

Наталья Леонидовна Пузыревич,
заведующий кафедрой социальной и семейной психологии
БГПУ им. М. Танка,
кандидат психологических наук

Как разрешить конфликт между близкими людьми

*Человеку требуется не состояние равновесия,
а скорее борьба за какую-то цель, достойную его.*

Виктор Франкл.

Конфликты -- неотъемлемая часть нашей жизни. Каждый из нас хотя бы раз был в роли участника или наблюдателя конфликта. Почему так происходит? Потому что на одни и те же события все мы смотрим по-разному и придаем им разные смыслы.

На первый взгляд, конфликт -- явление исключительно негативное. Следствием конфликтных ситуаций нередко становятся обиды, взаимные претензии, горечь, разочарование, прекращение отношений. Кажется, что все было бы прекрасно, если бы не было конфликтов. Однако конфликтов нет только тогда, когда все люди абсолютно одинаковые: одинаково думают, одинаково чувствуют. И мир без конфликтов, скорее всего, означал бы одинаковость и обезличенность населяющих его людей -- впрочем, и людьми их вряд ли можно было бы назвать.

Получается, что конфликт -- это не только негативное, но и позитивное явление? В таком случае, страшны не сами конфликты -- гораздо хуже наше неумение правильно распорядиться возможностями, которые они нам предоставляют.

Почему неумение? -- спросите вы, уважаемые читатели. Ведь все мы прекрасно знаем, как нужно вести себя в конфликте. Однако почему-то это

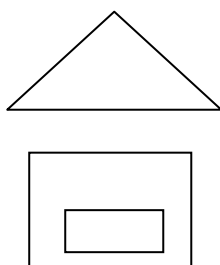
«знание» присутствует только тогда, когда речь заходит не о нас самих, а о другом человеке -- в такой конфликтной ситуации нам все понятно, решение готово и мы не скупимся на советы. А вот справиться со своими проблемами, наладить отношения с близкими и родными людьми нередко становится задачей, непосильной для решения.

В данной статье речь пойдет о том, как разрешить конфликт так, чтобы воспользоваться главным шансом, который он предоставляет: убедиться в важности для вас другого человека и наладить еще более близкие отношения с ним. Надеюсь, что рекомендации, предложенные в статье, будут полезны всем вам, уважаемые читатели, независимо от возраста и профессии, поскольку если вам приходится иметь дело с другими людьми, значит рано или поздно вам придется иметь дело и с конфликтами.

Общая схема возникновения и разрешения конфликта

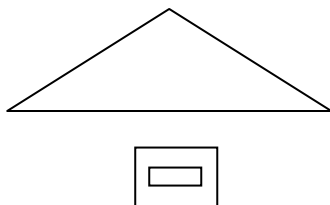
Для начала давайте рассмотрим общую схему возникновения и разрешения конфликта, а затем перейдем к анализу конкретных шагов, способствующих его разрешению.

Почему возникает конфликт? У нас есть представления о том, кто мы (например, мы состоим из треугольников, квадратов, прямоугольников определенной формы и размера), и как должны строиться наши отношения с близкими людьми. Примерно это выглядит так:



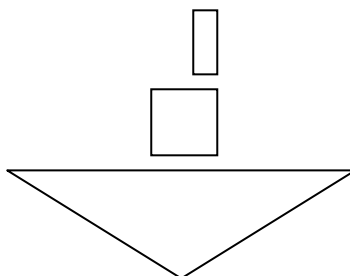
Мы хотим, чтобы наши отношения с близкими были именно такими, какими мы их себе представляем. Но наши близкие -- живые люди, а не марионетки. Они тоже состоят из треугольников, квадратов,

прямоугольников, только другой формы и размера. Однако мы с упорством пытаемся построить в наших отношениях тот самый идеальный домик, не принимая во внимание, что форма и размер фигур другие. В результате получается примерно так:



В наших планах мы представляли, как все это будет замечательно. А получилось совсем не так. Мы переживаем, мучаемся, предъявляем своим близким претензии. Они нас не понимают и начинают с нами конфликтовать. Это естественно, нормально, и это неизбежно до тех пор, пока мы не поймем, что *другой человек -- это Другой Человек*. У него другие привычки, другие (по-другому воспринимающиеся) положительные качества и недостатки. И если вы хотите установить с ним настоящий внутренний контакт, вы должны изучить его, понять и не пытаться подстраивать его под свою воображаемую модель. ***Вам необходимо прояснить, в каких отношениях вы можете быть с этим человеком с учетом того, что он именно такой, какой он есть.***

Поэтому Вы берете тот же самый треугольник, тот же самый квадрат, тот же самый прямоугольник и составляете их примерно так:



Получился кораблик – конструкция, в которой отражена уникальность вашего близкого человека.

