

Л. Ю. СУББОТИНА

Конфликты

«КАРМАННЫЙ»
ПСИХОЛОГ



УДК 316.48
ББК 88.53
С 89

Субботина Л. Ю.

С 89 **Конфликты/Художники А. А. Селиванов, В. Н. Куров. — Ярославль: Академия развития: Академия Холдинг, 2001. — 128 с.: ил. — («Карманный» психолог).**

Каждый из нас сталкивается с конфликтами. Это могут быть конфликты с другими людьми или с самим собой, незначительные или приводящие к глобальному разрыву отношений. Избегать и преодолевать конфликты — необходимое умение для человека. Книга адресована людям, которые хотят научиться разрешать конфликты — большие и маленькие.

С 4110000000 **Без объявл.**
ЛР 064510—96

УДК 316.48
ББК 88.53

ISBN 5-9285-0134-X

- © Академия развития,
Академия Холдинг, 2001
- © Субботина Л. Ю., 2001
- © Художники Селиванов А. А.,
Куров В. Н., 2001

Что такое конфликт?

Вы когда-нибудь ссорились? Если нет, то вы не просто счастливый, а уникальный человек. Если же вам приходилось переживать ссоры, то вы, несомненно, помните, как это было неприятно, какое беспокойство, а нередко муки доставляет ссора. В психологии ссору называют **конфликтом**. Слово «конфликт» происходит из латинского языка и обозначает «столкновение». Итак, конфликт — это столкновение разных желаний. Практически нет ни одной сферы жизни, где не могла бы возникнуть конфликтная ситуация. Различны причины, предметы конфликтов и намерения людей, идущих на конфликт, но пагубные последствия есть всегда. Любой конфликт окрашен сильными эмоциями, в основном, отрицательными. Он «давит» на психику и нервную систему человека с небывалой силой и часто имеет «эффект последствия». Эффект последствия выражается в том, что и по окончании конфликтной ситуации человек продолжает ее переживать настолько сильно, что практически подчиняет этому уже прошедшему эпизоду свою сегодняшнюю жизнь. Проще говоря, его нервная система еще долго заводится с пол-оборота. Эмоциональные переживания конфликта

могут быть настолько сильны, что и через много лет, вспоминая те события, человек испытает отрицательные эмоции такого же накала, какими они были в момент конфликта. Основу конфликтных ситуаций всегда составляет противоречие между целями, интересами, способами поведения разных личностей. Каждый человек воспринимает



**Пагубные последствия конфликтов
присутствуют всегда**

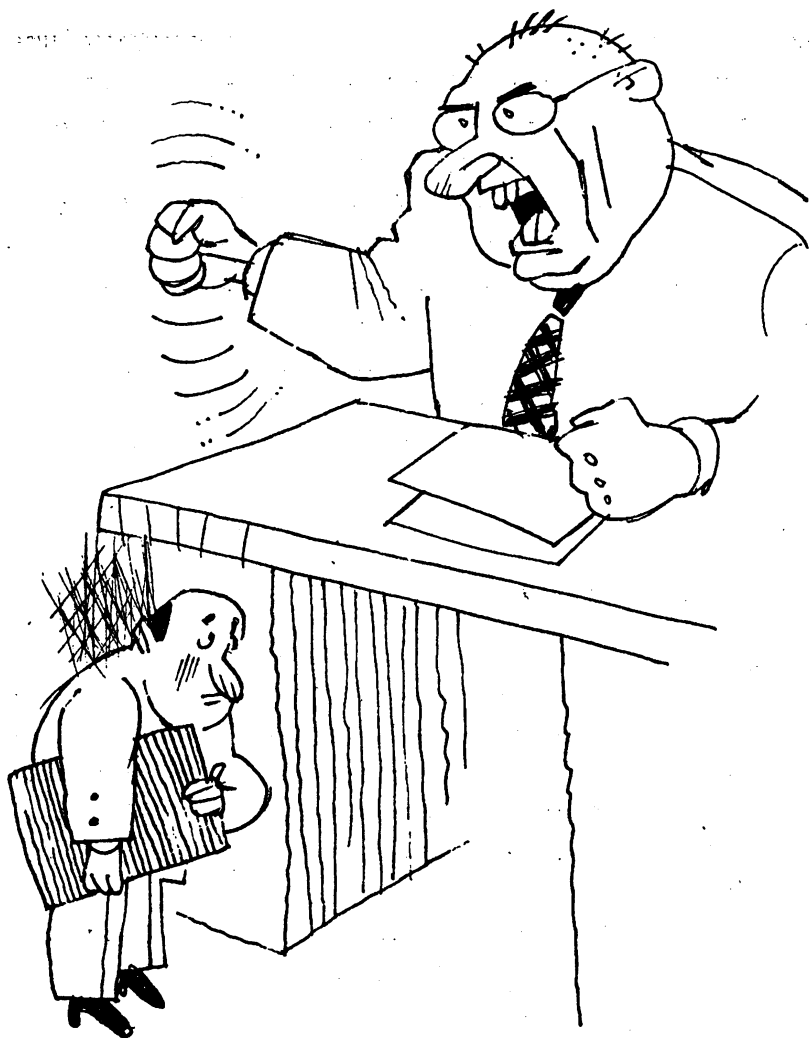
мир по-своему. Когда позиции двух и более взаимодействующих людей вступают в отношения открытого противоречия, возникает конфликтная ситуация. Дочь подросток мечтает о новой модной куртке. Все ее помыслы сосредоточились на том, как приобрести эту модную вещь. Она представляет, как будет «роскошно» смотреться в этой куртке, как оценят ее приобретение подруги, как обратит внимание мальчик, который ей давно нравится. И вообще, как она «круто» будет выглядеть. В свою очередь, практичная мама смотрит на ситуацию совсем по-другому. Куртка непрактичная, холодная и слишком светлая, маркая. Цена ее высокая и не оправдывается качеством вещи. В этой куртке дочь будет мерзнуть и стесняться. «Никакая мода не стоит здоровья». Да и вообще, эта куртка совсем не идет ее дочери. Итак, дочка просит купить именно эту куртку, а мама выбирает совсем другую. В результате спор, крики, слезы и взаимные обиды. Дочь обвиняет мать, что она «жадная», «отсталая», «ничего не понимает в современной моде», «вредная». Мать сердится на дочь и упрекает ее в «капризности и эгоизме», говорит, что она еще «маленькая». Кто бы в результате ни настоял «на своем», у обеих сторон останется чувство недовольства, обиды, взаимных претен-

зий. Здесь мы имеем дело с несогласованностью ценностей. Для дочери основная ценность — взаимоотношения со сверстниками и своя социальная позиция в их кругу. В подростковом возрасте на эту позицию немаловажное влияние оказывает внешний вид человека, в том числе и одежда. Для мамы основная ценность — здоровье дочери, ее внешний вид тоже имеет значение, но он должен быть «приличный и практичный». Точка зрения мамы существенно отличается от представлений дочери и ее сверстников.

В психологическом аспекте конфликтная ситуация представляет собой возникающее в сфере общения резкое несоответствие ожиданий и действий, мотивов и установок людей, которое нарушает нормальное взаимодействие и согласованность поведения. *Типичны в этом плане конфликты в детско-подростковой среде. Катя и Оля гуляли. К девочкам подбежала собака. Катя очень испугалась, так как ее брата однажды покусала собака, и отбежала в сторону. Ничего не предвещало осложнения ситуации, однако Оля стала смеяться над подругой. Слово за слово, разговор накалился, возникла конфликтная ситуация. В конечном итоге подруги поссорились. Этот пример, несмотря на всю его упрощенность, очень нагляден. Одна подруга ожидала от другой сочувствия, а получила насмеш-*

ку. В свою очередь, вторая не предусмотрела, что ответная реакция на ее невинную шутку будет так остра. В результате такого несоответствия ожиданий, действий и чувств произошел конфликт.

Конфликтная ситуация обязательно насыщена морально-этическими моментами. Очень часто ее содержание составляют моральные ценности. Именно поэтому в ситуации конфликта мы нередко чувствуем себя «униженными», «лично оскорбленными», переживаем «угрызения совести» и т. п. В развитии и протекании конфликта существует ряд закономерностей. Их выявил крупный специалист по конфликтам, американский исследователь М. Дойч. **Первая закономерность** заключается в том, что каждый участник конфликта смотрит на ситуацию со своей точки зрения и отвечает другому исходя из своих восприятий окружающей среды, хотя они и не всегда соответствуют действительности. *Приведем вновь пример из взаимоотношений подростков. Среди них очень распространена «активная борьба» за справедливость. Семиклассница Оля списала всю контрольную по физике у подруги и получила пятерку. Саша все видела и, когда сама получила за эту же контрольную тройку, то посчитала ситуацию несправедливой. Саша сказала учительнице про факт списывания.. Девочка по сути реализовала свое*



**В ситуации конфликта мы нередко чувствуем
себя униженными**

чувство неудовлетворенности собственным результатом, но считала, что восстанавливает справедливость. Олина отметка была исправлена на более низкую. Ситуация приобрела в классе общественный резонанс. Все дети разделились в оценке события на две группы. Одни считали, что Саша «наябедничала» и поступила подло. Другие считали, что нечестно поступила Оля, а Саша просто восстановила справедливость. И Саша и Оля считали себя абсолютно правыми, отношения приняли форму устойчивого конфликта. Здесь мы имеем классическую ситуацию нравственного конфликта. У девочек вступили в противоречие нравственные чувства, причем и в том и в другом случае они имели не самую положительную форму выражения, что и привело к конфликту.

Вторая закономерность говорит о том, что возникая на основе расхождения определенных мотивов, конфликт сам может порождать новые мотивы, изменять старые и в конечном счете становиться самостоятельной формой взаимоотношений, существуя фактически «сам ради себя — конфликт ради конфликта». *Ольга Дмитриевна была учительницей, работала в школе уже много лет и считалась строгим преподавателем. Когда в начале года она пришла в седьмой класс, дети встретили ее настороженно. Учительница всмотрелась в*

юные лица и тяжело вздохнула. Молодое поколение явно не отвечало ее представлениям о классическом положительном ученике. Дисциплина в классе, похоже, не на высоте. Одеты, особенно девочки, вызывающе, а как смотрят!? Самоуверенные и нахальные. Начался урок. Внимание Ольги Дмитриевны привлекла одна из девочек. Она была одета по последней моде, шепталась с соседкой и посматривала, как показалось учительнице, насмешливо и агрессивно. Учительница задала классу вопрос и, показав рукой, вызвала не понравившуюся ей девочку. Та встала и с улыбкой сказала, что не знает ответа. Ольге Дмитриевне показалось, что ученица издевается над ней, нервы ее не выдержали, и, отчитав девочку за безобразное поведение на уроке, учительница выгнала ее из класса. К следующему уроку Ольга Дмитриевна почти забыла о происшедшем инциденте. Однако, войдя в класс, первое, что она увидела, — это злой взгляд «неприятной» девочки. Прошлые эмоции вспыхнули в душе учительницы с новой силой, но она сдержала себя и провела урок, хотя настроение было изрядно испорчено. В перемену в учительской Ольга Дмитриевна «навела справки» и с некоторым удивлением обнаружила, что мнение других учителей о «неприятной» девочке довольно положительное. Ее считают в меру старательной, способной и

спокойной девочкой. Ни наглости, ни агрессии до сих пор за ней не замечали. Ольга Дмитриевна, взрослый человек, педагог, попыталась на следующем уроке поближе узнать ученицу. Но девочка вела себя вызывающе, материал не знала и получила двойку. Ее поведение спровоцировало новые замечания со стороны учительницы. В конечном итоге отношения между ученицей и педагогом приобрели характер устойчивой неприязни. Девочка демонстрировала свою злость, а учительница постоянно на уроке была раздражена присутствием данной ученицы. Конфликты между учительницей и ученицей вспыхивали один за другим. Жизнь в школе и для ребенка и для взрослого стала невыносимой. На следующий учебный год родители перевели девочку в другую школу, и ситуация нормализовалась. Итак, напряжение, вызванное у ученицы и учительницы началом занятий, спровоцировало локальный конфликт, но девочка затаила обиду. Со свойственной подросткам эмоциональностью она демонстрировала учительнице свою неприязнь, прекратила учить уроки по предмету, провоцировала все новые и новые конфликты, истинной причиной которых был все тот же первичный конфликт в начале года.

Третья закономерность указывает на широкий социальный аспект конфликтов. Даже если конф-

ликт происходит между двумя людьми, по их узкому вопросу, он имеет тенденцию «втягивать» в свою орбиту третьих лиц, требуя экспертов или миротворцев и таким образом «одаривая» отрицательными эмоциями множество людей. Андрей Васильевич в который раз столкнулся с неисполнительностью своего инженера Сергеева. Не сдержавшись, Андрей Васильевич в резкой форме сделал ему выговор. В ответ раздосадованный Сергеев пришел в отдел и с возмущением стал рассказывать о грубости и бестактности шефа. Сергееву, который был неформальным лидером в коллективе, посоветовали «не поддаваться шефу», «потребовать от него извинения», и вообще-де «начальники считают, что им все позволено». Сергеев, почувствовав поддержку коллектива, стал вести себя вызывающе. Отношения его с Андреем Васильевичем резко обострились. В результате незначительного повода разразился конфликт. Весь коллектив отдела разделился на два «лагеря». Одни поддерживали Сергеева, так как считали, что грубое поведение начальника ничем не оправдывается. Другие говорили, что Сергеев своими бесконечными опозданиями «достал» шефа и Андрей Васильевич прав, что стал с него требовать ответственности. А слишком резкая форма может быть прощена. В результате споров и обсуждений



Конфликт имеет тенденцию втягивать в свою орбиту третьих лиц

в коллективе возникло еще несколько мелких конфликтов. Друг другу стали припоминать давние обиды, и отношения между сотрудниками изменились в худшую сторону. Ситуация переноса конфликтных отношений с одних участников на других довольно типична в случаях, когда конфликт затрагивает отношения «руководитель — подчиненный». Такой конфликт обязательно обсуждается в коллективе и делит работников на «защитников» и «противников» той или другой стороны. Авторитет руководителя серьезно подрывается, а психологический климат в коллективе существенно портится. Инициатива в исправлении ситуации должна принадлежать руководителю, и работа эта очень сложная. Необходимо четко уяснить для себя, в чем собственная ошибка, объясниться с противоположной стороной с предельной откровенностью. Более подробно необходимую последовательность действий вы узнаете в главе, специально посвященной выходу из конфликта. Если конфликтная ситуация не преодолена, то в организации могут начаться интриги. **Интрига** — это намеренное запутывание людей с помощью искаженной информации и с целью спровоцировать их на определенные действия, несущие им или кому-то еще ущерб. Интриганом может выступить человек, стремящийся с помощью интриги получить личную вы-

году, но встречаются и интриганы по убеждению, по характеру. В этом случае удовлетворяются радостью от причиненной другому беды. Чаще всего мы сталкиваемся со служебными интригами. Существуют условия, способствующие возникновению служебных интриг.

