

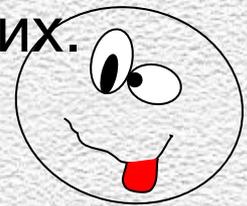
# **Конфликт в межличностном общении**

**Работа над собой**

Выражение «работа над собой» подразумевает чаще всего некие уединенные занятия, например, занятия в специально созданном тренинговом коллективе, под руководством умелого режиссера-«тренера». Методику таких занятий для студентов педагогических вузов основательно разработал В. А. Кан-Калик. Он рекомендует ряд проб, которые покажут преподавателю, насколько он умелый и вдумчивый партнер в различных видах контактов. Если та или иная проба дается с трудом, ее надо многократно повторять.

# Проба №1

В каком бы настроении вы не проснулись, задержитесь взглядом на своем лице в зеркале и состройте гримасу, которая может вас рассмешить. Если не получается, имейте в виду что люди могут воспринимать вас как надменного или даже злого субъекта. Вам, возможно, не удастся общение на игровом уровне а стало быть, вы бываете утомительно скучным. Разумеется, ваше право — оставаться таким, какой вы есть. Но тогда не сетуйте на недоброжелательство окружающих.



# Проба №2

Расположите два зеркала так, чтобы увидеть себя в профиль. Заставьте себя не «охорашиваться»: ссутультесь, не выпячивайте подбородок, подержите рот приоткрытым, взгляд рассеянным...

Постарайтесь принять себя в этом непарадном виде. Трудно? Значит, не исключено, что вы не умеете реалистически оценивать, каким вы видите другому человеку. Вы предпочитаете обманываться на свой счет, и поэтому, кажется, сами нередко становились жертвой обмана...



# Проба №3

Находясь в транспорте, исподволь приглядитесь к чьему-либо лицу. Постарайтесь сделать так, чтобы ваш интерес к человеку остался для него незаметным. Если не получается, значит, у вас, пожалуй, слишком настойчивый, неделикатный взгляд, а это ограничивает возможности коммуникации. Следовательно, само неназойливое изучение другого взглядом должно сделаться вашим обыденным упражнением.

(Естественно, надо тут же отвести глаза, если вас заметили.) Но это еще, так сказать, предварительная проба. Главная вот в чем: попытайтесь вообразить изучаемое лицо улыбающимся... опечаленным... насмешливым... гневным... испуганным... полным нежности... Тот, кто не умеет этого вообразить (основываясь на сиюминутном выражении реального лица), вероятно, не вполне понимает смену чувств и намерений на лице своих собеседников.

# Проба №4

При случайной ссоре (например, в переполненном транспорте) заставьте себя, правы вы или нет, спокойно произнести «виноват» или «извините», а затем замолчать, как бы ни унижал вас партнер ссоры. Разглядывайте затылок впереди стоящего, потолок, вид в окне... С точки зрения окружающих, тот, кто молчит, ведет себя достойнее того, кто неистовствует, так что «публика» определенно станет на вашу сторону... Не можете сдержаться? Значит, вы либо чересчур доминантны, либо слишком нервны. И то и другое - помеха общению. Дайте себе зарок: в течение месяца (или года) воспитывать у себя в подобных случаях хладнокровие и выдержку.

# Проба №5



Испытайте свое умение шутить в напряженной обстановке. Тому, кто в транспорте наваливается на вас корпусом, скажите с улыбкой: «Я смотрю, автобусы какие-то тесные стали делать». Интонацию этой реплики и свою мимику при ее произнесении надо заранее отрепетировать перед зеркалом. Проба имеет обратную связь: если тон взят верный, партнер, как правило, подхватывает шутку. Если реплика не удалась либо партнер настроен особенно агрессивно, возникает ситуация, описанная в предыдущей, четвертой пробе, и эту ситуацию вы можете использовать для тренировки хладнокровия.