Таким образом, если не хотите конфликтов, вместо того, чтобы подстраивать своего близкого человека под свой стандарт, попытайтесь

понять, кто он на самом деле, какой он, и тогда вы найдете вариант счастливых взаимоотношений.

Теперь, когда общий механизм работы конфликта рассмотрен, самое время перейти к конкретным шагам, которые помогут вам разрешить конфликтные ситуации.

Конкретные шаги для преодоления конфликтных ситуаций

Шаг 1. Определите истинную причину конфликта

Конфликты продолжаются до тех пор, пока не будет достоверно установлена их причина -- кто или что вызвало конфликт.

Проанализируйте ситуацию. Подумайте, на что вы рассчитываете, совершая конфликтные действия? Какие собственные права, на которые покушаются «злонамеренные» окружающие люди, вы собираетесь отстаивать? С каких ситуаций началось ваше конфликтное поведение? С кем у вас есть конфликты, а с кем нет? Чем вы объясните поведение человека, который ведет себя так, как вы?

Подумайте, не подчиняется ли ваш конфликт Закону третьей стороны, согласно которому, для того, чтобы конфликт продолжался, в любой ссоре должна присутствовать неизвестная третья сторона. Например, посторонний наблюдатель, не участвующий в ссоре, и является тем лицом, которое эту ссору вызвало; тот, кто кажется сначала союзником одной стороны, и есть настоящий инициатор конфликта, скрытая третья сторона.

Конфликт – это пересечение интересов. Вина нет. Есть только причины.

Евгений Малышев.

Безусловно, бывают трудные жизненные ситуации, приводящие к

Не бывает безконфликтных личных отношений. Конфликты неизбежны в любых отношениях между людьми.

Хорхе Букай.

конфликтам. Однако обычно их можно уладить, просто все обсудив. Если к конфликту причастна неизвестная третья сторона, то этот человек активно

разжигает ссору между двумя потенциальными противниками, используя ложные сообщения -- письменные или устные. Иногда бывает так, что специальных намерений для создания конфликтной ситуации ни у кого нет. Но слова, сказанные вам вашим знакомым, другом или подругой относительно того, к чему привели подобные трудности в их собственной жизни, наводят вас на мысли о наличии таких же проблем в вашей жизни и в ваших отношениях с близкими людьми. Вы начинаете уходить от реальности и заполнять все пространство взаимоотношений подозрениями и претензиями. В таких обстоятельствах, естественно, конфликта не избежать.

Найдите третью сторону, осознайте ее причастность к конфликту -- и обстановка разрядится. В вашу жизнь и в отношения с близкими людьми вернутся мир и гармония.

Шаг 2. Начните понимать и принимать себя и окружающих людей такими, какие они есть

Признайте вашу непохожесть, уникальность, наличие положительных и отрицательных качеств. В этом вам поможет упражнение «Четыре квадрата».

Возьмите лист бумаги формата А4 и разделите его на четыре квадрата. В углу каждого квадрата поставьте цифры 1, 2, 3, 4.

Лист, разделенный на четыре части с пронумерованными квадратами, будет выглядеть так:

1	2
3	4

1. В квадрате 1 напишите пять ваших качеств, которые вам нравятся и которые вы считаете положительными. Можно назвать качества одним словом, например «находчивый», «надежный». А можно описать их несколькими словами, например, «умею по-настоящему дружить», «всегда довожу начатое дело до конца».

2. В квадрате 3 напишите пять ваших качеств, которые вам не нравятся, которые вы считаете негативными.

3. Внимательно посмотрите на качества, которые Вы записали в квадрате 3, и переформулируйте их так, чтобы они стали выглядеть как положительные. Для этого Вы можете представить, как эти качества назвал бы человек, который вас очень любит и которому все в вас нравится. Запишите эти переформулированные качества в квадрате 2.

*Ссоры часто обходятся без причин, но редко без последствий.
Игорь Карпов.*

4. Представьте, что вас кто-то очень не любит и поэтому даже ваши положительные качества он воспринимает как отрицательные. Посмотрите на качества, записанные в квадрате 1, переформулируйте их в негативные (как бы с точки зрения вашего недруга) и запишите в квадрате 4.