- Неудовлетворенное самомнение какого-либо сотрудника. *Если притязания и самооценка сотрудника не удовлетворены выполняемой им ролью, то он может попытаться взять реванш путем снижения роли другого человека. Это достигается с помощью интриг.*
- Возникновение в организации группы людей особо приближенных к руководителю. *Люди, входящие в «ближний круг» к руководству, занимают в глазах других, а нередко и в собственных, особое, более привилегированное положение. С одной стороны, у некоторых это может спровоцировать стремление реализовать свои привилегии в ущерб юридически равным им другим сотрудникам, с другой — упрочить свое положение «возле шефа». И та и другая задача решаются с помощью механизма интриги. Так возникает «клика» приближенных к руководству. Среди не попавших в клику могут оказаться завистники, стремящиеся сместить*

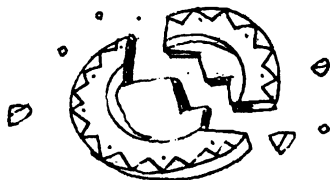
фаворитов, и тогда возникает интрига «снизу».

- Недостаток информации о событиях, происходящих в организации. *Нехватка информации всегда порождает слухи. Особенно избыток слухов возникает при перестановках, изменениях оплаты, распределениях льгот. Слухи не опираются на объективные факты и служат провокацией интриг.*
- Низкая напряженность работы. *Недостаточная загруженность работой толкает сотрудников на поиск дополнительных форм времяпрепровождения. Одной из таких форм является служебный роман. Для окружающих он нередко становится почвой для интриг.*
- Недостаток тактичности в поведении руководителя. *Недостаток дипломатичности в поведении руководителя (например, ироничные или даже саркастические замечания в адрес сотрудников) приводит к появлению в организации обиженных. Последние не могут в силу субординации ответить руководителю тем же. Однако ущемленное самолюбие может проявиться в виде интриги.*

Эти и другие причины могут провоцировать атмосферу интриг и практически полностью нару-

шить работу организации. Для конкретного человека такая ситуация чревата нервными срывами, сердечными приступами и стрессами.

Очень часто причиной конфликтов является недостаток информации. Люди не понимают друг друга, так как не пытаются передать партнеру свои чувства, свое понимание ситуации. Жена, будучи в игривом настроении, обращается к мужу: «Если я уйду к другому мужчине, ты будешь жалеть?» Муж отвечает: «Зачем мне его жалеть?» После такого ответа игривое настроение жены переходит в мощный конфликт, в ходе которого мужу объясняют истоки загубленной молодости. В ответ он рассказывает жене эпопею своей несостоявшейся карьеры. Ссора и взаимные обиды приобретают вулканический характер. Вместе с тем люди склонны использовать информацию, часто неверную, из других источников. Это достаточно благодатная почва для возникновения конфликтов.



Виды конфликтов

Если ссорятся двое и более людей, то мы называем конфликт межличностным, т.е. в противоречия вступают личности. Это ситуация, когда мотивы, интересы или способы действия разных личностей не совмещаются, противопоставляются друг другу. В межличностных отношениях все, что задевает чувство собственного достоинства, пробуждает огромную энергию, направленную на конфликт. *Супружество Виктора и Ирины не отличалось ничем особенным. Поженились по любви, появился сын. Виктор работал на заводе, Ирина преподавала в колледже. Зарботки были небольшие, с точки зрения Иры, денег не хватало. Муж стоял на позиции «сколько есть, столько хватит» и особого рвения к увеличению заработков не проявлял. Подруга соблазнила Ирину заняться торговлей. Посоветовавшись с мужем, она заняла денег, съездила в Турцию, привезла несколько курток и продала их. Выгода привлекла, и Ирина занялась шоп-торговлей. Удача сопутствовала ей, и через некоторое время Ира открыла свою торговую фирму. Сама она тоже изменилась, все больше входя во вкус зарабатывания больших денег. Интересы ее отходили от семьи и концентриро-*

вались на бизнесе, общении с «нужными» людьми, деловых контактах. Виктор никогда не был меркантильным и не стремился к большим деньгам. Он любил поболтать с друзьями, сходить с сыном на футбол, поработать на даче. Постепенно интересы, круг общения, стремления супругов стали расходиться. Ситуацию особенно обостряло то, что, по мнению Ирины, муж не проявлял себя как современный прогрессивный мужчина. Виктор, в свою очередь, имел претензии к Ире как жене и матери, совершенно «забросившей» семью. Конфликт достиг апогея. Претензии сконцентрировались на личностных качествах друг друга. Виктор упрекал жену, что она «мелочная материалистка, думающая только о деньгах, плохая мать». Это чрезвычайно обижало Ирину, так как вся ее активность в бизнесе побуждалась вроде бы стремлением обеспечить благополучие семьи. И Ира в ответ бросала мужу, что он «просто завидует, что сам в жизни ничего не достиг, потому что идеалист и тряпка, а не мужик». Последнее особо болезненно воспринималось Виктором. В конечном итоге ситуация закончилась печально. Семья распалась, Виктор нашел другую женщину, сын остался с матерью.

Однако в противоречие могут входить мотивы одного и того же человека. С одной стороны, он

имеет желание что-то делать, а с другой — по каким-то личным причинам не может позволить себе осуществить это. Такая ситуация вызывает внутреннее напряжение, беспокойство, что может закончиться конфликтом с самим собой. Это **внутриличностный конфликт**. Молодая девушка познакомилась на дискотеке с юношей, который ей очень понравился. Они обменялись номерами телефонов и договорились встретиться на следующий день. Однако встреча не состоялась. Девушке очень хочется увидеться с парнем, но она не может ему позвонить, т.к. это задевает ее самолюбие. По ее мнению, «бегать за парнем» недостойно. В результате девушка испытывает массу переживаний, отрицательных эмоций, порожденных этой ситуацией. В душе ее борются два противоположных мотива: желание встречи, общения с привлекательным для нее человеком и стремление не уронить свою гордость. Если такое состояние сохраняется достаточно долго, то внутренний дискомфорт перерастет во внутриличностный конфликт и даже может закончиться неврозом. Внутриличностный конфликт возникает и тогда, когда человеку приходится играть две роли. Например, Иван Петрович отличается хорошими управленческими способностями, имеет большой авторитет на работе и может сделать неплохую карьеру.

еру. Однако для этого необходимо больше общаться с сотрудниками, работать внеурочно, проявлять большую активность и тратить на службу много времени. А у Ивана Петровича есть любимая жена и двое детей, которые тоже требуют времени и внимания. В результате возникает конфликт между ролью преуспевающего управленца и любящего, заботливого мужа и отца. Внутриличных ролевых конфликтов избежать мало кому удастся.

Конфликты могут возникать в различных сферах и по разным причинам. По своему основанию различают конфликтные ситуации в рамках делового и личностного общения. Идет планерка на заводе. Разгорается конфликт по поводу задержки сроков реализации продукции между руководителями двух служб: сбыта и бухгалтерии. Руководитель службы сбыта обвиняет бухгалтерию в затягивании сроков проводки денежных средств за отгруженную продукцию. В ответ бухгалтер утверждает, что деньги могут быть проведены только через три дня после отгрузки, а последняя затянута снабженцами и проведена в последний предпраздничный день. Последующие праздники еще больше удлинили сроки денежных переводов. Конфликт разгорается, и каждая сторона возлагает вину за задержки на другую. Дело доходит до

резких выражений и откровенно враждебных эмоций. В конечном итоге руководитель организации берет на себя решение спорного вопроса и обещает контролировать будущие контакты сторон. Сопровождение закончилось, и все расходится. Главный бухгалтер и руководитель сбыта идут и дружески обсуждают вчерашний футбольный матч. В их поведении нет и следа вражды или неприязни, только что проявляющейся на совещании. Почему? В данном случае перед нами классический деловой конфликт. Решение его не затрагивает собственно личности участников.

Конфликты могут быть **явными** (открытыми) и **скрытыми** («подспудными»). Явный конфликт, как правило, начинается с разногласия в деловой сфере и может касаться, например, разного способа решения какой-то проблемы. Он предусматривает открытую дискуссию, которая приведет к общему решению.

Строятся планы на выходные. Муж ставит жену в известность, что в три часа идет на футбол, «он давно ждал этот матч». Жена тоже давно спланировала, что в субботу с утра они едут на дачу: «Нужно копать землю, а то уходит время посадки». Уступать никто не желает, так как «отложить» намеченные мероприятия невозможно. В результате возникает конфликт

интересов, которые не скрывает ни та, ни другая сторона, то есть открытый конфликт. Скрытый конфликт касается обычно межличностных отношений. В этом случае противоречие касается личностей участников. Найти компромисс в таком конфликте значительно тяжелее. Виктор был женат уже десять лет, отличался уравновешенным характером, ссоры не любил и сам их никогда не начинал. Жена Алена и сын Денис привыкли жить спокойно, без особых раздоров и конфликтов. Все нарушилось, когда у Алены умер отец. Ее мать Ирина Петровна очень тяжело перенесла смерть мужа, заболела и вынуждена была переехать жить к дочери. Вначале Виктор сочувствовал несчастью Ирины Петровны. Но появление в семье нового человека, причем не очень здорового, оказалось непростым испытанием. Ирина Петровна обладала сложным характером. Она была «занудой», постоянно говорила о своих болезнях, переживаниях. Проявляла, как казалось Виктору, излишнее любопытство к их семейной жизни. Постепенно зять находил в теще все больше и больше недостатков, она его стала раздражать. Из чувства сострадания он старался не проявлять свое негативное отношение. Однако Ирина Петровна почувствовала скрытое недоброжелательство зятя. Она не могла понять причину и посчи-

жала, что он просто «ее не любит». В этой ситуации она тоже стала находить у Виктора много недостатков. Отношения накалялись, «про себя» и теща и зять «насчитывали» друг другу множество обид, хотя внешне ни та, ни другая сторона этого не показывала, стремясь сохранить спокойствие в семье. В данном случае конфликт имеет скрытую форму. Такие конфликты часто возникают в семье именно потому, что люди стремятся «сохранить покой». Аналогичная ситуация скрытых конфликтов нередко возникает между руководителем и подчиненным. Распознавать такие конфликты очень важно, так как они значительно более разрушительны для личности и опасны возникновением стресса*.

Скрытые конфликты связаны с изменением поведения личности и имеют характерные признаки.

- Резко снижается общение человека с тем, с кем развивается конфликт.
- Заметно снижается активность и заинтересованность личности в совместной деятельности.
- Человек становится критически настроенным (иногда ворчливым) по отношению ко всему и всем. Ничто не может его удовлетворить.

* См.: Субботина Л.Ю. «Стресс».

- Человек становится невнимательным, рассеянным.
- Нередко он становится «погруженным в себя», замыкается в себе.
- Иногда (особенно мужчины) человек в состоянии скрытого конфликта стремится «расслабиться» с помощью алкоголя или несвойственного ранее «веселого времяпрепровождения».
- Появляется (при затяжном конфликте) повышенная агрессивность.
- Повышается количество ошибок в работе, вероятность несчастных случаев.

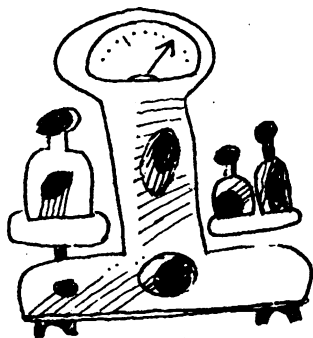
Конфликты могут быть сглаженными и острыми. Сглаженный конфликт чаще касается не самых важных для участников проблем, при решении которых они могут легко уступить друг другу, хотя чувство неудовлетворения и присутствует. Если проблема касается очень значимого вопроса или затрагивает личности противоположных сторон, то сглаженная форма конфликта достигается путем рационализации*. В этом случае чувства «загоняются» в сферу подсознания, пересиливает разумная оценка ситуации с целью предотвратить переход конфликта в острую форму. *Бабушка кон-*

* См.: Субботина Л.Ю. «Психологические защиты».

фликтует с юной внучкой по поводу ее образа жизни: не так одевается, неправильно себя ведет, имеет не самых лучших друзей и т. д. Типичный конфликт поколений. Вначале девушка пытается защищать свои позиции, активно возражает бабушке. В силу повышенной эмоциональности, характерной как для молодого, так и для пожилого возраста, ситуация взаимоотношений становится довольно опасной. Однако на помощь участникам приходит рационализация. Девушка решает про себя, что бабушка уже старая и не стоит с ней спорить и что-то доказывать. В свою очередь, пожилая женщина рассуждает приблизительно так же: «Молодые, неопытные, ничего не слушают. Будут учиться на своих ошибках!» Хотя внутренняя напряженность и даже некоторая обida остаются, но ссора, как таковая, прекращается. Со временем ситуация сглаживается полностью.

Острый конфликт возникает тогда, когда спорный вопрос приобретает для участников определяющее личностное значение, отношения переводятся в область чувств и эмоций, а ситуация приобретает характер «театра военных действий». В этом случае конфликт нередко разворачивается на глазах у третьих лиц, втягивая их в свою орбиту. Участники «переходят на лично-

сти», стремятся скомпрометировать друг друга. Часто при остром конфликте теряется объективное зерно конфликта. В магазине покупательнице показалось, что ее обсчитали при продаже товара. Она в резкой форме потребовала проверить вес и полученные деньги. Продавец, посчитавшая такое подозрение личным оскорблением, резко ответила: «У меня все правильно, за собой бы лучше смотрели». В результате разгорелся конфликт, обостренный вниманием зрителей в лице других покупателей. Однако острый конфликт может иметь и позитивный вариант. Когда решается принципиальный вопрос, вызывающий разногласия участников, а время решения ограничено, то нередко мы тоже наблюдаем форму острого конфликта. Правда, в этом случае приход к общему решению более вероятен.



Как «строится» конфликт?

Любой конфликт имеет свое развитие во времени и пространстве. Исследования выявили, что несмотря на многообразие и уникальность конфликтов, все они имеют общие этапы развития. Различают три стадии конфликта.

Первая стадия — **предконфликтная**. Она характеризуется возникновением разногласия по какому-либо вопросу между двумя и более личностями. *Мать говорит сыну: «Сегодня к нам придет тетя Вера с мужем и своим Сережей. Я хочу, чтобы ты был дома и поиграл с Сережей, пока мы разговариваем». На что сын отвечает: «Ты что, мама! Я уже договорился с Колей пойти на рыбалку. И вообще, этот Сережа мне совсем не нравится. Он маленький плакса, и мне с ним скучно».* Как правило, это разногласие изначально воспринимается как формально деловое. Если, однако, стороны не могут договориться, в силу вступает психологический фактор. Люди начинают смотреть друг на друга с точки зрения взаимного раздражения, а нередко, и неприязни. *Мама командует: «Сходишь на рыбалку завтра! А сегодня изволь быть дома и заниматься с Сережей!» В ответ сын реагирует тоже на повышенном тоне: «Ни за что*



**1-я стадия конфликта.
Разногласие по какому-то вопросу**



**2-я стадия конфликта.
Собственно конфликт**



3-я стадия конфликта
Разрешение конфликта

не останусь! Я этого Сережку терпеть не могу и тетю Веру тоже!» Отношения между участниками разногласия приобретают повышенную напряженность. Противоположные стороны воспринимают ситуацию как угрожающую их личностной независимости и свободе. Возникает желание во что бы то ни стало настоять на своей точке зрения. Оппозиция сменяется противодействием, которое переходит в конфликт.

