

*Статья подготовлена при финансовой поддержке опорного университета Ярославской области ЯРГУ им. П.Г. Демидова, в рамках реализации проекта "Секреты успешных родителей (семейное наследие, компетентность, совместный досуг)" (Фонд Президентских грантов)*

## Давайте договариваться!

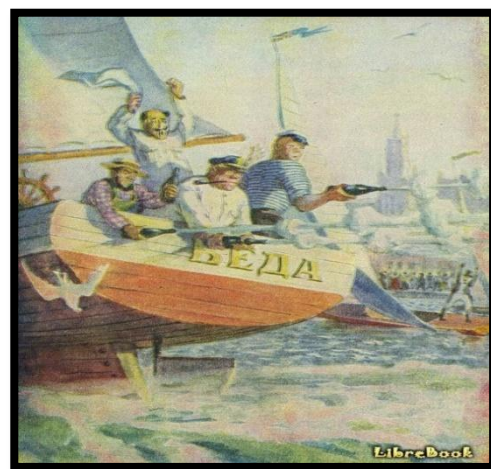
Автор: Елена Драпак, к.психол.наук,  
член НП «Региональная Ассоциация психологов-консультантов»

Когда я рассказываю о конфликте, то, прежде всего, задаю вопрос: «Кто из присутствующих никогда не участвовал в конфликте?» Думаю, вы можете предположить, какой ответ при этом получаю – все конфликтовали. Люди конфликтуют с супругами, детьми и родителями в семье; с коллегами, подчиненными и начальниками на работе; с пассажирами в транспорте; с учителями в школе и воспитателями в детском саду и т.д. и т.д. Значит ли это, что конфликт неизбежен?

Сразу скажу, что этой статьей мне бы хотелось приобщить читателя к убеждению, что конфликты, если действительно захотеть, **МОЖНО** предотвращать и их **МОЖНО** эффективно разрешать (!).

*Если недопонимание, возникшее между вами и другим человеком, назвать конфликтом, то недопонимание превратится в конфликт.*

Вспомните любимую мультклассику и капитана Врунгеля: «Как корабль назовешь, так он и поплывет!». Попробуем договориться о том, что такое конфликт, потому что есть расхождение в понимании, и именно оно может привести к конфликту.



Итак, если бы вам пришлось объяснять, что такое конфликт, то какими бы словами вы воспользовались: *СТОЛКНОВЕНИЕ? АГРЕССИЯ? НЕПОНИМАНИЕ? ВРАЖДА? НЕНАВИСТЬ? БОРЬБА? ПРОТИВОРЕЧИЕ?*

Рассмотрим, каким образом эти слова раскрывают содержание понятия «конфликт». Например, «столкновение» (именно так и переводится «конфликт» с латинского). Представьте ситуацию. Два человека засмотрелись по сторонам и столкнулись на тропинке. Конфликт? Нет. Столкновение? Да. Или муж интересуется футболом, жена живописью. Противоречие есть, а конфликта нет. Очевидно, что, любого из названных слов для определения такого сложного явления как конфликт, недостаточно. Поэтому уточним. Чтобы взаимодействие людей приобрело статус конфликта необходимы четыре составляющих. Противоречие потребностей, интересов, целей, мнений, оценок и т. п. Эти противоречивые позиции должны столкнуться, и столкновение должно сопровождаться эмоциональными переживаниями участников и изменением отношений между ними.

*«Находясь в единстве с самим собой, невозможно даже помыслить о конфликте». Важно помнить, что сокращение количества конфликтов в своей жизни неразрывно связано с удовлетворением межличностных потребностей.*



Поговорим об эмоциях. Негативные эмоции чаще всего называются в качестве маркера конфликта, хотя при уточнении оказывается, что многие, конфликтуя, испытывают удовольствие.

Как вообще можно объяснить усиление эмоций в конфликте? Прежде всего, отмечу, и это интуитивно понятно, что в нем отстаивается не просто определенная позиция, а отстаивается СВОЯ позиция. Не случайно, когда я задаю вопрос слушателям на разных курсах о причинах конфликтов, они часто отвечают, что человек хочет показать свое «Я».

Есть весьма интересное теоретическое представление об этой двойкой основе конфликта. Американский конфликтолог Д.Дэна полагает, что в конфликте имеются содержательные и эмоциональные проблемы. Содержательные проблемы – это противоречия, связанные с предметом конфликта, то, о чем конфликт. Например, конфликт между учителем и мамой ученика относительно выставленной оценки. Каждый из участников имеет определенную осознаваемую позицию в этом противоречии. С точки зрения Д.Дэна, если бы в конфликте были только содержательные проблемы, конфликтов бы не существовало – имели бы место проблемные ситуации взаимодействия – никаких отрицательных эмоций и нарушения отношений.

Статус конфликта проблемной ситуации придают, так называемые, эмоциональные проблемы. Собственно, и эмоциональными они называются в силу того, что являются источником эмоциональных переживаний.

В чем суть эмоциональных проблем? Разберемся.

Человек имеет пять групп потребностей, которые могут быть удовлетворены в общении с другими людьми.