5. После того как все квадраты заполнены, закройте ладонью квадраты 3 и 4, и посмотрите на квадраты 1 и 2. Какой замечательный человек получился!

6. Теперь, наоборот, закройте ладонью квадраты 1 и 2 и посмотрите на квадраты 3 и 4. Ужасно! С таким человеком никто не захочет общаться.

Любой конфликт возникает из неадекватного желания.

Нил Дональд Уолиш.

7. А теперь посмотрите в целом на свой лист. Ведь на самом деле вы описали одни и те же качества. Это все вы, только

с двух точек зрения: с точки зрения друга и с точки зрения недруга. Нарисуйте на пересечении квадратов круг и напишите в нем крупную букву «Я».

8. По той же схеме опишите своих оппонентов по потенциальному или уже разгоревшемуся конфликту. Такой подход к противнику поможет вам найти в нем позитивные качества и изменит отношение к нему, снижая до минимума риск конфликтного развития событий.

Шаг 3. Проанализируйте конфликтную ситуацию с разных точек зрения, найдите ее плюсы и минусы

В этом вам поможет упражнение «Плюсы и минусы конфликта».

Заполните таблицу. Вначале запишите негативные последствия ваших конфликтных ситуаций, а затем переформулируйте их в позитивные.

«-» конфликта	«+» конфликта

Шаг 4. Поэкспериментируйте со стратегиями поведения в конфликте

Например, если вы в начале конфликта стоите, то сядьте, а если сидите -- встаньте. Неожиданная смена положения в пространстве разрядит напряжение и даст несколько секунд на «охлаждение» конфликтной ситуации.

Помните, что продолжительность конфликта определяется степенью напряжения, которое присутствует в ваших отношениях с окружающими людьми. Научитесь прощать и принимать

Внутренний мир – начало всех внешних мирских конфликтов.

Нестор Уваров.

прощение. Если вы, даже поступая в самом конфликте неправильно, смогли простить и себя, и другого человека, ситуация не будет оставаться напряженной. Напрягаете ее вы сами, когда не хотите принять. Каждому следует разбираться в стратегиях поведения, которые способствуют уменьшению или усилению напряжения в конфликтных ситуациях.

Стратегии поведения, уменьшающие напряжение:

1. Предоставление партнеру возможности выговориться.
2. Проговаривание эмоционального состояния – своего; партнера.
3. Подчеркивание общности с партнером (сходство интересов, мнений, единство цели и др.)
4. Проявление интереса к проблемам партнера.
5. Подчеркивание значимости партнера, его мнения в ваших глазах.
6. Немедленное признание вами вашей неправоты, если дело обстоит именно так.
7. Предложение конкретного выхода из сложившейся ситуации.
8. Обращение к фактам.
9. Спокойный, уверенный тон разговора.
10. Поддержание оптимальной дистанции, угла поворота и контакта взглядами.

Стратегии поведения, усиливающие напряжение:

1. Перебивание партнера.
2. Игнорирование эмоционального состояния – своего; партнера.
3. Подчеркивание различий между собой и партнером, преуменьшение вклада партнера в общее дело и преувеличение своих заслуг.
4. Демонстрация незаинтересованности в проблемах партнера.
5. Принижение партнера, негативная оценка его личности.
6. Всяческое оттягивание момента признания своей неправоты или отрицание ее, если дело обстоит именно так.
7. Поиск виноватых и обвинение партнера.
8. Переход на «личности».

9. Резкий разговор на повышенных тонах.

10. Избегание пространственной близости и наклона тела.

Шаг 5. Подумайте, какую часть вины за конфликт вы взяли бы на себя

Не может быть, чтобы вы обвиняли в случившемся только вашего противника по конфликту. На самом деле, если ваш близкий человек бесконечно конфликтует с вами, это означает, что борьба -- одна из форм его существования. Он не чувствует себя неправым, когда так себя ведет. Не уподобляйтесь ему, отвечая взаимностью, ведь он обладает несносным характером, ужасными привычками, недопустимыми способами поведения.

Проблема не в том, что близкий вам человек очень конфликтный. Проблема в том, что вас его конфликтность не устраивает. А его, естественно, не устраивает то, что вас не устраивает его конфликтность. Поэтому если у вас в целом неплохие отношения, вы можете об этом поговорить и пойти на некоторые уступки друг другу, начав контролировать себя.