Вторая стадия — **собственно конфликт**. *Мать: «Как тебе не стыдно! Тетя Вера тебя так любит. Когда ты в прошлом году отдыхал у них на даче, ей, может быть, тоже не все нравилось, но она тебе ничего не говорила. А ты не можешь ей один вечер уделить. Да и Сережа капризен не больше тебя». «Ни за что не останусь! Вон Настя каждый вечер гулять убегает, ты не заставляешь ее с тетей Верой сидеть. А я что — должен?»* — с отчаянием кричит сын. Развитие стадии конфликта обостряет противостояние и вместе с ним ощущение того, что на личность оказывается несправедливое давление. В любом конфликте содержится изрядная доля прогноза будущих отрицательных последствий для себя лично, если «победит» точка зрения противоположной стороны. На стадии собственно конфликта каждый из участников воспринимает свою конкретную цель как

несовместимую с целью «противника». Делом чести становится стремление отстоять свою позицию, отказ от нее равносителен потере собственной личности. *Мать возмущена и обижена поведением своего сына: «Я не хочу с тобой больше обсуждать этот вопрос. Ты обязан сегодня быть дома! По крайней мере, ты должен это сделать ради меня. Я всегда иду тебе навстречу, один раз можешь и ты для меня постараться». Сын воспринимает это как абсолютное насилие: он «обязан», «должен» и т. д., хотя сам совершенно не считает себя «должником». «Ты всегда так! Все ради своего Сереженьки! А на меня тебе наплевать! И Настю всегда выгораживаешь! Все равно пойду на рыбалку, тебе назло!» Крик, слезы, все больше взаимных обвинений и обид. Конфликт обостряется, переходит «на личности». Истинная задача принять и развлечь гостей давно отошла на второй план, а вопрос перешел в плоскость «ты меня не любишь, не уважаешь, не слушаешься». Общение принимает форму открытой «войны». Но ничто не вечно. Иссякает и поток взаимных обвинений. Рано или поздно наступает окончание конфликта.*

Третья стадия — **разрешение конфликта**. Под влиянием осознания ситуации участниками, усталости или просто времени конфликт так или иначе заканчивается. О способах окончания конфликтов

мы поговорим позднее. В данном примере это достигается устранением субъективных или объективных причин конфликта. Допустим, будет приказ матери: *«Я запрещаю тебе идти на рыбалку!»* Или попытка найти компромисс: *«А что, если вам с Колей перенести рыбалку на завтра и тогда с вами сходит еще и папа»*, *«А что, если вам взять на рыбалку и Сережу?»* Разрешение может исходить и от сына. *«Мама, не сердись, я не очень и хотел на рыбалку, и Коля еще не до конца решил, пойдет или нет. Но мне обидно, что ты ради Сережки так стараешься, а с ним действительно скучно»*. Сын или мать могут просто уйти из комнаты и прекратить продолжение разговора. Здесь проявляется психологическая защита отрицания, спасающая личность от перенапряжения*. Последнее не столько разрешение конфликта, сколько торможение, стремление избежать его развития. У любого конфликта мы видим подобный процесс последовательности стадий.



* См.: Субботина Л.Ю. «Психологические защиты».

Разрешение конфликта

Выделяют несколько способов решения разногласий, приводящих к конфликту. Среди них есть конструктивные, приводящие к положительному окончанию конфликта.

«Уход от конфликта». В зависимости от конкретных условий решение проблемы может быть отложено или вообще снято. Иногда это решение передается другим лицам, исполняющим роль «третейского судьи». В приведенном выше примере мать, допустим, просто говорит: *«Я не буду с тобой спорить, а скажу папе. Как он решит, так и будет!»*

Сглаживание спорных вопросов конфликта. Тактично и умело можно снять конфликт силой внушения, убеждения и объяснения. В нашем примере мать могла сказать: *«Я понимаю, ты уже договорился о рыбалке, и тебе жаль от нее отказываться. Но у тебя каникулы еще длинные, и ты успеешь порыбачить. А сейчас мне очень нужна твоя помощь в приеме гостей. Я прошу, чтобы ты выручил меня. А в следующий раз я помогу тебе, хорошо?»*

Компромисс. При таком способе в силу возможностей конкретной ситуации принимается

решение, отчасти удовлетворяющее обе стороны. *Мать может попытаться предложить: «Может, ты отложишь свою рыбалку на полтора часика? Вначале побудешь дома, с гостями, а потом пойдешь на рыбалку».*

Использование принуждения. Это не лучший способ разрешения конфликтов, но иногда его приходится использовать. Особенно для разрешения «предметных» конфликтов, т. е. частных и четких по содержанию, не затрагивающих лично-стно принципиальных сторон. Иллюстрацией служит вышеприведенный пример. *Мать просто приказывает сыну быть в указанное время дома, не вдаваясь в объяснения «что, зачем и почему».*

Кроме перечисленных, есть и неконструктивные формы разрешения конфликта.

Соревнование (конкуренция). Выражается в стремлении добиться удовлетворения своих интересов в ущерб другому.

Приспособление. Принесение в жертву собственных интересов ради другого.

Избегание. В этом случае отсутствуют как стремление добиваться собственных целей, так и уступать противоположной стороне.

«Конфликтная ловушка»

Человек стремится жить максимально хорошо. Поговорка «Рыба ищет, где глубже, а человек — где лучше» не так уж неприглядна. Стремление жить «где лучше», вернее, «как лучше» вполне естественно и не заслуживает осуждения, если не сопряжено с нарушением закона или ущемлением свободы и таким же стремлением «как лучше» других личностей. А вот в последнем вопросе как раз и возникают особые сложности. Взаимное стремление к свободе поведения всегда сталкивается с противоречием, противоборством, так как свобода одного — это, как правило, ограничение свободы другого. А как мы уже выяснили, противоречия — это почва для конфликтов. *Валентина, имея высшее образование, работала на должности лаборанта. Естественно, зарплата была низкой. Начальство понимало этот факт, и относилось к работнице достаточно либерально, поскольку найти другого человека на такие деньги проблематично. Валентина часто опаздывала на работу, уходила пораньше, рабочие функции выполняла без особого рвения, считая, что «за такие деньги, спасибо, что прихожу». Вместе с тем она находила преимущества в своей работе, выражающиеся в почти полном отсут-*

ствии ответственности за отношение к труду. Однако, когда получали зарплату, девушка достаточно болезненно реагировала на большую разницу в деньгах, получаемых ею и другими сотрудниками. Постепенно проблема обострилась. К Валентине усилились претензии, что она почти не бывает на рабочем месте, не выполняет своих прямых рабочих функций. Девушка возмутилась: «Если столько всего делать и столько времени проводить на работе за такие деньги, то лучше вообще не работать!» Руководитель понимал, что в ее словах есть резон, но нужна была выполненная работа, а увеличить зарплату он не мог. Таким образом, вопрос перешел в рамки «или — или»: «Или ты работай за такие деньги, или увольняйся». Конфликт обострился и кончился уходом Валентины с работы. А руководитель остался без лаборанта и на протяжении всего следующего года искал работника. Итак, свобода поведения одного создала проблемы для другого, и без конфликта ситуация не разрешилась. А в ходе протекания конфликта люди ведут себя «не самым лучшим» образом. Как правило, их чувства обострены, а сознательная оценка и волевая регуляция поведения ослаблены, что чревато тяжелыми ошибками.

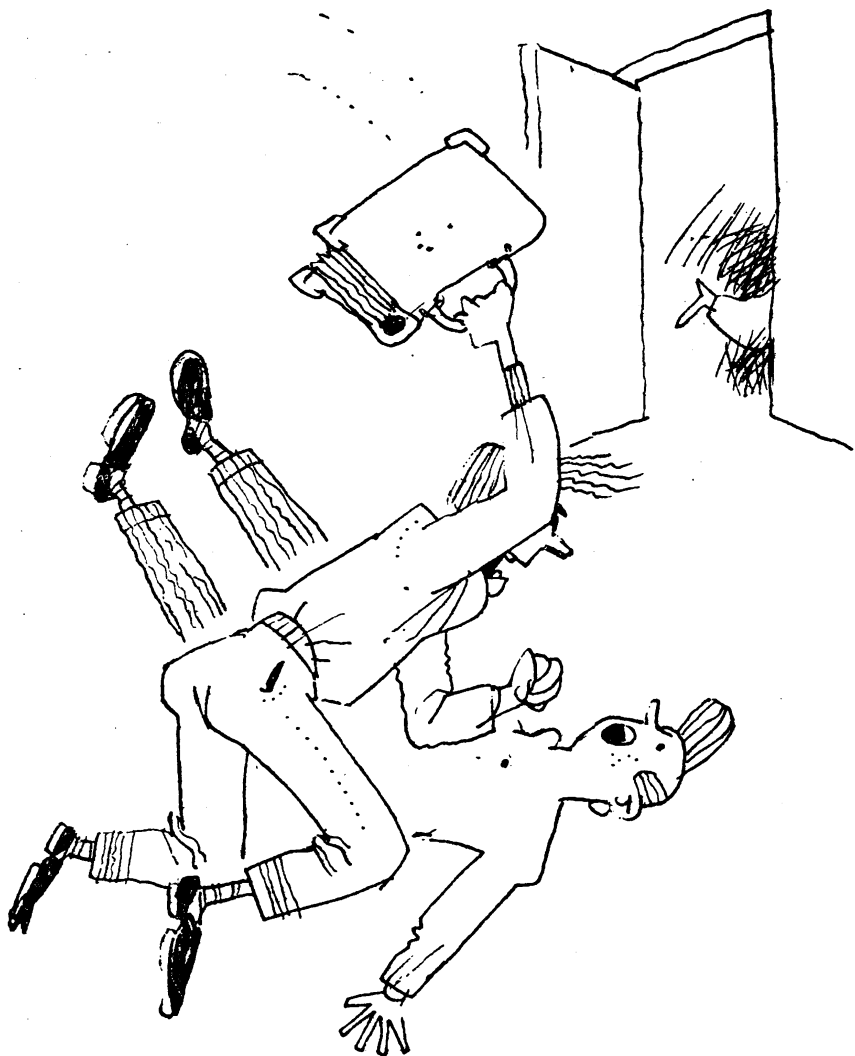
Очень часто при малейшем накале страстей партнеры принимают «боевую стойку». Это при-



**Свобода поведения одного создала проблемы для
другого**

вносит в отношения участников элемент агрессии, что при общем напряженном фоне лишь обостряет ситуацию. Правило «Лучшая защита — нападение» — не для конфликта. *Когда мама пришла с работы, то обнаружила, что хотя дочери было строго наказано прибрать в квартире, ничего не сделано. Уставшая мать, что называется, «с ходу» высказала претензии. В ответ услышала водопад отговорок и обвинений на тему: «А почему я должна, пусть брат сделает, ты только ко мне цепляешься, все девочки гуляют, а я...». В результате возникла грандиозная ссора, квартира осталась неубранной, отношения матери с дочерью серьезно испорченными.*

Не менее распространенная ошибка — недостаточная откровенность участников. Попытка скрыть истинные мотивы своего поведения за «принципами», за «боязнью нанести обиду» не достигает эффекта. В этом случае фальшивость аргументации, поведения, нелогичность поступков только усиливает подозрительность и отрицательное отношение противоположной стороны. *Мать, одна воспитавшая сына, вполне дружелюбно встречала его девушку, пока не встал вопрос о женитьбе. Тогда мать активно «восстала» против его невесты. Она и сыну, и родственникам доказывала, что девушка «не подходит», плохая*

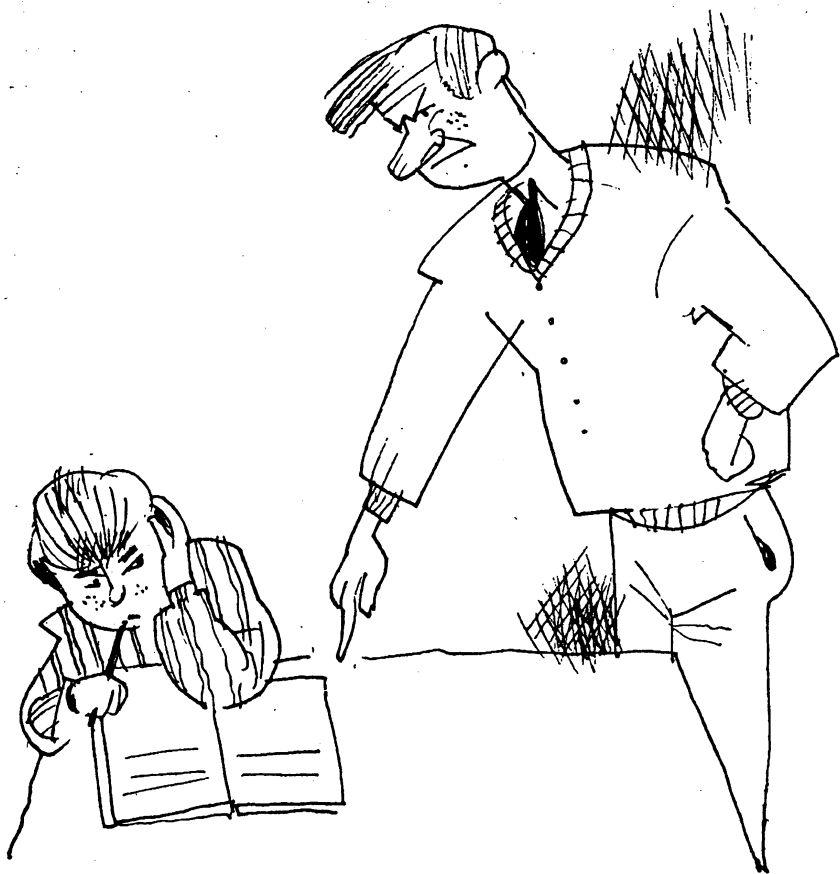


Лучшая защита — нападение?

хозяйка, кокетка и т. д. Все это постоянно подкреплялось еще и «принципиальной позицией», что сыну рано жениться. Дело обострилось до открытого конфликта. Сына раздражало то, что мать стала осуждать в девушке то, что раньше принималось положительно. Конфликт нарастал и вызвал у сына чувство неприязни к матери, желание ограничить свои отношения с ней, уйти из дома. Сын и мать практически перестали общаться и совершенно не хотели откровенно поговорить друг с другом. Каждый считал, что он стремится наладить отношения, а противоположная сторона этого не хочет. Сын не мог понять, что мать просто боится остаться одна, без любимого ребенка. А мать, чувствуя, что ее действиями руководит материнский эгоизм, пыталась спрятаться за «принципами». Откровенная беседа между матерью и сыном, состояться которой помог психолог, позволила найти компромиссное решение, и конфликт был ликвидирован.

