**Человек в конфликте**

*Соловей Анна Игоревна, психолог учреждения здравоохранения «Минский городской клинический центр психиатрии и психотерапии» г. Минска*

По предмету конфликты можно разделить на «деловые» и «личные». *Деловой конфликт* основан на разном отношении к каким-то вещам, третьим лицам, способам поведения. Он всегда конкретен: «Я не хочу, чтобы ты... курил в комнате, встречался с этим типом, так громко включал магнитофон, разбрасывал свои вещи и т, д.» В производственной сфере деловой конфликт может начинаться так: «Вы должны соблюдать правила техники безопасности, в противном случае, возможна авария, и Вы будете жертвой или виновным в том, что может случиться», «Вы должны соблюдать трудовую дисциплину». Все Деловые служебные конфликты строятся по принципу долженствования, необходимости соблюдения тех или иных правил деловых отношений.

*Личные конфликты*всегда менее конкретны, и претензия направлена не на частности поведения, а к личности партнера в целом. Пример семейно-брачных конфликтов: «Мне надоело твое занудство. Ты такой несобранный. Всегда ты мне лжешь. Ты очень грубый человек и т. д.» В деловой сфере отношений инициатор конфликта также дает обобщенную оценку личности виновного: «Вы совершенно ленивый человек». «Ваша глупость меня поражает». «Вы слишком болтливы, чтобы что-нибудь сделать серьезное и нужное». Как видно, здесь упрекают человека в целом, за личными претензиями стоит оценка «Ты (Вы) нехороший».

Деловые конфликты гораздо легче и проще разрешимы. А вот личные — лишь с трудом. Ведь за личными претензиями стоит требование, чтобы человек полностью или частично изменил свой характер, темперамент или даже потребности. За привычками поведения, так или иначе, может стоять глубокое, устойчивое основание. Так, если можно частично корректировать вкусы, привязанности, привычки, то нельзя изменить основные потребности личности, ее темперамент. В стрессовой, в конфликтной ситуации природные особенности личности — обязательно заявят о себе. Все это, однако, не означает, что личность, один раз сформировавшись, не способна больше изменяться и совершенствоваться

Можно ли избежать конфликтов в деловых или личных отношениях? «Нет!» — ответит любой профессиональный психолог. Конфликты как экстремальная форма разрешения противоречий неизбежны, но ими в определенных границах можно управлять. Для этого необходимо научиться различать формы поведения в конфликте и соответствующие им варианты исходов. Полезно знать и основные правила или этику поведения в конфликте. Поведение в конфликте самое разнообразное. Но какие же правила необходимо соблюдать, чтобы смягчить конфликт или сделать его конструктивным.

Первое правило поведения в конфликте — справедливое, непредвзятое отношение к инициатору конфликта. Всякий межличностный конфликт начинается с того, что в паре или группе появляется человек чем-то недовольный — это инициатор конфликта. Именно он выступает с требованиями, претензиями, обидами и ждет, что партнер прислушается к нему и изменит свое поведение. Ведь как обычно реагирует партнер на инициатора конфликта? Сугубо отрицательно. Он обвиняет его в том, что тот «снова чем-то недоволен, опять затевает ссору по пустякам», что «ему вечно чего-то не хватает», «всегда ему все не так». Роль обвиняемого всегда неприятна, поэтому, естественно, каждый нормальный человек старается ее избежать или «готовится дать отпор инициатору».

Следует помнить, что инициатор конфликта, за редким исключением, когда это просто капризный, неуживчивый, «склочный» человек — всегда имеет личные основания «затевать ссору». Как правило, за его недовольством и претензиями стоит довольно существенная причина или личный интерес — какое-то положение вещей, которое его не устраивает, тяготит, мучает, доставляет беспокойство или неудобство.

Таким образом, для того, чтобы конфликт с первого же шага не пошел по «кривому пути», нужно справедливо и, терпеливо отнестись к инициатору столкновения: сразу же «с порога» не осуждать, не отмахиваться, не бранить, но внимательно и по возможности максимально доброжелательно его выслушать.