Помните, что ответственность за выбранную стратегию поведения в конфликте несут оба участника. Если конфликт сопровождается применением насилия, не принимайте извинения и не верьте обещаниям. Нужно сказать себе: «Если я собираюсь жить с этим человеком, я должна (должен) буду помочь ему (ей) изменить модель поведения», или «Я не буду жить (общаться) с ней (с ним), потому что я ей (ему) не доверяю». Это важно сделать изначально, так как все последующие годы ваших отношений станут повторением пройденного.

*Тот, кто хочет уладить конфликт, борется за будущее.
Владимир Тарасов.*

В ситуации конфликта с применением насилия виноват насильник, но если один, два, три года назад, после первого такого инцидента вы никак не отреагировали, не предупредили повторение воспроизведения этого ужаса и боли в собственной жизни, то тогда -- один, два, три года назад виноваты

Ни один конфликт не был разрешен насилем. Можно победить или проиграть, но, рано или поздно, все равно придется договариваться.

Роман Злотников.

были вы сами, поскольку именно вы, как хозяин (хозяйка) собственной жизни, которому (которой) она дана в личное пользование и бережное хранение, должны

были именно в тот момент хорошо подумать.

Несмотря на упущенное время, никогда не поздно стать счастливым. Если вас подобная тягостная конфликтная ситуация какое-то время еще устраивала, если вы еще ни разу жестко не сказали «нет», а сейчас ощущаете, что это последняя капля, -- самое время заняться обустройством своей жизни. Это ваше право и ваша прямая обязанность.

Шаг 6. Пишите письма

Если в гнев вы хотите что-то сказать, напишите это на листе бумаги и передайте противоборствующей стороне. Пусть эта сторона прочитает ваши замечания, претензии и примет их к сведению.

Секрет эффективности данного упражнения заключается в том, что в результате такого действия не возникает ни криков, ни скандалов. Пока вы пишете «гневный монолог», вы глубоко осмысливаете происходящее и постепенно успокаиваетесь. В результате к завершению письма у вас исчезает желание дописывать его. Хочется во всем разобраться и помириться.

Шаг 7. Ищите понимание, а не победу

Нами часто руководит желание быть правым во что бы то ни стало. Поэтому для предупреждения конфликтов важны ваши мысли и чувства при взаимодействии с реальным человеком, а не с его образом, сформированным под влиянием чьих-то рассказов о нем. Возможно, опыт ваших отношений с этим человеком будет противоположен их опыту.

Шаг 8. Помните: любой конфликт -- явление временное

Разрешить семейный конфликт поможет наличие общей цели: вспомните, ради чего вы вместе? И если возникает конфликт (по любому поводу), то первый вопрос, который нужно обсудить прежде всех остальных, -- ради чего мы вместе? И решать это тоже нужно вместе. Скажите друг другу: «Сейчас мы выясним некоторые возникшие у нас трудности, но перед этим мы должны вспомнить, что мы вместе только потому, что мы любим друг друга. Мы вместе, потому что хотим любить и хотим чувствовать себя любимыми. Мы вместе, потому что мы нуждаемся в поддержке и заботе. Мы вместе, потому что мы хотим помогать друг другу и заботиться друг о друге. Мы вместе, чтобы быть счастливыми. Мы вместе, потому что мы хотим и можем сделать друг друга счастливыми». После таких прекрасных и искренних слов конфликты и выяснения отношений в вашей жизни станут очень редким явлением. Теперь вы не ссоритесь, не конфликтуете, вы просто ищете пути сделать вашу совместную жизнь лучше.

Искра конфликта, вспыхнувшая между двоими, лишь только ими может погаситься... мудро, не принеся катастрофических последствий. При раздувании, подбрасывании разных мнений в том пламени сгореть рискуют все.
Неизвестный автор.

Шаг 9. Не избегайте ответственности

Вся ответственность за исход конфликта лежит в одинаковой степени на

Надо, чтобы что-нибудь случилось, – вот объяснение большинства человеческих конфликтов.

Альберт Камю.

каждом из его участников, поскольку важно не то, какие слова вам скажут в конфликтной ситуации, а то, что вы будете в этот момент думать.

Предупреждению конфликта способствует осуществление взрослого поведения, основанного на двух характеристиках -- ответственности и объективности оценки.

Помните: если вы ожидаете от близкого человека определенного поведения, а он его не демонстрирует, не стоит раздражаться, думая, что все

Решать конфликты с позиции «что происходит со мной» гораздо продуктивнее, чем пытаться разобраться в ситуации, когда ты охвачен злобой и убежден, что все проблемы заключены в человеке, который находится рядом и, по твоему мнению, тебе не подходит.