При разгоревшемся конфликте участники нередко совершают еще одну ошибку: испытывая обиду, неприязнь к партнеру, начинают припоминать старые обиды, «бить» по самым уязвимым местам соперника, даже оскорблять. «Грязные методы», но участники конфликта нередко этого уже не замечают. Такое поведение только усилива-

ет конфликт, переводит его в русло склоки и не обеспечивает решения. Часто в азарте спора один из участников выдвигает в качестве ошибки другого собственный промах. Михаил Николаевич работал в отделе снабжения. Он был на хорошем счету и прекрасно «ладил» с начальством и сослуживцами по работе. Анализируя сырьевые запасы на следующий квартал, Михаил Николаевич выяснил, что по ряду позиций сырье кончается и необходимо заключать новые договора. Михаил Николаевич собирался в отпуск, не хотел его откладывать, поэтому передал свои рекомендации и замечания сослуживцу Федору Ивановичу, который должен был его заменять. По возвращении из отпуска он с удивлением узнал, что ему объявлен выговор, так как в связи с отсутствием сырья был сорван технологический процесс. Пытаясь выяснить ситуацию, Михаил Николаевич, столкнулся с безапелляционным утверждением Федора Ивановича, что он за «другого работу делать не обязан, что Михаил Николаевич не должен был в отпуск уходить, пока свое дело не сделал, и что Михаил Николаевич сам во всем виноват». «Наглость заявления» буквально шокировала Михаила Николаевича. Произошел громкий скандал, в котором в конечном итоге некрасиво выглядели оба участника.



**Требование признать власть одной стороны —
типичная ошибка в конфликте**

Нередко попытка прекратить спор приводит к ошибке, связанной с требованием признать власть одной стороны. Это типичная ситуация конфликтных отношений родителей и повзрослевших детей. *«Сделай так, потому что я так сказала!»* — довольно распространенная попытка родителей прекратить, как им кажется, бессмысленный спор с детьми. Если мы имеем дело с подростком или более взрослым человеком, то такая попытка, как правило, не проходит. Даже когда по внешней форме кажется, что противоположная сторона «послушалась», я бы на месте родителей не стала обольщаться. Внутреннее напряжение у подростка осталось и перешло на новый, более высокий уровень. В следующий раз это может выплеснуться злобой, агрессией, обидой.

Психологи выявили ряд ситуаций, **вероятность конфликта** в которых наиболее высока. Вот некоторые из них.

- Незнакомая обстановка, в которой оказался человек.
- Ощущение физической боли.
- Общение с человеком, который для нас неприятен.
- Беспокойство о чем-либо.
- Выполнение ответственного дела при дефиците времени, при наличии каких-то помех.

— Выполнение нескольких дел одновременно, при условии, что кто-то постоянно мешает.

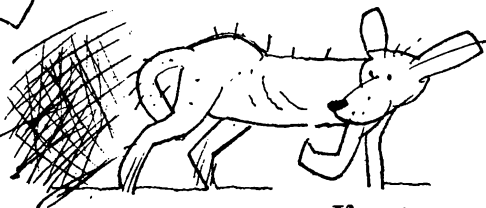
Эти и подобные им ситуации вызывают повышенное напряжение, на фоне которого человек решает какие-то важные для себя вопросы. Он сталкивается с противоречием: избежать неприятной для себя ситуации (первая выгода) или включиться в нее для решения вопроса (вторая выгода). *Виктор Иванович типичный домосед. Недавно ему предложили более выгодную работу, однако она связана с постоянными командировками. Виктор Иванович согласился, так как выгода материальная была несомненной. Командировки действительно следовали одна за другой, и отъезд в каждую был для Виктора Ивановича серьезным испытанием. Его настроение портилось за несколько дней до командировки, он терял сон и аппетит, раздражался на близких. За полгода работы психическое напряжение приобрело такую силу, что Виктор Иванович почти постоянно чувствовал себя больным. Однако высокая зарплата удерживала его на этой работе. Дома у Виктора Ивановича по самым незначительным поводам все чаще возникали конфликты с женой и детьми. Подсознательно чувствуя причину своих проблем в графике работы, который оказался ему*

не по силам, Виктор Иванович во всем винил близких, так как «согласился на эту каторгу, чтобы их прилично содержать». В результате постоянное напряжение породило глубокий внутренний конфликт, который в свою очередь провоцировал массу внешних малых конфликтов. Последние вызывали дополнительное напряжение, выражающееся в обиде, злости, раздражительности на «неблагодарных» близких. Эти чувства подпитывали внутренний конфликт между желанием отказаться от работы и сохранить ее, все увеличивая количество внешних конфликтов. Так образовался порочный конфликтный круг, «конфликтная ловушка». Попытка снять напряжение с помощью алкоголя привела к тому, что через пару лет Виктор Иванович перешел в разряд «злоупотребляющих», потерял работу и неоправимо испортил отношения с семьей. «Конфликтная ловушка» — довольно типичная ситуация. Мелкое разногласие, наложившееся на внутреннюю глубокую неудовлетворенность, провоцирует агрессию, которая воспринимается противоположной стороной как несправедливость. В результате партнер принимает «боевую стойку» и занимает активную оборону. Отношения накаляются. Ситуация выходит из-под контроля участников и превращается в крупномасштабную ссору. Исходя из собственного

опыта и опыта знакомых, каждый человек может привести много примеров, когда совокупность многих мелких обид приводит к серьезным и крупным конфликтам. Приведем несколько типичных ситуаций, которые всегда воспринимаются личностью как обидные и болезненные. Именно они часто являются источниками конфликтов.

Обидно, когда:

- тебе приписывают ответственность за неудачу, а ты в ней не виноват;
- тебя игнорируют как компетентного специалиста, человека, который может решить данную проблему;
- твои заслуги приписываются другому или оцениваются как несущественные;
- тебя считают неспособным что-то сделать самостоятельно;
- тебе приходится заниматься только скучной рутинной, а интересное и содержательное дело достается другому;
- тебя обманывают, унижают, обижают;
- тебя игнорируют при сообщении важной информации;
- тебя подозревают;
- тебя постоянно (хотя бы и негласно) контролируют.



Конфликтная



ЛОВУШКА

Эти и другие ситуации, накапливаясь на работе и дома, могут вызывать напряжение личности, постепенно приводя к конфликту. Однако и сама по себе каждая из этих ситуаций может спровоцировать вполне ощутимый конфликт. Знание их может помочь человеку, во-первых, не спровоцировать конфликт самому, не допуская такие ситуации в своем общении, а, во-вторых, при попадании в такие ситуации сразу использовать нижеприведенные способы «профилактики» конфликта. **«Служба спасения от конфликта»** заключается в системе правил, которыми может воспользоваться любой человек.

Правило первое. Старайся быть сам себе хозяином, управляй собой. Всегда помни, что ты зависишь и свободен одновременно. Воспринимай любую ситуацию, как проблему для решения, а не слезливых обид и переживаний.

Правило второе. Анализируй собственные препятствия и препятствия других. Ответь себе, что можешь сделать ты и что не могут сделать они.

Правило третье. Для того чтобы двигаться вперед, надо преодолевать препятствия. Это трудно, но не невозможно. Ты ответственен и за себя и за других.

Правило четвертое. Твоя сила в спокойствии и уравновешенности.

Конфликт и псевдоконфликт

Конфликтная ситуация — это всегда ущерб для личности. Однако бывают случаи, когда ситуации как таковой нет, но человек, тем не менее, находится в состоянии конфликта. Он неправильно воспринимает окружающее, пользуется слухами, некоторым действиям дает совершенно неправильную интерпретацию — возникают конфликты-призраки. Человек выстраивает определенный сценарий конфликта, предполагает наличие неприятностей, беспокоится о грозящих несчастьях. И все это при отсутствии реальных проблем.

Можно считать свое беспокойство псевдопроблемой, если оно:

- не приносит физического ущерба;
- не мешает окружающим, относящимся к нам положительно.

Человек хочет многого и склонен считать себя несчастным, если не получил хотя бы чего-то. *Вы, конечно, можете желать получения премии к празднику и испытывать неприятные чувства, когда этого не произошло, но превращать это событие в трагедию жизни не стоит.* Чем большее напряжение испытывает человек, тем тревож-

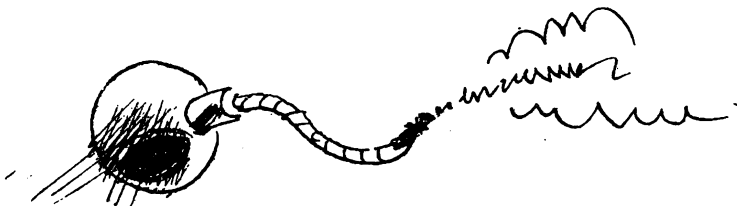
нее он себя чувствует. В голову «лезут» всякие страхи, создавая внутренний дискомфорт, почву для реального раздражения и стремления «на ком-то разрядиться». Напряжение, которое усиливает в себе сам человек, вредит прежде всего ему самому, так как вызывает к жизни массу псевдопроблем, добавляя неприятностей к уже имеющимся.

Украденный с грядки урожай лука не должен быть поводом для сердечного приступа или ссоры с детьми. Нужно учиться контролировать себя и правильно оценивать значение происходящих событий. В каждый момент времени нужно уметь сказать себе: «Что для меня важнее: собственное здоровье или эта временная ситуация; добрые отношения с мужем или болтовня злопыхателей; собственное достоинство или приспособление к начальнику?» Умение правильно, спокойно и объективно оценить ситуацию — один из самых радикальных способов предотвратить надвигающийся конфликт.

Иногда конфликт порождается двумя противоположными потребностями. *Вам предложили новое место работы, с большей зарплатой, но на старом работа интереснее и друзья хорошие. Что делать?* Подобная ситуация порождает внутренний конфликт между двумя положительными тенденциями. Это две одинаково ценные, но несовмести-

мые в данном случае цели (большая зарплата или интересная работа в хорошем коллективе). Еще хуже, когда обе ценности отрицательные (выбор «из двух зол»). Вам предлагается выбор между переводом на работу, которая совсем не подходит и не нравится, или сокращением. Обе эти альтернативы вызывают внутреннее сопротивление, но выбирать приходится именно между ними.

Причиной конфликта может явиться внутренний фактор, например неадекватная самооценка. Человек может быть обижен вполне хорошим предложением, так как считает, что заслуживает большего (завышенная самооценка). А обида — один из источников конфликта. В то же самое время человек может оказаться в состоянии внутреннего конфликта, если ему, например, предложена работа, которой он, как ему кажется, «не заслуживает» (заниженная самооценка). Он не может отказаться от соблазна, но боится, что не справится. И в том и в другом случае человек оказывается в конфликтной ситуации, хотя для нее нет никаких оснований.



Кризисные «точки»

Существуют возрастные периоды, когда самовосприятие собственной личности резко обостряется, человек становится особенно чувствителен к влияниям внешней среды и склонен к переоценке ее давления на свою личность. Вокруг него формируется «поле повышенного напряжения», и, как следствие, повышается вероятность конфликтов с окружающими. Эти возрастные периоды так и называются — кризисными, конфликтными. В классическом варианте к конфликтным относятся три периода: «кризис трех лет», подростковый и пенсионный кризисы.

Кризис трех лет. Кому из мам не знакомы проблемы, связанные с поведением трехлетнего ребенка. *Мама одевает свою трехлетнюю дочь на прогулку. Девочка вырывает у нее из рук одежду, туфельки, крича «Я сама!». Ребенок старается, торопится надеть на себя шапку и куртку, завязать шнурки. Движения неловкие, ручки не слушаются, но ребенок упрямо пытается одеться сам. Однако терпение и время мамы тоже не безграничны. Она пытается ускорить «процесс» одевания. Что тут начинается! Плач, крики, скандал. Все ради того, чтобы утвердить свое право на*

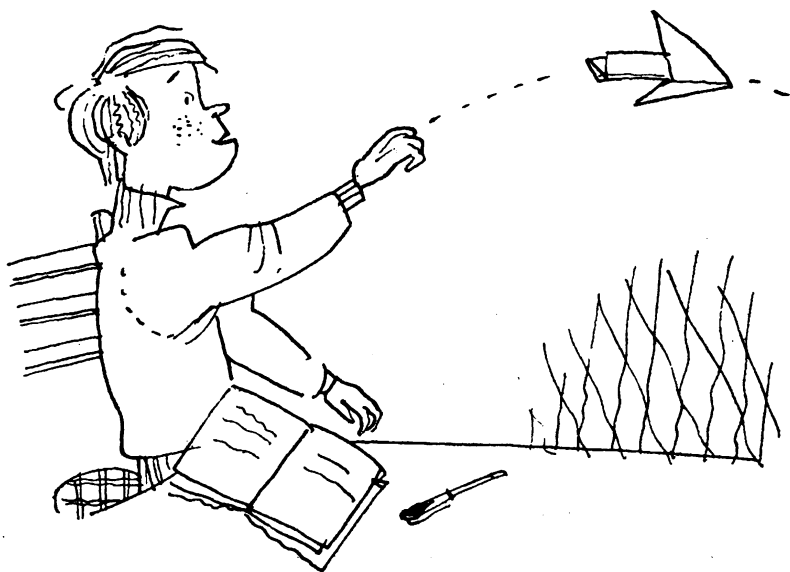


— Настоять на своем?

самостоятельность. По любому, самому незначительному поводу: «Хочу сама! Не хочу! Не буду!» и т. д. Это возраст становления личности. Ребенок впервые «отделил» себя от окружающего мира и осознал как самостоятельную и независимую личность, что проявляется в стремлении получить абсолютную свободу действий. Однако ни уровня осознания, ни жизненного опыта нет для такой самостоятельности. Активность ребенка резко повышает его травмоопасность, поэтому взрослые не только не предоставляют ему требуемой свободы, но, наоборот, усиливают контроль за ним. Такое противоречие действий и стремлений неизбежно увеличивает количество конфликтных ситуаций. Однако это еще очень маленький ребенок, и взрослый пресекает возникающие конфликты, как правило, по типу принуждения. В комнате раздался громкий крик и рев. Вбежавшая мама увидела, как четырехлетняя Катя с криком отбирает свою куклу у двухлетнего Павлика. Дети плачут и кричат. Мама забирает куклу у Павлика, берет его на руки, успокаивает, дает ему другую игрушку. Куклу возвращает Кате, объясняет, что Павлик маленький и обижает Катю не со зла, а из-за непонимания. Ситуация приходит в норму, дети успокаиваются, так как видят в матери «верховную власть» и подчиняются ее принужде-

нию. По мере взросления ребенка он более четко осознает свою зависимость от взрослого и приспосабливается к этой ситуации, стремясь достигнуть разумного компромисса между личной свободой и несамостоятельностью. Отношения с взрослым приобретают характер обучающих, оценочных, и ребенок просто принимает ведущую роль взрослого как необходимый и целесообразный факт своего существования. *Четырехлетний Дима жалуется своей маме: «Саша взял у меня машинку!» — «Ничего, поиграет и скоро отдаст, а ты пока поиграй в кубики». — «Правда отдаст?» — «Конечно». — «Ну тогда хорошо, пусть поиграет», — успокаивается ребенок.* Таким образом, как правило, к четырем годам отношения теряют свой накал, конфликтов с ребенком становится меньше.