Второе правило поведения в конфликте — выявить предмет конфликта и не расширять его. Под предметом понимается причина недовольства партнера: что его конкретно не устраивает, что ему не нравится в поведении другого? Это правило должен соблюдать и инициатор конфликта, т. е. отчетливо и ясно сформулировать прежде всего для себя, что его не устраивает и раздражает в другом. Затем полно и понятно изложить причину своих претензий.

Зачастую ссорящиеся люди не умеют соблюдать это правило. Смутное раздражение чем-то слабо осознается и представляется в виде испорченного настроения. В этом случае партнеры погрязают в неконкретных обвинениях, придирках, уколах и даже оскорблениях, сквозь которые «обвиняемый» не видит существа ссоры.

Итак, ко второму правилу поведения в конфликте «уточнение предмета конфликта и нерасширение числа предметов» — следует отнести «сокращение числа претензий в один раз». Опасность расширения числа претензий состоит в том, что у обвиняемого создается впечатление абсолютной виновности во всем, что происходит с инициатором конфликта.

Другим следствием расширения числа претензий может быть усиление раздраженности обвиняемого, который не знает, чем же «угодить инициатору», да и нужно ли это делать, если «все так плохо»?! Например, конфликт начался по поводу громкого разговора по телефону, потом перешли на другое, вспомнился не отданный вовремя отчет, «безделье» обвиняемого и т.д. И дальше инициатор сказал все, что у него накопилось на душе», а обвиняемый, доведенный до крайности, тоже «не остался в долгу», и выложил все напрямик «невзирая на лица».

Со вторым правилом поведения в конфликте связано психологическое свойство некоторых личностей, часто не конфликтных по своей натуре, сдерживать себя и уходить от конфликта. Рано или поздно, мысленно накапливаемые мелкие обиды образуют «снежный ком», который уже трудно остановить. Представившийся случай раскроет такое количество обид и недомолвок, что справиться с конфликтом будет просто невозможно.

Вот почему не рекомендуется исход конфликта типа «сглаживание» и особенно «уход». Они могут оставлять у инициатора и обвиняемого обиды в виде неразрешенности противоречий. Разнообразные мысленные ассоциации, постепенно накапливаясь, обрастая подробностями других столкновений и недомолвок даже с другими людьми, вызовут обобщение предмета конфликта и, главное, усилится эмоциональная включенность обвиняемого и инициатора. Здесь участников — партнеров конфликта поджидает другая опасность — сделать поспешный вывод о целесообразности данных отношений вообще.

Так, достаточно часто у молодых супругов «брак и развод» могут стать обыденным, привычным делом. Бытующая легкость разговоров у молодых супругов о разводе не так уж и безобидна. Вначале в полушутку, а потом и всерьез, накапливаемые обиды и недомолвки приводят к поспешным выводам и решениям. Хорошо известно из различных областей практической деятельности человека, что разрушить проще, чем построить и, тем более, заново. То же самое — в межличностных отношениях: нельзя спешить с выводами о смысле конкретных отношений — товарищеских, приятельских, дружеских и особенно супружеских.

Психологические исследования показывают, что только наличие всех видов отношений обеспечивает личности гармоничное развитие, удовлетворенность жизнью, оптимизм. Активной личности проще в новых обстоятельствах установить отношения, хотя она и не может обеспечить себя всеми видами отношений в этих условиях. Интровертированная, малообщительная личность также проще обходится минимумом контактов и отношений. Но совершенно невозможно в том же качестве образовать родственные, родительские, супружеские и дружеские отношения.

Пренебрежение приятельскими и товарищескими взаимоотношениями сказывается не только на репутации личности, но, в конечном счете, создает внутренний барьер неумения удерживать отношения. В результате, у личности развивается такая черта, как подозрительность в отношениях с другими людьми. Она задерживает свое внимание на неудачах в отношениях с людьми, часто сомневается в искренности любых отношений, излишне критична и даже негативна в оценке поведения других. Утрачивая за счет своей подозрительности и недоверия разнообразные контакты и отношения, такая личность еще больше самоизолируется.

