;
- б) вы не обращаете внимания на такие вещи.
6. Как вы реагируете на шутки в свой адрес?
- а) Вам не нравятся ни сами шутки, ни шутники;
- б) если даже шутка будет вам неприятна, вы постараетесь ответить в той же манере.
7. Согласны ли вы с мнением, что многие люди «сидят не на своем месте»?
- а) Да;
- б) нет.
8. Вы приводите в компанию друга (подругу), который становится объектом всеобщего внимания. Как вы реагируете?
- а) Честно говоря, вам неприятно;
- б) вы радуетесь за него.
9. В гостях вы встречаете пожилого человека, который критикует современную молодежь, превозносит былые времена. Как вы реагируете?
- а) Уходите пораньше под благовидным предлогом;
- б) вступаете в спор.

Подсчитайте очки, записав по 2 за ответы **16, 26, 36, 4а, 56, 66, 76, 86, 9а.**

От 0 до 4 очков: вы непреклонны и упрямы, где бы вы ни находились, возникает впечатление, что вы стремитесь навязать свое мнение другим, с вашим характером трудно поддерживать нормальные отношения с людьми, которые думают иначе, чем вы, не соглашаются с тем, что вы говорите и делаете.

6–12 очков: вы способны твердо отстаивать свои убеждения, но умеете и диалог вести, менять свою точку зрения, вы способны и на излишнюю резкость, в такой момент вы можете выиграть спор, но стоит ли «брать горлом», если можно побеждать более достойно.

14–18 очков: твердость ваших убеждений отлично сочетается с большой тонкостью, вы можете принять любую идею, с пониманием относитесь к инакомыслию, вы достаточно критичны к своей позиции и уважаете позицию другого.

Если полученные результаты расстроили вас, привели в некоторое замешательство, то вспомните, что человек — хозяин своей судьбы. Он в состоянии изменить себя и свою жизнь, стать таким, каким должно или хочется быть. И пусть полученная информация станет стимулом к дальнейшим действиям в этом направлении.

Как вы себя чувствуете потом?

Завершение конфликта приводит к возникновению у человека различных чувств и состояний. Если вы:

— испытываете возбуждение, эмоциональный подъем, радостное ликование или злорадство, азарт,

— считаете, что ваш боевой запал израсходован далеко не полностью,

— с трудом сдерживаете себя от продолжения спора, потасовки, разбирательства,
— с презрением относитесь к разного рода «слабакам» и «интеллигентам»,
то конфликты явно идут вам на пользу. В их стихии вы чувствуете себя как в своей тарелке. И, напротив, долгое отсутствие противоборства, острых ощущений, межличностного противостояния навеивает на вас скуку и апатию.

Если вы:

— чувствуете полную разбитость,
— единственным сильным желанием является стремление уединиться, лечь лицом к стене, ни о чем не думать и не вспоминать,
— чувствуете, что у вас ухудшается самочувствие, появляется сильное сердцебиение, дрожь в конечностях, сухость во рту,
— не можете смотреть на еду, кусок застревает у вас в горле,
то конфликтное взаимодействие явно не для вас. Оно требует слишком больших усилий, и потому вы считаете за благо поскорее закончить дело «худым миром», а не «доброй ссорой».

Если вы:

— постоянно возвращаетесь в своем сознании к сценам конфликтного взаимодействия, снова и снова прокручиваете их в голове, пытаетесь что-то изменить в собственном поведении или поведении противников, заново растравливаете свои обиды, стремитесь оправдаться,
— чувствуете, как стучит в висках и свинцовой тяжестью наливается затылок,
— хотите плакать, ваши нервы по-прежнему напряжены,
— не испытываете облегчения, даже если вам удалось одержать верх,
то слабая стрессовая устойчивость — основные отличительные черты вашей личности. Вы боитесь конфликтовать, пассиваете перед чужим напором и даже в выигрышных позициях уклоняетесь от борьбы. Вы чувствуете себя спокойнее и комфортнее, когда избегаете участия в конфликтах, боясь, что иначе все закончится плачевно.

Если вы:

— чувствуете сильную злость и раздражение,
— строите планы жестокой мести,
— стремитесь подать происходящее под иным углом зрения, более выгодным для себя,
— ловите себя на мыслях о недавних противниках и соперниках, желаете им всяческих неприятностей,
— замечаете за собой полное безразличие к тому, что подумают о вас окружающие люди,

то, скорее всего, вы еще не изжили детских и подростковых форм защитного поведения. Вам неплохо было бы поучиться ответственности и миролюбию.

ЛИТЕРАТУРА

- Дизель П. М., Мак Кинли Раньян У. Поведение человека в организации. М., 1993.
Женская психология. М., 1994.
Знаете ли вы себя? М., 1989.
Корнеева Е. Н. Детские капризы. Ярославль, 2000. Матвеев А. В., Корнеева Е. Н., Болотцев Д. К. Психологические законы и закономерности. Ярославль, 1998. Орлов Ю. М. Самопознание и самовоспитание характера. М., 1988.
Основы социально-психологической теории. / Под ред. А. А. Бодалева. М., 1995.
Психологические тесты для деловых людей. М., 1994.