Подростковый кризис. Второй период обострения отношений возникает в подростковом возрасте (у девочек в 11—13 лет; у мальчиков в 12—14). Это обострение также связано с особенностями личностного развития. С одной стороны, по многим своим особенностям подросток еще ребенок, но, с другой стороны, у него уже формируются и черты взрослой внешности и поведения. Это приводит его к осознанию себя как взрослого, однако его система отношений с взрослыми, в том числе и с близкими людьми, сохраняет вид «ребенок —



Несогласие с системой

взрослый». Несогласие с такой системой выражается у подростка в обостренном отрицании любых форм давления на себя и даже просто отношения к себе, как к «маленькому». Ситуация сопровождается массой противоречий как внешнего, так и внутреннего характера, окружающих подростка, что приводит к повышенной конфликтности. *Например, типичный диалог между родителем и подростком: — «Когда же ты наконец начнешь убирать за собой свои вещи!?» — «Ну, хватит, мама, отстань. В конце концов, это моя комната!» — «Как ты со мной разговариваешь!?» — «А что я такого сказала?» — «Так. Ты еще будешь препираться? Я с тобой больше не разговариваю. Сейчас же приберись!» — «Когда захочу, тогда и приберу, а сейчас мне некогда».*

Подобный диалог уже имеет интонации конфликта, а его продолжение неизбежно приведет к взрыву отношений. Один из способов выхода из конфликта с подростком предлагается Ю. Б. Гиппенрейтер. Она называет его **«Активным слушаньем»**. Суть его заключается в наборе правил общения с подростком.

Правило первое. Не вмешивайтесь в дела подростка, если видите, что он должен справиться сам.

Правило второе. Помогите подростку, когда он сам хочет вашей помощи.

Правило третье. Постепенно снимайте заботу и ответственность за личные дела вашего сына или дочери и оставляйте их для самостоятельного решения подростком.

Правило четвертое. Позвольте своему ребенку столкнуться с отрицательными последствиями своих действий (или бездействия), тогда он будет взрослеть.

Правило пятое. Не стесняйтесь сказать подростку о своих отрицательных переживаниях, вызванных его поведением.

Правило шестое. Говорите ребенку о *своих переживаниях*, а не о *его поведении*. Говорите от первого лица.

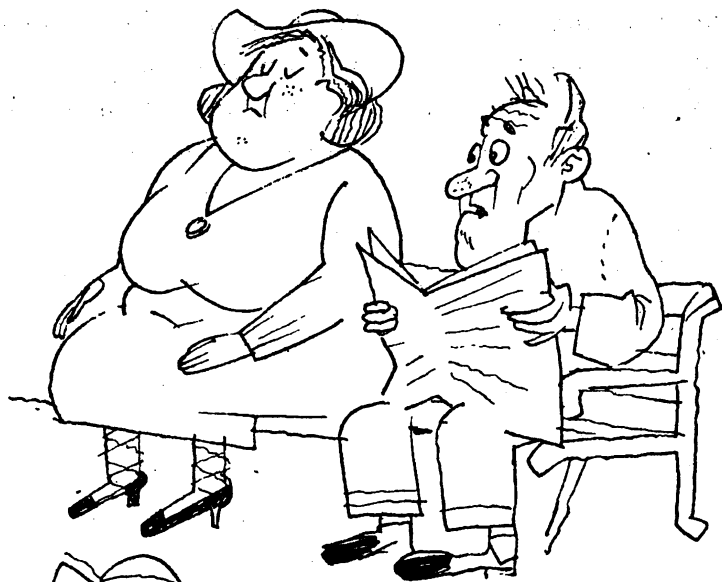
Правило седьмое. Чтобы избежать лишних проблем, помните, что это еще в некоторой степени ребенок, и не требуйте от него невозможного.

Правило восьмое. Не присваивайте себе эмоциональные проблемы своего сына или дочери, но демонстрируйте их активное слушание и понимание.

Конфликт — это способ преодоления возникших противоречий. Однако если взрослый не считается с взрослением и развитием личности подростка, то конфликт может принять затяжной характер, практически охватить весь подростковый период (несколько лет). Если это конфликт с учителями,

то его результатом будет негативное отношение ребенка к школе, к учебе. Если конфликт затрагивает отношения родителей и подростка, то произойдет отдаление подростка от семьи, возникновение у него ощущения, что его не понимают и не могут понять. В любом случае подросток испытывает недоверие к взрослому, не верит в его справедливость, и, как следствие, приходит сознательное неприятие оценок, требований, взглядов взрослого. Проблема самостоятельности, равноправия положения подростка по отношению к взрослому — самая сложная в их взаимодействии.

Пенсионный кризис. Когда человек достигает пожилого возраста, у него происходит множество изменений как психологического, так и социального характера. У него ухудшается память, снижается концентрация внимания (становится рассеянным), ослабляются аналитико-синтетические функции мышления. *Пожилой человек становится более обидчивым, появляется жадность, нарушается оценка значимости событий (несущественным ситуациям придается большое значение, а действительно важные игнорируются).* Все это осложняет общение с ним других людей и создает благодатную почву для конфликтов. В социальном плане изменения выражаются в уходе на пенсию.



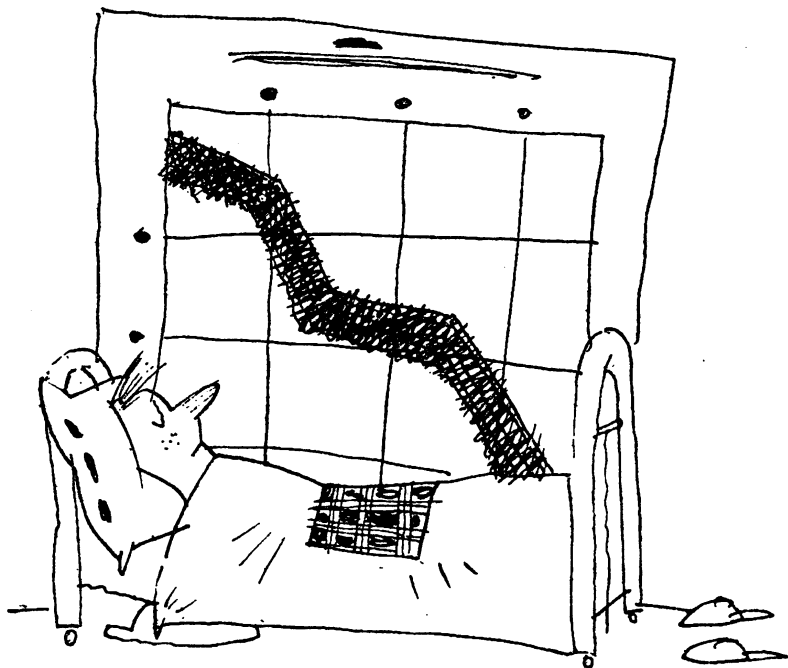
Человек становится рассеянным

У человека в этом случае сразу возникает масса вопросов. Кто он теперь? Он стал ненужным? Что он будет делать? И многие другие. Врачи и психологи называют это явление «пенсионным шоком». Такой шок может привести к болезни и даже скоропостижной смерти (особенно, если человек не «уходит» на пенсию, а его «уходят»). Конечно, последнее является исключением, а в большинстве случаев мы имеем повышенную напряженность, тревожность, нервозность, проявляемую личностью. С таким человеком становится гораздо труднее общаться, ситуации взаимодействия часто приобретают конфликтную окраску. *Марина Николаевна жила с семьей сына. Пока она работала, отношения в семье были хорошие. Знакомые даже немного завидовали тому, как хорошо ладят свекровь с невесткой, бабушка с внуками. В шестьдесят лет Марина Николаевна ушла на пенсию. Ее поступок был добровольный, связанный с состоянием здоровья и решением больше сил и внимания уделить семье сына. Однако через полгода ситуация в семье сильно изменилась. С невесткой начались конфликты, отношения с сыном приобрели «натянутый» характер, а внуки отдалялись от бабушки. Марина Николаевна обижалась: «Я для них столько сделала и делаю!*

Хозяйство все на мне, устаю, но все время о них забочусь. А в ответ невнимание, раздражение, черствость. Пока была в силе, работала, помогала деньгами, растила внуков, была нужна, а теперь старая да больная, раздражаю их». В свою очередь у невестки и внуков были свои претензии: «Что она во все дела лезет, даже в то, что ее не касается! Все выпрашивает, выясняет, поучает. Да, по хозяйству целый день крутится, спасибо ей, но мы об этом не просили. Раньше уходила на работу, столько не возилась по дому, а жили, не пропали». Недовольство друг другом нарастало, пока не превратилось в непрекращающийся конфликт бабушки с членами семьи. Больнее всего эта ситуация отражалась на Марине Николаевне. В конечном итоге организм не справился, и у женщины началась сильная стенокардия. Марина Николаевна попала в больницу. В данном случае мы имеем достаточно типичную, с точки зрения психологии, ситуацию. Пожилая женщина, уйдя на пенсию, потеряла значительную часть своих социальных связей, своего статуса, социального авторитета, просто содержания жизни. Попыткой компенсировать потерю явилась повышенная активность в семье. Но члены семьи не согласны с усилением давления и влияния на их жизнь ба-

бушки. В результате возникла благодатная почва для конфликта. Стороны не смогли понять друг друга, и конфликт принял затяжной характер.

Итак, жизнь имеет свою «конфликтную» динамику. Знание напряженных периодов позволит вам успешно преодолевать кризисы и помогать в их преодолении вашим близким. Любой конфликт легче предотвратить, чем исправить уже возникший.



Условия избегания конфликтов

Существует ряд правил, следование которым позволит существенно снизить накал межличностных отношений и уменьшить количество конфликтов.

Первое правило. Имейте собственные и незыблемые принципы отношения к жизни. По любому вопросу всегда принимайте строго принципиальные решения и постоянно следуйте этим принципам. В этом случае окружающие будут всегда знать, что от вас можно ждать, в чем с вами можно договориться и как.

Второе правило. Никогда не торопитесь осуждать окружающих ни как деятелей, ни, тем паче, как личностей. Особенно опасна глобальная общая оценка человека. *Маленькая дочка пролила стакан молока на свое платье. «Ты у меня всегда такая неряха!» — говорит мать. У девочки слезы на глазах. Она и так переживает случившееся, да еще и обида на маму. Ребенок ведь знает, что вчера и позавчера не проливала молоко, а значит мама несправедлива. Сын принес из школы двойку и стал эмоционально рассказывать отцу, что оценка несправедлива. В ответ услышал: «Как ты учишь уроки, так вообще должен одни двойки*

получать!» И вновь обида. Осуждение ставит человека в позицию обороняющегося и побуждает искать оправдания. Осуждение ранит драгоценное для каждого чувство собственного достоинства, наносит удар по собственной значимости. Следствием этого является возникновение чувства обиды, злости, негодования и раздражения. Лучшей основой для конфликта и не надо. В человеке всегда нужно увидеть что-то хорошее, никогда не отзываться о ком-то дурно, а стремиться понять, почему человек поступил так, а не иначе.

Третье правило. Всегда стремитесь понять другого человека и признать ценность его действий и самой его личности. Понимание другого, его мотивов, интересов, стремлений и желаний — это торная дорога к гармонии отношений. Необходимо уяснить достоинства другого человека, открыто и сердечно признать их. Неудачи всегда должны характеризоваться как ситуативные, а личностные достоинства как постоянные. Оценка неудач должна включать либо позитивное решение ситуации, либо сопровождаться подчеркиванием положительных сторон личности, позволяющих преодолеть неприятность. *Реплика на разлитое молоко может быть такая: «Ничего, зато мы с тобой теперь будем учиться стирать платье!» Сыну, принесшему из школы двойку, нужно сказать:*

«Сегодня у тебя был неудачный день. Я уверен, ты исправишь эту оценку. Ты умный парень!» Похвала или оптимистическая оценка вселяют стремление исправить ситуацию и достичь больших успехов. Конфликтам в таком случае практически не остается места.

Четвертое правило. В общении с людьми нужно поставить себя на место другого человека и увидеть ситуацию под его углом зрения так же хорошо, как и под своим собственным. *Когда вы отправляетесь на рыбалку, вы насаживаете на крючок не свое любимое пирожное, а червяка, которого любит рыба.* Так и с людьми. Если мы хотим с ними о чем-то договориться или что-то совместно сделать и избежать противоречий, то важно, чтобы ваш партнер видел в этом взаимодействии что-то для себя ценное. В этом случае конфликты маловероятны.

Пятое правило. При взаимодействии нескольких личностей необходимо учитывать и уважать позицию каждого. Даже если вам кажется, что позиция или точка зрения кого-то неверна, это еще не причина ее игнорировать или осмеивать, а, тем паче, саму личность. Можно использовать аргументированное убеждение, признавая за партнером право иметь свою позицию.

Конфликты одаренного ребенка

Взаимодействие одаренных детей с социальным окружением носит сложный, во многом конфликтный характер. При этом не следует забывать, что на разных этапах развития личности для нее в качестве значимых выступают различные компоненты социальной среды. Например, в подростковом возрасте наиболее важными и, следовательно, конфликтогенными являются ситуации взаимодействия со сверстниками, и именно к ним подростки наиболее чувствительны. Но необходимо подчеркнуть, что конфликты носят не только внешний, но и внутренний характер. Пока внешний конфликт не осмыслен, пока он не стал для личности действительно значимым, едва ли можно говорить о наличии действительно психологического конфликта (он только присутствует потенциально). Одаренный ребенок, как правило, осознает свою «особость», непохожесть на других, а «враждебная» социальная среда заставляет задуматься о себе и своем месте в мире, подводит к выбору модели поведения. Это приводит к конфликтам с учителями, сверстниками, близкими.

В самом общем плане можно выделить два способа решения проблем взаимодействия одарен-

ного подростка с окружающими, которые мы условно назовем позитивным и негативным.

Позитивное решение строится на основе стремления подростка понять окружающих и свою роль среди них. Одаренный ребенок как бы пытается компенсировать отсутствие или недостаточное развитие у него социальных способностей другими, прежде всего хорошо развитыми интеллектуальными способностями. Практически это выражается в осмыслении (благодаря высокому интеллекту) глубинных причин собственных проблем и попытке решить эти проблемы на основе выработанной «интеллектуальным» путем линии поведения.