# Проба №6

Заметив пожилого человека или женщину с ребенком, которой, как и вам, негде сесть в переполненном транспорте, наклонитесь к сидящему поблизости молодому пассажиру с негромкими словами:

«Обратите внимание — его (ее) надо бы усадить...»

На поучающий и требовательный тон этих слов партнер, скорее всего, даст негативную реакцию (даже если он, вообще, человек отзывчивый); поэтому ваша реплика должна быть хорошо отрепетирована. Если вас не послушались, значит, вы злоупотребляете «родительской» позицией либо, наоборот, заискивающе пристраиваетесь «снизу».

Конечно, дело иногда просто в невоспитанности партнера, но это не освобождает вас от тренировки действенного обращения.

# Проба №7

На работе у вас, может быть, как и у многих, один или несколько сослуживцев, вызывающих определенную степень неприязни. Когда представляется случай незаметно понаблюдать за этим человеком, настройтесь таким образом, будто вы его близкий родственник (мать, отец, сын, дочь, брат, сестра) и, следовательно, он вам дорог каждой своей черточкой... Не полу-"чается"?.. Возможно, вы не умеете быть объективным и принимаете свои предубеждения за «истину в последней инстанции».



## Проба №8

Присмотритесь к тому, как работает какой-либо незнакомый человек, и заставьте себя выразить ему свое одобрение. Например, продавщице, быстро и умело режущей сыр, скажите с улыбкой: «Ловко это у вас получается...» Не можете решиться? Должно быть, вы склонны к контакту масок (стандартизованный уровень общения) вместо эмоционального взаимодействия с партнером. Тон вашего одобрения должен быть не покровительственным, а дружелюбным и чуть завистливым (мне бы, мол, так уметь). Проба имеет обратную связь: на покровительно-снисходительные нотки вам ответят кривой усмешкой, неприязненным взглядом или грубостью. Отсюда вывод: необходимо упражняться дальше.

# Проба №9



В кругу приятелей дайте себе задание никого не перебивать и внимательно слушайте говорящего. Слушая, размышляйте: «Почему он это говорит? Весел или притворяется? Грустен или делает вид? Имеет ли скрытую цель высказывания? Какую?» Вообразите, что он — это вы... Представьте себе, каким вы видите сейчас его глазами... Настройтесь так, чтобы при этом не осуждать человека и не искать черт своего «превосходства» над ним. Просто вникайте в его душевное состояние... Не выходит? Не удастся выполнить собственное задание? Видимо, вы слишком поглощены собой и в беседе слушаете скорее себя, чем собеседника.

# Проба №10

В общении с приятелями испытайте свое умение чуть-чуть дурачиться. Например, вам предлагают: «Пойдем в кино?», а вы, напустив на себя важный вид, отвечаете: «Это надо всесторонне обдумать. Зайдите завтра». Если собеседник выразит вам свое негодование, то перестаньте паясничать и ответьте всерьез. Это маленькое актерство приучает вас владеть ситуацией. Так вы выигрываете небольшую паузу перед своим ответом в в трудном диалоге. За время паузы собеседник проверяет себя: так ли уж ему требуется то, о чем он просит; у вас же за эти секунды складывается в голове наилучшая формулировка отказа, он прозвучит не обидно — приветливо и спокойно. (Людей обижает не столько отказ, сколько раздраженный, враждебный тон отказа.) Если эта проба у вас не получается, вы, скорее всего, не умеете ответить «нет», не обижая, а значит, вынуждены идти на поводу у других (в частности, у манипуляторов). Другой вариант пробы на владение ситуацией: беседа с приятелем на тему, не слишком важную для вас обоих, взгляните на часы и непринужденно скажите: «Извини, тороплюсь, договорим в следующий раз». С этими словами немедленно удалитесь.

# Проба №11

Встретившись со знакомым, попытайтесь постепенно перевести беседу о чем угодно на духовный уровень общения.

Исходите из возможностей конкретного партнера. Допустим, он не склонен говорить о музыке или литературе, поскольку не разбирается в них, зато он равнодушен к природе.