- Потребность управлять и влиять на других
- Потребность в любви, внимании
- Потребность быть принятым в группе
- Потребность в равном, беспристрастном отношении
- Потребность в самоутверждении, положительной самооценке

В ситуации содержательного противоречия люди задевают, нарушают эти потребности друг друга, и человек испытывает дискомфорт, отрицательные эмоции. Тот же пример. Конфликт мамы ученика и учителя из-за выставленной оценки. За эмоциями стоит либо чувство несправедливости, либо неуважения, либо игнорирования, либо желание настоять на своем, либо все вместе.

Здесь важно понимать, что глубина такого переживания зависит от того, насколько «по жизни» эти потребности удовлетворены. Их неудовлетворенность может провоцировать конфликт. Проведем маленький

эксперимент. Сначала оцените по 5-ти бальной шкале важность перечисленных потребностей для себя, а затем по той же шкале оцените то, насколько они удовлетворены. Есть ли расхождения? Если минимальны, то можно предположить, что вы не конфликтный человек, и у вас есть другие возможности для согласования потребностей и возможностей. А если расхождение велико? Можно предположить, что конфликты для вас некоторая жизненная норма.

*«Нам не дано предугадать, как наше слово отзовется». Или все-таки дано?*

Есть еще один аспект, без которого невозможно завершить разговор о роли межличностных потребностей для эмоций в конфликте. Конфликт может возникнуть, если словами или действиями задеть напрямую эти потребности, если, например, человека игнорируют или сомневаются в его компетентности. Подобные действия и слова называются **конфликтотгенами**. Подробно о них можно почитать в книгах Н.И. Козлова. Здесь же я перечислю наиболее распространенные:



- Прямые проявления превосходства: приказание, насмешка, издевка, сарказм.
- Снисходительное отношение, то есть проявление превосходства, но с оттенком доброжелательности: «Не обижайся», «Успокойся», «Как можно этого не знать?».
- Категоричность, запелляционность, являются проявлением излишней уверенности в своей правоте, самоуверенности и предполагают свое превосходство и подчинение собеседника. Сюда относятся любые высказывания категоричным тоном.
- Навязывание своих советов.

- Подшучивание.
- Обман или попытка обмана.
- Вербальная, словесная агрессия - оскорбления, унижающие высказывания, неконструктивная критика
- Физическая агрессии
- Нарушение правил (это правила трудового распорядка, дорожного движения, правила общежития, этики и др.)

А еще отдельно хотелось бы сказать о словах-конфликтогенах. Есть известное выражение: «Словом человека можно убить». А каким словом? Вспомните, что вы чувствуете в случае, если слышите по отношению к себе слова, подобные перечисленным ниже:

- «Негодяй», «подонок», «дурак», «бестолочь», «лентяй», «ничтожество» и др. (слова-оскорбления).
- «Очкарик», «лопоухий», «мямля», «дистрофик», «коротышка» и др. (слова-насмешки).
- «Как скотина», «как свинья», «как попугай» и др. (слова-сравнения)
- «Вы меня обманываете», «я вам не верю», «вы не разбираетесь» и др. (слова-недоверие).
- «Мы еще встретимся», «я вам это припомню», «ты еще пожалеешь» и др. (слова-угрозы).
- «Я тебя ненавижу», «я не хочу с тобой разговаривать», «ты мне противен» и др. (слова, выражающие отрицательное отношение).
- «Вы обязаны», «ты должен» и др. (слова-долженствования).
- «Вы все испортили», «вы обманщик», «ты во всем виноват» и др. (слова-обвинения)
- «Вы всегда опаздываете», «ты меня никогда не понимал», «ты как и все бабы» и др. (слова-обобщения)

А если еще представить выражение лица того, кто это говорит... Очевидно, что без *отрицательных* эмоций (это - как минимум) не обойтись.

Опасность конфликтогенов в том, что они провоцируют появление ответных. Говорят, даже о законе эскалации конфликтогенов, суть которого состоит в том, что на конфликтоген в наш адрес мы стараемся ответить более сильным конфликтогеном, часто максимально сильным среди всех возможных.

Эскалацию конфликтогенов можно объяснить следующим образом. Получив в свой адрес конфликтоген, пострадавший хочет компенсировать свой психологический проигрыш, поэтому появляется желание от возникшего раздражения ответить обидой на обиду. При этом ответ должен быть не слабее и для уверенности он делается «с запасом». Ведь трудно удержаться от соблазна проучить обидчика, чтобы впредь не позволял себе подобного. В результате сила конфликтогенов стремительно нарастает.

Основные правила работы с конфликтогенами, казалось бы, очевидны и просты:

1. Конфликтогены нужно знать
2. Стоит избегать их употребления
3. Не отвечать конфликтогеном на конфликтоген. Не забывать, что если не остановиться сейчас, то потом будет поздно.
4. Поставить себя на место собеседника: не обиделись ли бы вы, услышав подобное.
5. Делать как можно больше благожелательных посылов в адрес собеседника. Знаки внимания другому – это то, что способствует взаимопониманию.

Вернемся к нашим маленьким экспериментам. Вспомните, что вы чувствуете в случае, если от других получаете:

- Знаки притяжения, искреннюю улыбку
- Положительную оценку, одобрение
- Compliment

- Знаки уважения, вежливость.
- Активное выражение признательности и благодарности
- Слушание
- Признание ими своих ошибок
- Выполнение ими взятых на себя обещаний

А если еще представить выражение лица того, кто это делает... Очевидно, что без *положительных* эмоций (это - как минимум) не обойтись.