Система ценностей такого подростка включает место не только для себя, но и для других, а главной целью выступает внутренняя и внешняя гармония. Выработанная самостоятельно система ценностей является тем критерием, на основе которого «взвешиваются» конфликтные тенденции внутри личности и делается выбор в пользу одной из них. Такая система ценностей может быть создана одаренным ребенком самостоятельно, но он также может воспринять ее извне, благодаря столь свойственной одаренным детям тяге к философским и моральным проблемам, концепциям. На этой основе формируется адекватная оценка собственных сил (самооценка) и адекватный уровень

притязаний. Стремление жить в гармонии с окружающим миром порождает, в свою очередь, стремление избегать конфликтов и, хотя бы внешне, приспособиться к окружающим. Исследователи отмечают, что одаренные дети могут скрывать свои способности и «подстраиваются» под окружение. В подростковом возрасте они уже предпочитают не спорить зря, зная, что в споре в большинстве случаев все равно не переубедишь оппонента, а соглашаться, но при этом все равно могут поступать по-своему, исходя из внутренних побуждений и представлений. *Один одаренный подросток в беседе с нами отметил, что подобный стиль поведения всегда ведет к успеху, хотя может и вызывать обиду у некоторых наиболее проницательных сверстников. Этот же мальчик заявил, что ему совершенно неинтересно читать Дейла Карнеги, так как к тому, что изложено в работах этого американца, он пришел самостоятельно.*

Благодаря высокому интеллекту, рефлексии и собственной формирующейся системе ценностных ориентаций одаренный подросток подвергает осмыслению не только себя и свое место в мире, но и сам этот мир. При этом он обесценивает одни компоненты окружающей его социальной среды и высоко оценивает другие. Обесцениванию подвергается прежде всего мир сверстников, с которыми

одаренному ребенку «скучно» и которые нередко враждебно настроены по отношению к нему. Естественная для подросткового возраста ориентация на интимно-личностное общение со сверстниками как ведущая деятельность «подавляется», а само это общение обесценивается (как правило, после ряда трагических конфликтов и переживаний). Осмысливая этот процесс, одаренный подросток старается также подавить и свою природную чувствительность, остроту реакции на враждебность и несправедливость окружения. Говоря коротко, общество сверстников постепенно перестает быть для одаренного подростка значимой группой.

Но «свято место пусто не бывает». На место интимно-личностного общения со сверстниками, в котором одаренные дети не находят удовлетворения и комфорта, очень часто приходит общение с взрослыми, которые могут понять и по достоинству оценить одаренного подростка, с которыми ему «просто легче найти общий язык». Отметим, однако, что данное явление может не только способствовать правильному развитию личности, но и исказить его: в коллективе взрослых одаренный подросток выступает как младший, нередко опекаемый. Это достаточно опасно для личности, т.к. может формировать социальную зависимость.

Все сказанное относится преимущественно к позитивному решению одаренным подростком проблем социализации.

Существуют и различные варианты негативного решения конфликтов. Их объединяет то, что конфликт личности и социального окружения принимает постоянный характер и нередко развивается по нарастающей, отрицательно сказываясь на самой личности (в то время как при позитивном решении конфликт носит продуктивный характер и способствует переходу к таким, например, формам организации межличностного взаимодействия, как конкуренция и кооперация).

Негативное решение так же, как и позитивное, формируется на основе личностных особенностей одаренного ребенка, вытекающих из повышенной, особой чувствительности и ранимости, стремления к совершенству себя и мира, чувства неудовлетворенности собой и т. д. Однако в связи с тем, что эта личностная особенность оказывается включенной в неоптимальную социальную среду, на ее основе могут выработаться различные способы негативного выхода, причем при различных вариантах негативного решения значение имеют разные компоненты.

Первый вариант негативного решения условно можно назвать «агрессивным». Повышенная чув

ствительность к враждебной социальной среде нередко ведет к стремлению нанести этой среде какой-либо вред, ущерб, наконец, возвыситься над этой средой, стать ее «хозяином», «господином». При этом формируется мотивация к достижениям во что бы то ни стало, на поверхности нередко выступающая как обыкновенный карьеризм. Свойственная одаренным детям нетерпимость может перерасти в жестокость; стремление обесценить враждебную социальную среду — в убеждение в сверхвысокой собственной ценности и ничтожно малой ценности окружающих. Появляется склонность в собственных ошибках обвинять других, желание признания порождает стремление к славе любой ценой. В отношении к моральным ценностям начинает преобладать цинизм, который нередко «философски» обосновывается (сказывается свойственный одаренным детям интерес к философской проблематике). Одаренный ребенок с помощью своих способностей пытается решить социальные проблемы за счет общества, встав над ним.

В этом случае одаренность, как это ни парадоксально, смыкается с неполноценностью: подобный механизм поведения встречается у детей с каким-либо физическим дефектом (например, очень маленьким ростом у мальчиков или некрасивой внешностью у девочек), поэтому он носит еще назва-

ние «синдром Наполеона». Такой подросток стремится компенсировать дефект другими способами, в частности, попыткой стать особо ценным, стоящим «выше всех» в данной группе. Такое поведение часто провоцирует конфликты.

Формирование подобной модели поведения вызывает отторгающую реакцию общества и провоцирует возникновение новых конфликтов. Сама личность, ориентированная подобным образом, в своем стремлении к возвышению испытывает постоянное чувство неудовлетворенности и, пытаясь достигнуть все новых и новых рубежей, в конце концов терпит жизненный крах.

«Агрессивный» вариант негативного решения не является единственно возможным. На основе столь присущего одаренным детям ощущения неудовлетворенности собой, чувства вины может развиться при определенных обстоятельствах депрессия, сопровождающаяся неуверенностью в своих силах, тревожностью (становящейся личностной чертой), завышенными требованиями к себе, заниженной самооценкой и т. д.

Другой возможный вариант — бегство от действительности (прежде всего от сложных социальных проблем) в придуманный мир, уход в себя. Может быть, именно этим объясняется огромный интерес одаренных и способных детей к фантасти-

ческим произведениям. В умеренных дозах такое «бегство от реальности» не представляет опасности, но если оно становится определяющим в жизни подростка, то это отрицательно сказывается на развитии личности, так как ведет к отрицанию реальности, подмене ее вымышленным миром.

Итак, мы видим, что одаренные дети по-разному решают проблемы, возникающие у них при общении со сверстниками, учителями и родителями, поэтому они нуждаются в особом внимании и помощи со стороны окружающих при формировании социальных отношений.



«Помоги себе сам», или как выйти из конфликта

Если благодаря недоразумению, «злым козням» или собственной неумелости вы все же попали в конфликтную ситуацию, что делать? Психологи предлагают выходить из конфликта в следующей последовательности.

- Устранить противоречие. Прежде всего надо попытаться выяснить, в чем основное разногласие. Признать, если в этом есть необходимость, что ваши слова или действия действительно могли нанести человеку обиду, но это было сделано без злого умысла.
- Узнать, как воспринимает и оценивает происшедшее противоположная сторона. В процессе выяснения взаимных мнений необходимо быть предельно откровенным.
- Найти слова примирения или извинения, если это необходимо.
- Обязательно дать противоположной стороне шанс доказать свою правоту.

Если конфликт очень глубокий и имеет мощные корни в ваших отношениях, необходимо серьезно и откровенно обсудить как ситуацию конфликта, так и его причины. *Света вместе с младшей сестрой*



Конфликт может встраиваться в структуру



личности и приводить к стрессу

воспитывалась матерью без отца. Он оставил семью, когда девочке было одиннадцать лет, а сестренке — три года. Мать в большей степени сконцентрировала внимание на младшей дочери, так как та часто болела. Свете, как старшей, приходилось больше помогать матери и много ухаживать за младшей сестренкой. Отношения в семье, казалось, были нормальные, однако с определенного времени стали приобретать несвойственную им напряженность. Все чаще возникало взаимное недовольство, ссоры, конфликты. Когда девушка пошла работать, мама стала предъявлять претензии, что дочь ведет себя слишком самостоятельно: неизвестно где и с кем проводит свободное время, тратит все заработанные деньги на наряды, не помогает по дому и т. д. Когда Света купила шубу, не посоветовавшись, отношения матери и старшей дочери настолько обострились, что они даже перестали разговаривать. Света стала подумывать о том, чтобы уйти из дома. В разговоре с психологом она сказала, что мать ее ненавидит и любит только младшую сестру. В то же самое время мать считает неправой старшую дочь: «Я о ней так беспокоюсь, она делает глупость за глупостью и совершенно меня не слушает». Конфликт из-за приобретения модной шубы конечно не стоил такого накала отноше-

ний. Но в основе его лежали более глубокие корни взаимного непонимания и недостатка материнского внимания к Свете в детские и юношеские годы. После обращения в психологическую службу с мамой и дочерью были проведены беседы, а затем им предложили вместе обсудить проблему в присутствии психолога. В результате для матери было полным открытием, что дочь так тоскует по материнскому общению, переживает все их ссоры. Она считала, что дочь равнодушна к семье, черства в своих чувствах к ней. Дочь в свою очередь с удивлением узнала, как мать волнуется за нее, стремится «подстраховать» ее в сложностях жизни. Состоявшееся выяснение отношений положило конец длительному конфликту. И мать и дочь стали совершенно по-другому оценивать ситуацию, лучше понимать друг друга.

Конфликтность может в определенной степени «встраиваться» в структуру личности, вызывая болезненное восприятие жизни и приводя к стрессу. Мы предлагаем ряд тестов, которые помогут вам оценить свое состояние, ситуацию с точки зрения конфликта и возможности его преодоления.



Психологический практикум

Тест «Насколько вы близки к конфликту»

С помощью предлагаемого ниже теста вы можете определить степень своей конфликтности в настоящий период времени. Ниже приводится список, характеризующий то или иное состояние человека. Ваша задача — оценить степень выраженности этого состояния у вас в данный момент. Оценка осуществляется по следующей шкале:

- Нет, это не так (Н) — 1 очко.
- Пожалуй, так (П) — 2 очка.
- Верно (В) — 3 очка.
- Совершенно верно (С) — 4 очка.

Итак, по предложенной шкале оцените следующие состояния соответствующей заглавной буквой.

1. Я спокоен.
2. Мне ничего не угрожает.
3. *Я нахожусь в напряжении.
4. *Я испытываю сожаление.
5. Я чувствую себя свободно.
6. *Я расстроен.
7. *Меня волнуют возможные неудачи.
8. Я чувствую себя отдохнувшим.
9. *Я встревожен.

10. Я испытываю чувство внутреннего удовлетворения.
11. Я уверен в себе.
12. *Я нервничаю.
13. *Я не нахожу себе места.
14. *Я взвинчен.
15. Я не чувствую скованности, напряжения.
16. Я доволен.
17. *Я озабочен.
18. *Я слишком возбужден и мне не по себе.
19. Мне радостно.
20. Мне приятно.

Теперь обработайте результаты:

- а) подсчитайте общую сумму баллов, поставленных вами у вопросов, помеченных звездочками;
- б) подсчитайте общую сумму баллов оставшихся вопросов;
- в) отнимите от первой суммы вторую (с учетом знака, поэтому результат может оказаться отрицательным);
- г) прибавьте к остатку 50 баллов, причем тоже с учетом знака.

Полученный после вычислений результат и будет показателем вашей конфликтности.

Менее 30 баллов: это низкий уровень тревожности, и конфликт вам не грозит.

30 — 45 баллов: средний уровень. Чем ближе вы к 45 баллам, тем больше вероятность вступления в конфликт.

Более 45 баллов: вы сейчас очень конфликтогенны. Постарайтесь поменьше вступать в любые контакты. Лучше всего уединиться, отдохнуть, погулять с собакой или поиграть с кошкой. На работе старайтесь углубиться в задание, которое вы можете делать индивидуально.

Тест диагностики уровня субъективного одиночества

Часто проблема конфликта коренится в личности человека. Если он не удовлетворен своей жизнью, чувствует себя одиноким и недооцененным, вероятность конфликта повышается. С помощью этого теста вы можете определить состояние своего ощущения одиночества.

Инструкция. Вам предлагается ряд утверждений. Рассмотрите последовательно каждое и оцените с точки зрения частоты их проявления применительно к вашей жизни при помощи четырех вариантов ответов: «часто», «иногда», «редко», «никогда». Выбранный вариант отметьте знаком «+».

Утверждения	Час- то	Иног- да	Ред- ко	Никог- да
1. Я несчастлив, занимаясь столькими вещами в одиночку.				
2. Мне не с кем поговорить.				
3. Для меня невыносимо быть таким одиноким.				
4. Мне не хватает общения.				
5. Я чувствую, будто никто действительно не понимает меня.				
6. Я застаю себя в ожидании, что люди позвонят или напишут мне.				
7. Нет никого, к кому бы я мог обратиться.				
8. Я сейчас больше ни с кем не близок.				
9. Те, кто меня окружает, не разделяют мои интересы и идеи.				
10. Я чувствую себя покинутым.				
11. Я не способен раскрепощаться и общаться с теми, кто меня окружает.				
12. Я чувствую себя совершенно одиноким.				
13. Мои социальные отношения и связи поверхностны.				
14. Я умираю по компании.				

Утверждения	Час- то	Иног- да	Ред- ко	Никог- да
15. В действительности никто как следует не знает меня.				
16. Я чувствую себя изолированным от других.				
17. Я несчастен, будучи таким отверженным.				
18. Мне трудно заводить друзей.				
19. Я чувствую себя исключенным и изолированным другими.				
20. Люди вокруг меня, но не со мной.				

Обработка результатов и интерпретация. Подсчитывается количество каждого из вариантов ответов. Сумма ответов «часто» умножается на 3, «иногда» — на 2, «редко» — на 1 и «никогда» — на 0. Полученные результаты складываются. Максимально возможный показатель одиночества — 60 баллов.

Высокую степень одиночества показывают от 40 до 60 баллов, от 20 до 40 баллов — средний уровень одиночества, от 0 до 20 баллов — низкий уровень одиночества.

Тест диагностики потребности поиска ощущений

Нередко к возникновению конфликтов приводит повышенная потребность в новых впечатлениях, новой информации, социальном внимании. Особенно это характерно для подросткового возраста. Нижеприведенный тест позволяет оценить степень рассудительности или наоборот «взрывоопасности» личности в зависимости от развития потребности в новых ощущениях.

Инструкция. Вашему вниманию предлагается ряд утверждений, которые объединены в пары. Из каждой пары вам необходимо выбрать одно, которое наиболее характерно для вас, и отметить его.

Текст опросника:

1. а) Я бы предпочел работу, требующую многочисленных разъездов, путешествий.
б) Я бы предпочел работать на одном месте.
2. а) Меня взбадривает свежий, прохладный день.
б) В прохладный день я не могу дождаться, когда попаду домой.
3. а) Мне не нравятся все телесные запахи.
б) Мне нравятся некоторые телесные запахи.
4. а) Мне не хотелось бы попробовать какой-нибудь наркотик, который мог бы оказать на меня незнакомое воздействие.

- б) Я бы попробовал какой-нибудь из незнанных наркотиков, вызывающих галлюцинации.
5. а) Я бы предпочел жить в идеальном обществе, где каждый безопасен, надежен и счастлив.
- б) Я бы предпочел жить в неопределенные, смутные дни нашей истории.
6. а) Я не могу вынести езду с человеком, который любит скорость.
- б) Иногда я люблю ездить на машине очень быстро, так как нахожу это возбуждающим.
7. а) Если бы я был продавцом-коммивояжером, то предпочел бы твердый оклад, а не сдельную зарплату с риском заработать мало или ничего.
- б) Если бы я был продавцом-коммивояжером, то я бы предпочел работать сдельно, так как у меня была бы возможность заработать больше, чем сидя на окладе.
8. а) Я не люблю спорить с людьми, чьи воззрения резко отличаются от моих, поскольку такие споры всегда неразрешимы.
- б) Я считаю, что люди, которые не согласны с моим воззрением, больше стимулируют, чем люди, которые согласны со мной.
9. а) Большинство людей тратят в целом слишком много денег на страхование.