Побудите его репликами, а главное — внимательным слушанием, чтобы он выразил, например, свое огорчение в связи с тем, что редуют леса, загрязняются реки и т. п. Если вы хороший собеседник, партнер раньше или позже выкажет глубоко личное отношение к обсуждаемой теме: вспомнит, скажем, как ребенком удил рыбу в чистом (а ныне запущенном) пруду и т. п. Именно «поворот» к личному с оживлением воспоминаний и потаенных раздумий знаменует появление духовной «тональности» в вашей беседе; попробуйте двинуться дальше по этому пути, в свою очередь, делаясь с партнером чем-то личным... Не умеете? Вы крайне избирательны в подобном партнерстве?.. Ваше право. Однако есть опасение, что вы высокомерны и необоснованно отказываете другим в тех достоинствах душевного склада, какие приписываете себе самому.

# Проба №12



Проанализируйте свой круг общения. Согласно древней мудрости, подлинное постижение душевной жизни других доступно лишь тому, кто одновременно связан приятельскими узами (именно приятельскими, а не должностными или семейными) хотя бы с одним: а) ровесником, б) человеком помоложе, в) значительно моложе, г) ребенком, д) человеком постарше, ж) стариком (или пожилой женщиной). Эту простую, но психологически глубокую истину, как ни печально многим приходится открывать для себя заново. Неспособность поддерживать приятельские отношения, например, с подростком или со стариком может говорить о косности и узости вашей настроенности на других, что, пожалуй, делает вас не слишком интересным собеседником в каких-то ситуациях.

# **Прямые методы угашения конфликта**

- Руководитель поочередно приглашает к себе: враждующих и просит каждого изложить суть и причины столкновения. При этом он пресекает любую попытку очернения одного человека другим и требует фактов, а не эмоций. Далее руководитель уточняет факты. Затем он вызывает обоих, просит их в его присутствии высказать все, что они считают нужным. После чего объявляет им свое решение. Оно может оказаться в пользу одного либо не в пользу обоих.
- Педагог или руководитель предлагает конфликтующим высказать свои претензии друг к другу при группе, на собрании. Последующее решение он принимает на основе выступлений участников собрания по данному вопросу, и теперь это решение объявляется недовольному от лица группы.
- Если конфликт, несмотря на указанные меры, не утихает, руководитель или педагог прибегает к санкциям в отношении конфликтующих: от повторных критических замечаний до административных взысканий.
- Если и это не помогает, руководитель изыскивает способ развести конфликтующих.

# Косвенные методы угашения конфликта

Принципы психокоррекции

общения:

«Выход чувств»

«Эмоциональное возмещение»

«Авторитетное третье»

«Обнажение агрессии»

«Принудительное слушание  
оппонента»

«Обмен позиции»

«Расширение духовного горизонта»

# Принцип «выхода чувств»

Если человеку дать беспрепятственно выразить свои отрицательные эмоции, то постепенно они «сами собой» сменяются положительными.

Реализация данного принципа требует от психолога профессионального терпения и способности эмоционально поддерживать собеседника.

Почему-то мы убеждены, что внимательно слушать — значит выражать согласие собеседнику. Какое же может быть «согласие», если тот говорит вздорные, возмутительные вещи?.. Но в действительности вполне возможно, слушая, демонстрировать партнеру сочувственное понимание, которое, тем не менее, еще не гарантирует вашего согласия с ним [принципы](#)

# Принцип «эмоционального возмещения»

Человек, обращающийся к вам с сетованиями на своего недруга, должен рассматриваться как страдающее лицо. Пусть вам совершенно ясно, что поистине пострадавшим является не он, а именно его недруг. Внутренняя картина ситуации, сложившаяся у вашего собеседника, именно его выставляет страдальцем. И чем более он неправ, тем активнее выгораживает себя перед собственной совестью в качестве «мученика» и «жертвы». Со страданием следует считаться, будь оно даже «неправедным». Показав, что вы считаетесь с этим, вы уже «эмоционально возмещаете» удрученное душевное состояние собеседника. Его в особенности согревает уместно ввернутое в беседу слово похвалы. Доброе слово не помеха. Напротив, оно ключ к его совести. Надо только знать, каковы его действительные хорошие черты. *Льстить конфликтующему не надо, лесть легко распознается, лстец вызывает открытой или тайное предреки собеседника.*