Хорхе Букай.

это делается специально с целью испортить вам жизнь. На самом деле никто не собирается ничего портить. Ваш близкий человек просто по-другому ее видит, по-другому ее представляет, по-другому ее

организует. И вы или соглашаетесь на это мероприятие, или не соглашаетесь, потому что у вас есть еще ваша жизнь, и вы решаете для себя, как вы хотите проживать ее далее. Он вам предлагает определенный формат отношений, в котором определены роли, которые он отводит себе и вам. Не уходите от ситуации. Именно ваш уход превратит вашего близкого человека в противника. Проанализируйте ситуацию и найдите совместное решение, при котором в выигрыше окажетесь вы оба.

Шаг 10. Чтобы найти выход из конфликтной ситуации, используйте различные способы мышления

Вам поможет метод эффективного мышления «Шесть шляп мышления», разработанный Эдвардом де Боно. Необходимо примерить на себя 6 шляп, позволяющих проанализировать конфликт с разных сторон.

- *Белая шляпа.* Представьте, что на вас белая шляпа. С ее помощью постарайтесь зафиксировать все произошедшие события по-порядку и беспристрастно: сначала..., затем..., и тогда..., и наконец...

- *Красная шляпа.* Рассмотрите схему происшедших событий и зафиксируйте все чувства, которые вы испытывали, когда все это происходило.

- *Черная шляпа.* Проанализируйте, что в данной ситуации самое плохое для вас, самое неприятное. Попробуйте посмотреть в будущее и сказать, какие отрицательные последствия могут вас ожидать.

• *Желтая шляпа.* Не бывает ситуаций только плохих или только хороших. Даже когда все вокруг темно, нужно вспомнить о желтой шляпе и быстро ее надеть. Поверьте, в любой ситуации есть что-то хорошее.

Если есть готовность к конфликту, повод для конфликта найдется всегда.

Илья Шевелев.

• *Зеленая шляпа* -- шляпа творчества. Даже неприятность может вызвать вдохновение. Не теряйте чувства юмора.

• *Синяя шляпа* -- шляпа мудрости. Каждая ситуация нас чему-то учит. Синяя шляпа поможет вам узнать, какой жизненный урок преподнесла вам конфликтная ситуация, и почему для вас важен этот опыт.

Порядок примерки шляп: в первую очередь надеваем всегда белую шляпу. Последней должна быть синяя. Вслед за черной всегда должна идти желтая, а в остальном порядок свободный.

Итак, исторически сложилось, что в наших генах заложен инстинкт агрессии, направленный на близких людей. Когда сородичи ссорятся, они расходятся, разъезжаются и осваивают новый ареал обитания. И у вида становится больше шансов выжить. Агрессия к близким людям присутствует у нас не случайно: легче всего нам выплеснуть свое раздражение на близкого человека, да и претензии мы предъявляем к нему, требования самые высокие -- он наш близкий, мы можем (имеем право) с него требовать. Нам важно, чтобы близкий нам человек понял нас (услышал) и принял нас и нашу позицию. Мы уверены в том, что близкие люди примут и поймут нас такими, какие мы есть. Нам незачем в отношениях с ними казаться лучше, чем мы есть на самом деле. Так что не только инстинкт, но и поводы для конфликта всегда найдутся.

Стать участником конфликта очень просто: слово за слово -- и вот «долгожданный» итог. Что делать дальше: бороться или отступить? Ни то, ни другое.

В любом конфликте с близкими людьми, выбирайте, что для вас главное: быть правым или быть счастливым?

Неизвестный автор.

Если вы ощутили врага в своем близком человеке, пожалуйста, попробуйте хотя бы на мгновение заставить себя остановиться, подняться над этой ситуацией и ужаснуться. И после этого скажите себе: мой близкий может быть кем угодно, каким угодно, но только не врагом. Скажите себе и ему: я не считаю тебя своим врагом. Я никогда не буду видеть в тебе врага. Если хочешь воевать -- войуй, но ты мне не враг. Мы или близкие или не близкие. Но если второе верно, то тогда и разговаривать не о чем.

Возможно, вы уже много раз друг с другом обо всем говорили. Но, видимо, не так говорили -- не теми словами и не с тем отношением. Вы не нашли нужных слов, нужных интонаций и нужного отношения. А найти можно, главное -- правильно начать, с правильных слов.

Помните: война продолжается только до тех пор, пока воюют обе стороны. Хотите мира -- перестаньте воевать. Хотите мира -- создайте его сами.

Удачи вам!