- б) Страхование — это то, без чего не мог бы позволить себе обойтись ни один человек.
10. а) Я бы не хотел оказаться загнипнотизированным.
- б) Я бы хотел попробовать оказаться загнипнотизированным.
11. а) Наиболее важная цель в жизни — жить на полную катушку и взять от нее столько, сколько возможно.
- б) Наиболее важная цель в жизни — обрести спокойствие и счастье.
12. а) В холодную воду я вхожу постепенно, дав себе время привыкнуть к ней.
- б) Я люблю сразу нырнуть или прыгнуть в море или холодный бассейн.
13. а) В большинстве видов современной музыки мне не нравятся беспорядочность и дисгармоничность.
- б) Я люблю слушать новые и необычные виды музыки.
14. а) Худший социальный недостаток — быть грубым, невоспитанным человеком.
- б) Худший социальный недостаток — быть скучным человеком, занудой.
15. а) Я предпочитаю эмоционально-выразительных людей, даже если они немного неуравновешенные.

б) Я предпочитаю больше людей спокойных, даже «отрегулированных».

16. а) У людей, ездящих на мотоциклах, должно быть, есть какая-то неосознаваемая потребность причинить себе боль, вред.

б) Мне бы понравилось водить мотоцикл или ездить с кем-то на нем.

Обработка и интерпретация. Полученные ответы соотносятся с ключом:

1. а; 2. а; 3. б; 4. б; 5. б; 6. б; 7. б; 8. б; 9. а; 10. б; 11. а; 12. б; 13. б; 14. б; 15. а; 16. б.

Каждый ответ, совпавший с ключом, оценивается в один балл. Полученные баллы суммируются. Сумма совпадений и является показателем уровня потребностей в ощущениях. Поиск новых ощущений имеет большое значение для человека, поскольку стимулирует эмоции и воображение, развивает творческий потенциал, что в конечном счете ведет к его личностному росту.

Высокий уровень потребностей в ощущениях (11—16 баллов) обозначает наличие влечения, возможно, бесконтрольного, к новым, «щекочущим нервы» впечатлениям, что часто может провоцировать испытуемого на участие в рискованных авантюрах и мероприятиях.

От 6 до 10 баллов — средний уровень потребностей в ощущениях. Свидетельствует об умении контролировать такие потребности, об умеренности в их удовлетворении, то есть с одной стороны — об открытости новому опыту, с другой — о сдержанности и рассудительности в необходимых моментах жизни.

Низкий уровень потребностей в ощущениях (от 0 до 5 баллов) обозначает присутствие предусмотрительности и осторожности в ущерб получению новых впечатлений (и информации) от жизни. Испытуемый с таким показателем предпочитает стабильность и упорядоченность неизвестному и неожиданному в жизни.

Тест «Не слишком ли вы беспокойны?»

Провоцирует конфликты и внутреннее беспокойство. Собственная напряженность, тревожность могут провоцировать внутриличностные конфликты. Проверить себя на степень беспокойства вам поможет нижепредлагаемый тест. Сказав «да» или «нет» и подсчитав очки, вы узнаете, являетесь ли вы человеком робким, нервным, склонным к беспокойству или же наоборот — спокойным, уравновешенным, способным справиться с любой ситуацией.

1. Становится ли вам не по себе, если вы находитесь в полной темноте и к тому же в 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 вздрагиваете, когда звонит телефон?
5. Беспокоитесь ли вы по мелочам?
6. Беспокоитесь ли вы о деньгах?
7. Во время волнения у вас холодеют руки и ноги?
8. Сильно ли вы переживаете, если пропускаете свою остановку, когда едете в транспорте?
9. Мучает ли вас бессонница от того, что вас что-то волнует?
10. Нуждаетесь ли вы когда-нибудь в снотворном?
11. Случалось ли вам когда-нибудь принимать успокоительные лекарства?
12. Считаете ли вы себя скованным?
13. Дрожит ли у вас голос, когда вы сердитесь или очень волнуетесь?
14. Вы легко смущаетесь?
15. Легко ли вы расслабляетесь?
16. Склонны ли вы в большей степени к беспокойству, чем большинство знакомых вам людей?
17. Признаете ли вы, что почти всегда о чем-нибудь да беспокоитесь?

18. Легко ли вы расстраиваетесь?
19. Страдаете ли вы когда-нибудь от «приступов паники»?
20. Охватывает ли вас когда-нибудь желание все бросить и убежать?
21. Страдаете ли вы какими-нибудь недугами (несварением, сыпью на коже и т. п.), которые усиливаются напряжением или стрессом?
22. Часто ли вас раздражает шум?
23. Раздражают ли вас мелкие административные требования?
24. Когда вам не везет, расстраиваетесь ли вы?
25. Расстраиваетесь ли вы, если над вами смеются?
26. Проверяете ли вы по несколько раз, закрыта ли входная дверь, прежде чем ложиться спать?
27. Волнуетесь ли вы перед тем, как идти на вечеринку или в гости?
28. Если к вам собираются прийти ваши друзья, много ли времени вы тратите, чтобы приготовить все для приема?
29. Легко ли вы краснеете?
30. Вам не нравится знакомиться с новыми людьми?

Обработка результатов. Подсчитывая очки, имейте в виду, что во всех вопросах, кроме № 15, за ответ «да» — 1 очко, за ответ «нет» — 0 очков.

В вопросе № 15: за ответ «да» — 0 очков, за ответ «нет» — 1 очко.

Если у вас 10 очков или больше, то вы действительно сильно обо всем беспокоитесь, особенно подвержены стрессу и напряжению. Вы не можете изменить вашу подверженность беспокойству, но можете в значительной степени себя защитить, если научитесь расслаблять свой ум и свое тело и каким-нибудь образом подавлять свои страхи. Один из самых простых способов расслаблять ваш ум — научиться мечтать. Когда у вас есть немного свободного времени, прилягте где-нибудь в тихом месте и закройте глаза. Представьте, что вы лежите на пляже, слышите звуки шуршащих о песок волн и чувствуете на своем теле тепло солнечных лучей. Пусть ваш ум и ваше тело полностью расслабятся. Вы сможете справиться со многими видами стрессовых ситуаций, используя при расслаблении картины вашего воображения.

Если у вас от 4 до 9 очков, то несмотря на достаточную степень владения собой вы все же подвержены беспокойству. Укрепите силу своего духа, научившись полностью расслабляться.

Если у вас 3 очка или меньше, вы полностью в согласии с самим собой и можете справиться с большинством проблем, которые ставит перед вами жизнь.

Тест «Хорошие ли вы соседи?»

Межличностные конфликты чаще возникают с теми людьми, с которыми мы постоянно общаемся, сталкиваемся, вместе работаем. Это прежде всего наши близкие, сослуживцы, соседи. Ниже предлагается тест, направленный на выяснение потенциальных возможностей сохранить добрые отношения с соседями. Он поможет вам понять, является ли сфера соседского общения для вас «опасной зоной».

Текст опросника:

1. Обращаетесь ли вы к соседям:
 - часто — 5 очков;
 - иногда — 3;
 - никогда или почти никогда — 1.
2. Берете ли вы у них взаймы, допустим, сахар, хлеб:
 - часто — 5 очков;
 - иногда — 3;
 - никогда — 1.
3. Если, балуясь, соседские дети позвонят в вашу дверь и убегут, как вы отреагируете:
 - отругаете их — 1;
 - пожалуетесь их родителям — 5;
 - поворчите, но простите (ведь это все-таки дети) — 3.

4. Считаете ли вы, что ваши соседи:

- любезные, интересные люди, готовые всегда прийти на помощь — 5;
- готовы помочь, но не так уж интересны — 3;
- они и нелюбезны, и неинтересны — 1.

5. В позднее время вы пригласили в гости шумную компанию. Соседи пожаловались на это. Что вы сделаете:

- извинитесь и постараетесь утихомирить гостей — 5;
- ответите, что у себя дома вы можете делать все, что вам заблагорассудится — 1;
- вы пригласите соседей присоединиться к вам — 3.

6. В соседнюю квартиру вселяются новые жильцы:

- вы сразу же познакомитесь и предложите свою помощь — 5 очков;
- подождете, пока они обживутся, и только тогда предложите свою помощь, пригласите в гости — 3;
- будете ждать, пока первый шаг сделают они — 1.

7. Ваши соседи приобрели новый автомобиль. Вы:

- разделите их радость — 3;
- станете им завидовать — 1;
- спросите себя, как им удалось его купить — 5.

8. Любите ли вы сплетничать:
— да, всегда — 5;
— иногда, но без злобы — 3;
— нет — 1.
9. Неизвестный человек пришел к вашей соседке.
А вы знаете, что ее муж в командировке:
— попытаетесь выяснить, кто это был, когда неизвестный уйдет — 5;
— станете предполагать самое плохое — 1;
— не обратите на это внимания — 3.
10. Ваши соседи уезжают в отпуск и спрашивают, согласитесь ли вы позаботиться о их кошке, собаке, цветах, приглядеть за квартирой, домом:
— вы сразу же соглашаетесь — 5;
— говорите, что согласились бы с удовольствием, но находите какие-либо оправдания, чтобы не заниматься этим — 3;
— сразу же отказываетесь — 1.
11. Вы часто видите дочь ваших соседей в компании женатого мужчины или того, кто, по-вашему, ей не пара:
— сразу же сообщаете об этом ее матери — 5;
— прежде всего поговорите с самой девушкой — 3;
— считаете, что вас это не касается — 1.

12. Видя, что милиционер вошел к вашим соседям:
— вы найдете способ появиться у них, пока он там — 5;
— как только он уйдет, отправитесь к соседям — 3;
— это вас не интересует — 1.
13. Считаете ли вы себя:
— немного лучше своих соседей — 1;
— более авторитетным, чем они — 5;
— не делаете никаких сравнений с ними — 3.
14. Ваши соседи — молодожены:
— вы используете любой повод, чтобы дать им совет — 5;
— стараетесь им помочь, но тактично, неназойливо — 3;
— считаете, что они сами должны накопить опыт в семейной жизни — 1.
15. Ваши соседи купили новую мебель, а вам предлагают по сходной цене что-то из своей старой:
— вы тронуты, но не показываете этого — 3 очка;
— вы благодарны за то, что подумали о вас, даже если у вас нет намерения ничего покупать — 5;
— вы тронуты и ясно это показываете — 1.

Обработка результатов. Подсчитайте сумму набранных вами очков.

Более 58 очков. Вы готовы оказать помощь соседям и отзываетесь на любую их просьбу, но вы также предлагаете свою помощь, когда ее никто не требует, и делаете это несколько навязчиво. Кроме того, вы чересчур любопытны и, простите, любите посплетничать.

От 58 до 32 очков. Вы любезны, сердечны, умеете уважать других. Если вы чувствуете, что в данный момент соседи не хотят с вами общаться, то не навязываете им свое общество. Вы интересуетесь жизнью своих соседей, но тактично, ненавязчиво. Вы не предлагаете свою помощь, если в ней нет нужды. Не пытаетесь узнать все о своих соседях, а также не рассказываете все о себе. В случае необходимости вы всегда бескорыстно предложите свою помощь.

31 и менее очков. Вероятно, вам лучше всего жить в полностью изолированной квартире. Вам не нужны соседи, у вас нет желания общаться с ними. Если вы и вынуждены встречаться, то, скорее, отмечаете их недостатки, чем достоинства.



Тест «Как вы решаете свои проблемы?»

Конфликты провоцируются и нашей растерянностью перед трудностями. Нередко, сталкиваясь с проблемой, мы склонны «делать из мухи слона», и тогда вероятность внутреннего или внешнего конфликта резко повышается. Одни играючи решают самые сложные проблемы, других может «положить на лопатки» и незначительная мелочь. К какому типу относитесь вы?

Инструкция. Выберите из предлагаемых вариантов ответов тот, который больше всего соответствует вашей личности.

1. Рассказываете ли вы о своих проблемах, неприятностях:
 - а) нет, это бы не помогло — 3;
 - б) конечно, если есть подходящий собеседник — 1;
 - в) не всегда, иной раз и самому тяжело думать о них — 2;
2. Насколько сильно вы переживаете страдания:
 - а) всегда очень тяжело — 4;
 - б) это зависит от обстоятельств — 0;
 - в) стараетесь терпеть, не сомневаясь, что любой неприятности рано или поздно приходит конец — 2.

3. Если вы употребляете спиртное (не употребляете — переходите к следующему вопросу), то для того чтобы:
- а) «утопить» в нем свои проблемы — 5;
 - б) хоть как-то рассеять все свои «головные боли» — 3;
 - в) просто это нравится — 1.
4. Что вы делаете, если что-то вас глубоко ранит:
- а) разрешаете себе радость, которую долго не могли позволить — 0;
 - б) идете к хорошим друзьям — 2.
 - в) сидите дома и жалеете самого себя — 4.
5. Когда близкий человек вас обижает:
- а) «прячетесь в свою раковину» — 3;
 - б) требуете объяснений — 0;
 - в) рассказываете об этом каждому, кто только готов слушать — 1.
6. В минуту счастья:
- а) не думаете о возможности противоположного несчастья — 1;
 - б) боитесь, что эта минута слишком быстро пройдет — 3;
 - в) не забываете о том, что в жизни есть и много неприятного — 5.
7. Что вы думаете о психиатрах:
- а) не хотелось бы стать их пациентом — 4;
 - б) многим людям они могли бы помочь — 2;

- в) человек и сам во многом может помочь себе — 3.
8. По вашему мнению, судьба:
- а) вас преследует — 5;
 - б) несправедлива к вам — 2;
 - в) благосклонна — 1.
9. О чем вы думаете после ссоры с супругом (любимым человеком), когда ваш гнев уже проходит:
- а) о том приятном, что у вас было в прошлом — 1;
 - б) мечтаете о тайном мщении — 2;
 - в) думаете о том, сколько вы от нее (него) уже вытерпели — 3.

Обработка результатов. Подсчитайте очки, которые вы набрали.

От 7 до 15 очков. Вы легко миритесь со своими неприятностями, даже бедами, поскольку умеете верно их оценить. Крайне важно и то, что вы не слишком себя любите жалеть (слабость, которую к самому себе питают многие). Ваше душевное равновесие достойно восхищения!

От 16 до 26 очков. Бывает, что вы подчас «проклинаете судьбу». И все же у вас есть прекрасная «отдушина»: возможность «выплеснуть» свои проблемы на других. После этого вам сразу же

становится легче. (При этом вам, конечно, важно, чтобы вас внимательно слушали и сопереживали вашим проблемам, неприятностям.) И все же задумайтесь: не стоит ли вам побольше владеть собой, а не пользоваться постоянно лишь таким «способом» решения своих проблем?

От 27 до 36 очков. Вы еще не научились правильно «расправляться» со своими бедами: предпочитаете затвориться в себе, пожалеть себя. Но, может быть, стоит использовать иной способ? Мобилизуйте свою энергию! В вас достаточно доброго, хорошего, что поможет с успехом решить все ваши проблемы.