[принципы](#)

# Принцип «авторитетного третьего»

Состояние конфликта резко искажает взаимовосприятие враждующих и делает их рывые ожидания друг к другу весьма тенденциозными. Примиряющее, доброе мнение одного из противников о другом может теперь быть передано лишь через третье лицо, авторитетное для обоих. Это лицо психологу приходится изыскать, проинструктировать и «подослать» к кому-то из двух враждующих с весьма деликатной миссией... Все погубло, если человек догадается, что его хотят таким образом психологически обработать. Для обиженного человека положительное суждение о нем со стороны обидчика — это толчок его собственным мыслям в направлении поисков межличностного компромисса.

# Принцип «обнажения агрессии»

Психолог намеренно предоставляет враждующим возможность выразить свою неприязнь друг к другу. На людях это следует делать исключительно в замаскированном виде: можно «столкнуть» партнеров конфликта в спортивном состязании, в диспуте, игровом соревновании.

Прямая форма «обнажения агрессии» реализуется таким способом: психолог побуждает партнеров конфликта сориться в его присутствии и достаточно длительное время не пресекает ссоры.

Как правило, при третьем лице она не достигает таких крайностей, чтобы пришлось в буквальном смысле слова разнимать враждующих. Дав им выговорить самое «наболевшее», психолог не отпускает их, а продолжает работу.

[принципы](#)

# Принцип «принудительного слушания оппонента»

Психолог побуждает конфликтующих ссориться в его присутствии, а затем останавливает ссору и подает следующую информацию: «Каждый из вас, прежде чем ответить оппоненту, должен с предельной точностью повторить его последнюю реплику». Далее психолог, вмешиваясь в диалог, настойчиво требует выполнения инструкции. Обычно при этом обнаруживается, что ссорящиеся не в состоянии правильно воспроизвести реплики друг друга, поскольку каждый слышит в основном себя, а обидчику приписывает тон и слова, которых в действительности не было. Фиксируя на этом внимание конфликтующих, психолог принуждает их к добросовестному слушанию друг друга. Непривычной такой ситуации уменьшает накал взаимного ожесточения и способствует росту самокритичности спорящих.

[принципы](#)

# Принцип «обмена позиции»

Психолог останавливает развернувшуюся на его глазах ссору, просит враждующих поменяться местами, на которых они до сих пор сидели. В иных случаях этот прием впервые побуждает конфликтующих взглянуть на ссору глазами оппонента. Тем не менее, людям, охваченным гневом и обидой, он дается с большим трудом и преимущественно — в ситуации профессионального вмешательства в их конфликт извне.

# Принцип «расширения духовного горизонта» спорящих

Побуждая конфликтующих длительно ссориться в его присутствии, психолог тем или иным способом протоколирует ссору. Далее ссора останавливается и ее запись воспроизводится. Как правило, враждующие подавлены тем, что услышали, поскольку оба начинают понимать, что вели себя недостойно либо, во всяком случае, некрасиво. На этом фоне психолог приступает к профессиональному разбору ссоры, беспощадно показывая эгоизм и недобросовестность аргументации каждого из конфликтующих. Далее он взывает к духовному началу обоих и разоблачает все мелкое непринципиальное, примитивное, что сопровождало конфликт. Перед ссорящимися намечаются жизненные ценности более высокого порядка, духовные цели, в стремлении к которым они, ссорящиеся, по существу, едины, а не взаимно враждебны. Беседа заканчивается призывом ориентироваться именно на эти высокие ценности и цели, оставив позади уязвленное самолюбие и мелочные личные счеты. [принципы](#)

**СПАСИБО ЗА  
ВНИМАНИЕ!**