Третье правило поведения в конфликте — формулировка позитивного решения острой ситуации. Это заставит инициатора, во-первых, мысленно взвесить все «за» и «против» в выдвигаемом обвинении; во-вторых, рассчитать возможные последствия конфликта для взаимоотношений; и, в-третьих, самому подумать за обвиняемого о предпочитаемом им варианте исхода конфликта. Все вместе это может: снизить потенциал негативной напряженности инициатора, расширить его представление о предмете и целесообразности конфликта, ощутить себя в роли обвиняемого.

Чтобы избежать ссоры в конфликтной ситуации, обвиняемому необходимо уточнить предмет противоречий, локализовать причины недовольства и предложить инициатору конфликта подсказать позитивный выход. 

Четвертое правило поведения в конфликте касается эмоциональной стороны ведения спора. Нередко конфликтующие партнеры в состоянии верно определить предмет конфликта, справедливо отнестись к праву инициатора, высказать свои требования, наметить исходы конфликта, но весь тон разговора порой сводит на нет эти достижения. Как правило, конфликтующие стороны в момент конфликта испытывают напряженность эмоционального состояния. Их высказывания категоричны, безапелляционны, требовательны.

Нередко инициатор конфликта начинает «наступление» в повышенных тонах, не выбирая выражений. Поэтому самое обязательное условие спора, столкновения — максимально спокойный и ровный тон высказываний, точность и продуманность слов. Нужно говорить так, чтобы в голосе и словах не было даже намека на раздраженность, гнев, упрек, не было оскорбления в адрес партнера, Словом, по форме спор должен быть «деловым разговором деловых людей».

Уместно, в связи с тоном споров, упомянуть форму обращения на «Вы». В русском литературном языке принято в деловых отношениях обращаться не на «ты», а на «Вы». Причем, не случайно «Вы» пишется с большой буквы, что указывает на уважительное и дистанционное отношение. В целом, форма обращения на «Вы» несет большую регулятивную нагрузку в межличностных отношениях. Стремление сломать социальные, возрастные, ролевые преграды в отношениях неверно трактуются людьми в обыденной жизни, когда они, пренебрегая дистанционной формой «Вы», часто оказываются в затруднении.

Существует определенная избирательность в установлении отношений «ты» и «Вы». Лица с хорошим самоконтролем, саморегуляцией легко, в зависимости от ситуации, переходят с одной дистанции на другую. Но есть и такие лица, которые стремятся всячески сократить дистанцию в отношениях, что, якобы, дает им право «по-свойски» вести себя в официальной обстановке. В этих случаях дистанцию можно увеличить в одностороннем порядке, перейдя на «Вы» в любой обстановке. Дистанция увеличивается также за счет ухода от разговоров на какие-либо личные темы. Конечно, форма обращения на «Вы» приемлема в деловых, официальных отношениях и она же будет выглядеть претенциозной и даже смешной в личных, семейных отношениях.

И, наконец, пятое, и самое главное правило: избегайте конфликтов, затрагивающих чувства собственного достоинства личности. Нельзя допускать, чтобы претензии по поводу громкого телефонного разговора переходили в оскорбление личности. Например: «Вы не просто громко говорите, а Вы болтун, не хотите работать. Вы живете по принципу «что бы такое делать, чтобы ничего не делать!» Конфликты по мелочам, к сожалению, нередко вспыхивают в транспорте, когда одного, нечаянного толчка в переполненном вагоне достаточно, чтобы посыпались личные оскорбления, И тогда настроение уже испорчено надолго, оно переносится в рабочую обстановку, в дом — круг обид на всех и вся замыкается. Часто даже у взрослых людей сохраняется «детский эгоцентризм», когда любые конфликты с любыми людьми воспринимаются как сугубо личные.

Особенно чувствителен к мелким неприятностям «детский эгоцентризм — инфантилизм». Достаточно толчка в транспорте, неосторожного слова на работе и дома — и самолюбие задето, хотя оно здесь может быть совершенно ни при чем. Но «оскорбленная» личность готова дать отпор «по полной форме». Очень легко каждый конкретный обидчик становится воплощением зла, недовольство им перерастает в обобщенную оценку его принадлежности к определенному полу, возрасту, профессии, образованию, национальности.

Последнее и, пожалуй, самое существенное замечание состоит в том, что отношения требуют большого труда для их сохранения. А об этом не пишут в учебниках, этому никто не учит. Между тем, разрушить проще, чем построить вновь.