Тест «Насколько здоровы ваши семейные отношения?»

Общеизвестно, что самые разрушительные конфликты подстерегают нас в области семейных отношений. Пережить ссору или оскорбление родного человека во много раз тяжелее, чем любую другую неприятность. Если вы хотите узнать, насколько гармоничны ваши семейные отношения, выполните следующий тест, выбрав наиболее устраивающие вас варианты ответов.

I вариант опросника (для жены):

1. Вы готовите пищу:

- а) учитывая вкус мужа — 6;**
- б) по своему вкусу — 2;**
- в) согласно определенному вами меню — 1.**

2. Случается ли вам когда-нибудь думать, что:

- а) вот еще один день прошел бестолково, без приятных сюрпризов — 2;**
- б) если бы вы не были замужем, то ваша жизнь была бы лучше — 1;**
- в) жизнь не из легких, но все же приятно быть вместе с ним — 5.**

3. Вы собирались вечером куда-то сходить вдвоем, но в последний момент муж сказал, что устал и никуда не пойдет. Тогда вы:

- а) говорите, что и вы устали и предпочитаете остаться дома — 5;**
- б) готовите праздничный ужин дома — 6;**
- в) сердитесь и думаете, как бы ему отомстить — 2.**

4. Вы засомневались, не нарушил ли муж супружескую верность (или кто-то вам на это намекал), и:

- а) в первую очередь думаете, не виноваты ли вы сами — 6;**
- б) готовитесь отомстить («око за око») — 1;**
- в) считаете, что не стоит обращать внимания — 5.**

5. Когда вы были маленькой девочкой, игра с чем больше всего вас радовала:
- а) с куклами — 2;
 - б) с детьми — 5;
 - в) иногда с куклами, иногда с детьми — 4.
6. Когда вы были ребенком, то одевались в:
- а) обычные платица для девочек — 5;
 - б) предпочитали спортивный тип одежды — 4;
 - в) брюки и шорты — 1.
7. В детстве вы предпочитали:
- а) игры для девочек, допустим с куклами — 5;
 - б) вы играли во взрослых: учительницу, врача, манекенщицу — 4;
 - в) мальчишеские игры, допустим футбол — 1.
8. Как вы себя вели во время игр:
- а) всегда были лидером — 2;
 - б) уступали инициативу другим — 6;
 - в) становились лидером, но не сразу, а в ходе игры — 4.
9. Вы договорились с друзьями куда-то вместе пойти, но у вашего мужа нет настроения:
- а) идете одна — 4;
 - б) отменяете встречу — 6;
 - в) делаете то, что вам скажет муж — 3.
10. Если ваш супруг не может поехать вместе с семьей в отпуск или просто на выходные, вы:
- а) едете сама или с детьми — 4;

- б) остаетесь с ним дома — 5;
- в) остаетесь дома, но постоянно его укоряете — 2.

11. Муж вернулся с работы не в настроении:

- а) вы пытаетесь разобраться в причине — 6;
- б) сердитесь, что он и дома думает только о своей работе — 2;
- в) догадываетесь, в чем дело, но не пристаёте с вопросами — 5.

12. Если ваши мнения расходятся, вы:

- а) остаетесь при своем мнении — 5;
- б) отстаиваете свою позицию, даже если она грозит вылиться в скандал — 1;
- в) отступаете, но после этого вините себя в мягкотелости — 2.

Вы подсчитали результат?

До 25 очков. Нельзя сказать, что вы особенно счастливы в браке. Но вы же непоследовательны в своих взглядах, делаете то, что вам вздумается, не считаясь с мнением мужа. В ваших отношениях вряд ли что-то изменится, если подобные конфликты не прекратятся.

От 26 до 50 очков. Вы миролюбивы, готовы уступить ради своего спокойствия в споре, но не отказываетесь от собственного мнения. Вы умеете не только приспособливаться, но и дипломатично

«атаковать», когда считаете, что это необходимо, или когда чувствуете, что ваш брак под угрозой.

Более 50 очков. Вы женственны, тактичны, но и очень решительны. Иногда, может быть, и недовольны своим браком, но делаете все, чтобы его упрочить.

II вариант опросника (для мужа):

Если из предложенных ответов вы выберете «а», запишите себе 4 очка, если «б» — 2 очка, за ответ «в» — 0 очков.

1. Как вы распределяете свои домашние дела:
 - а) в зависимости от служебных;
 - б) согласно склонностям каждого из вас;
 - в) они целиком лежат на вашей супруге.
2. Делитесь ли вы с женой служебными и личными проблемами:
 - а) да;
 - б) иногда;
 - в) нет.
3. Есть ли что-то в вашем поведении, что постоянно тяготит вашу жену (выпивки, грубое отношение к женщине):
 - а) да;
 - б) да, но не постоянно;
 - в) нет.

4. Помогаете ли вы ей в решающие моменты:
 - а) действиями и советами;
 - б) только советами;
 - в) не помогаю.
5. Интересуетесь ли ее здоровьем, стремлениями, увлечениями:
 - а) разумеется;
 - б) на это у меня не хватает времени;
 - в) предпочитаю посмотреть телевизор или поиграть в любимую игру.
6. Радуетесь ли ее каким-то успехам, новым туалетам, изменениям в интерьере квартиры, кулинарным сюрпризам:
 - а) да, всегда ее поощряю;
 - б) немного;
 - в) нет.
7. Критически ли (по-дружески, конечно) вы относитесь к своей жене:
 - а) да;
 - б) нет;
 - в) можно сказать, что я суров.
8. Прислушиваетесь ли вы к ее мнению:
 - а) да, я принимаю его во внимание, учитываю;
 - б) иногда, когда она настаивает;
 - в) нет.
9. Взыскательны ли вы к самому себе:
 - а) очень;

- б) не слишком;
 - в) нет.
10. Принимаете ли вы активное участие в уходе за детьми и их воспитании:
- а) разумеется;
 - б) когда есть время;
 - в) нет.
11. Стимулируете ли вы участие детей в домашнем хозяйстве:
- а) да, я и сам помогаю жене;
 - б) я разговариваю с детьми, внушаю им, что это важно;
 - в) нет.
12. Приручаете ли вы детей к тому, чтобы они были внимательны к матери:
- а) да, я и сам к ней внимателен;
 - б) говорю им, что это важно;
 - в) нет.
13. Поддерживаете ли вы авторитет жены в глазах детей:
- а) разумеется;
 - б) не очень;
 - в) нет.
14. Когда вы спорите, то:
- а) выслушиваете друг друга внимательно;
 - б) стремитесь выслушать друг друга, но это не всегда удается;

в) в большинстве случаев спор перерастает в ссору.

15. Самокритичны ли вы во время спора:

а) да;

б) стараюсь;

в) нет.

16. Вы делаете что-нибудь, чтобы исправить свои ошибки:

а) да;

б) да, но спустя какое-то время;

в) нет.

17. Приходится ли вам напоминать, что зарплату нужно приносить домой:

а) нет;

б) случается;

в) у нас нет «общих» денег, каждый сам тратит свои.

18. Если исходить из того, что под понятием «глава семьи» подразумевается тот, кто вносит больший финансовый вклад и распределяет семейный бюджет, то не возникает ли у вас споров по поводу того, кто должен носить этот титул:

а) нет, у нас в семье есть признанный лидер;

б) каждый из нас уважает мнение другого в решении денежных вопросов;

в) случается, что мы оспариваем какие-то решения.

19. Бывают ли случаи, когда вы считаете необходимым посоветоваться с женой, даже если не уверены в правильности принимаемого решения:
- а) да, ради ее авторитета в глазах детей;
 - б) очень редко;
 - в) нет.
20. Считаете ли вы, что удовлетворяете жену как сексуальный партнер:
- а) да;
 - б) едва ли;
 - в) у нас половая несовместимость.
21. Есть ли у вас внебрачные связи (простите за нескромный вопрос, но вы понимаете, что он важен):
- а) нет;
 - б) редко;
 - в) постоянно.
22. Сочувствуете ли вы ее хобби или любимым занятиям:
- а) нет;
 - б) да.
23. Не слишком ли вы увлекаетесь развлечениями в своих мужских компаниях — футболом, рыбалкой, туризмом, картами:
- а) не слишком;
 - б) жена считает, что слишком.

24. Торопитесь ли домой после продолжительного отсутствия:
- а) разумеется;
 - б) не очень;
 - в) нет.
25. Дарите ли жене цветы и подарки по праздникам:
- а) даже и без повода;
 - б) иногда;
 - в) нет.
26. Как вы проводите отпуск:
- а) предпочитаю отдыхать с семьей;
 - б) в зависимости от обстоятельств;
 - в) наши вкусы в том, как проводить отпуск, расходятся.
27. На каких качествах своей жены вы акцентируете внимание:
- а) положительных;
 - б) отрицательных.
28. С удовольствием ли вы делаете то, что ее радует:
- а) да;
 - б) не всегда;
 - в) нет.
29. Как вы думаете, что вас связывает с женой:
- а) любовь, дружба и общие цели;
 - б) привычка, дети;

в) квартира, общее имущество.

30. Если бы вам снова предстояло выбрать жену:

а) выбрал бы ее же;

б) едва ли;

в) сделал бы иной выбор.

Если результат насчитывает **от 86 до 120**, ваш брак — равноправный союз двух любящих сердец. Вас связывают и дружба, и общие цели. Вы много даете своей спутнице и обычно получаете то, чего ждете.

От 44 до 85. Ваши семейные отношения почти гармоничны. Вы вносите свою лепту в домашнее хозяйство и уход за детьми, но недостаточно интересуетесь личностью своей жены, допускаете некоторые ошибки в общении с ней. Подумайте об этом!

От 0 до 43. Уточните, что, в сущности, связывает вашу семью: привычка, дети или общее имущество? Не пора ли вам стать более взыскательным к себе, побольше интересоваться своей женой? И если до сих пор домашняя обстановка у вас была привычной, обыденной, приложите усилия и, быть может, достигнете той душевности в семье, которой наверняка вам не хватает.

Тест предрасположенности к конфликтному поведению (тест К. Томаса)

Есть люди, в силу склада своей личности предрасположенные к конфликтам. Им следует больше контролировать себя, тренировать волевую регуляцию. Не относитесь ли вы к ним? На это даст ответ тест К. Томаса.

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

Например, из первой пары вы выберете утверждение «а», из второй «б» и запишете: 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.

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 оба согласны.
2. а) Я стараюсь найти компромиссное решение.
б) Я пытаюсь уладить дело с учетом всех интересов другого и многих 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 стараюсь 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 достичь своего.
б) Я пытаюсь найти компромиссное решение.
11. а) Первым делом я стараюсь 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 также идет навстречу мне.
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 преимущества 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 возможность другому в чем-то остаться при своем мнении, если он также 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, 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 и 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 желание 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.

Ключ к опроснику К. Томаса. Отметьте, пожалуйста, какую тактику вы выбрали из каждой пары.

№ воп- роса	Тактики				
	Противо- борство	Сотрудни- чество	Компро- мисс	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	а		б		
13	б		а		
14	б	а			
15				б	а
16	б				а

№ воп- роса	Тактики				
	Противо- борство	Сотрудни- чество	Компро- мисс	Избегание	Уступка
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

Обработка результатов. Подсчитайте, пожалуйста, сумму набранных вами баллов по каждой из тактик (1 ответ — 1 балл). Оптимальной стратегией поведения в конфликте считается такая, когда применяются все тактики поведения и каждая из них имеет значение в интервале от 5 до 7 баллов. На графике результат оптимальной стратегии поведения попадает в «коридор», отмеченный буквами.

Если ваш результат отличен от оптимального, одни тактики имеют значения ниже 5 баллов, другие — выше 7 баллов (сумма баллов равна 30).

Для оптимизации своего поведения в конфликте рекомендуется привести значения всех пяти тактик в интервал от 5 до 7 баллов, то есть реже прибегать к тактике, имеющей завышенные значения и чаще использовать тактики, имеющие заниженные значения по результатам тестирования.

Специалисты утверждают, что необходимо применение всех пяти тактик — противоборства, сотрудничества, компромисса, избегания и уступки — в зависимости от конкретных условий конфликтной ситуации.

Укажите, пожалуйста, какие, например, тактики следует применять в следующих ситуациях:

- истинные интересы скрываются, но доводы одинаково убедительны;
- одинаково значимы цели и важны подходы обеих сторон;
- принятие решения должно быть быстрым, и вы убеждены в своей правоте;
- конфликтная ситуация разрешится сама собой через определенное время;
- решение проблемы важнее для партнера, чем для вас.

Вы использовали все пять тактик?

Противоконфликтные правила общения

Немецкие психологи В. Зигерт и Л. Ланг предлагают использовать ряд правил общения, которые противодействуют возникновению серьезных конфликтов. Советуем взять их на вооружение.

1. Признавать друг друга как уважаемых и ценных личностей.
2. Слушать противоположную сторону, не перебивая.
3. Постоянно демонстрировать своим поведением понимание и признание другого человека, его настроения, принципов, обязанностей.
4. Выяснять, как другой воспринимает ситуацию конфликта и какие чувства при этом испытывает.
5. Четко формулировать предмет обсуждения.
6. Устанавливать общие точки зрения.
7. Постараться выяснить, что вас разъединяет с вашим оппонентом.
8. Искать общее решение.
9. Попробуйте вместе с партнером записать, что бы вы желали добиться в результате решения вопроса и составить своего рода договоренность взаимных действий.

Итак, мы закончили с вами рассмотрение конфликтов, условий их возникновения и возможностей избегания. Повторяем: успех и счастье в жизни

в значительной степени обусловлены гармонией отношений с окружающими и с самим собой. Важно чувствовать себя уверенно, и тогда возникающие на вашем пути препятствия будут преодолены, вы сможете достигнуть нужной цели, жить радостной и полнокровной жизнью. Надеемся, мы немного помогли вам поверить в свои силы, в возможность удачного разрешения большинства проблем. Будьте счастливы!



Вера в свои силы, оптимизм и добрые друзья помогут вам продлить молодость, обрести уверенность в жизни

Литература

- Гиппенрейтер Ю. Б.* Общаться с ребенком. КАК? М.: МАСС-МЕДИА, 1995.
- Берн Э.* Игры, в которые играют люди. Люди, которые играют в игры. СПб.: Лениздат, 1992.
- Зигерт В., Ланг Л.* Руководить без конфликтов. М.: Экономика, 1990.
- Мольц М. Я* — это Я, или как стать счастливым. СПб.: Лениздат, 1992.
- Снайдер Д.* Практическая психология для подростков, или как найти свое место в жизни. М.: АСТ-Пресс, 1994.
- Субботина Л. Ю.* Психологические защиты. Ярославль: Академия развития, 2000.

Содержание

Что такое конфликт?	4
Виды конфликтов	19
Как «строится» конфликт?	29
Разрешение конфликта	36
«Конфликтная ловушка»	38
Конфликт и псевдоконфликт	53
Кризисные «точки»	56
Условия избегания конфликтов	68
Конфликты одаренного ребенка	71
«Помоги себе сам», или как выйти из кон- фликта	79
Психологический практикум	84
Литература	126