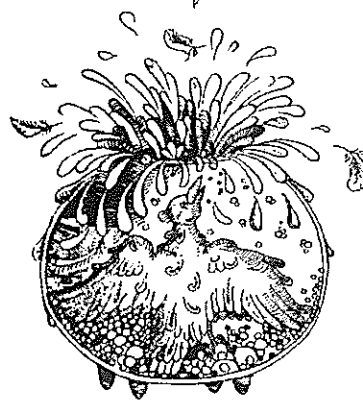




ФРИДРИХ
ГЛАЗ

СЕМЕЙНЫЕ КОНФЛИКТЫ



АВТОР

Фридрих Глазл

СЕМЕЙНЫЕ КОНФЛИКТЫ

Перевод с немецкого
Катерины Новицкой

Художник
Евгения Ручка



Киев
«НАИРИ»
2014

УДК 316.362:316.48
ББК 88.53+87.7
Г52

Художник Евгения Ручка.

Обложка Галины Анненко.

Глазл, Фридрих

Г52 Семейные конфликты. / Перевод с немецкого. — К.: «НАИРИ», 2014. — 112 с.

ISBN 978-966-8838-92-7

В этой книге рассматриваются различные формы протекания конфликтов внутри семейных пар и опасности их возможной эскалации, с которой так часто сталкиваются супруги или партнеры, начиная, казалось бы, всего лишь с небольшого напряжения в отношениях. Автор, один из наиболее востребованных в настоящее время международных консультантов по конфликтменеджменту, не дает рецептов и программ выхода из подобных кризисов, но детально феноменологически рассматривает саму механику возникновения конфликта, его стадии и тенденции развития. Это дает паре возможность увидеть состояние и динамику их собственного конфликта и вовремя определить, могут ли они еще справиться с ним самостоятельно или уже нуждаются в помощи извне.

ББК 88.53+87.7

ISBN 978-966-8838-92-7 © «НАИРИ», 2014

Содержание

Различные формы протекания конфликтов

Что такое конфликты —

и что такое отсутствие конфликтов? . 7

Нарастающее вовлечение в конфликт. . 18

Есть ли у пары конфликт...? 18

...Или у конфликта есть пара? 21

Открытая и скрытая борьба:

горячие и холодные конфликты 25

Борьба за домашнее преимущество

в ведении конфликта 37

Горячие и холодные конфликты

требуют различного подхода 42

Как может происходить

эскалация семейных конфликтов

Пределы самопомощи 49

Пусковые механизмы эскалации 59

Девять ступеней эскалации 67

Горячая или холодная эскалация. 92

Где заканчивается самопомощь и начинается

профессиональная медиация 102

Литература 109

Различные формы протекания конфликтов

Что такое конфликты –
и что такое
отсутствие конфликтов?

Редко когда конфликты случаются внезапно и их начало знаменуется барабанным боем. В большинстве случаев начинаются они со слабых сигналов и поначалу остаются незамеченными. Когда же трения усиливаются, тогда их воспринимают уже всерьез — или, возможно, и далее сознательно или неосознанно не замечают. Когда же конфликт не распознан, то часто упускается возможность уже в самом начале предпринять нечто действенное, что предотвратит дальнейшую эскалацию.

Вначале я хотел бы прояснить, что такое конфликты и что такое их отсутствие. Многие определения конфликтов исходят из того, что *существующие противоречия*, т.е. различные или противоположные идеи, цели или интересы людей либо групп сами по себе уже и есть конфликт.

К примеру, возможна такая ситуация между супругами: жена по имени Фрида хотела бы провести отпуск в Греции, а муж, Герман, — в Норвегии. Или же она любит классическую музыку, а он предпочитает джаз и футбольные матчи. В случае с другой парой — Агнес и Беридом, — такая ситуация может привести обоих к чрезвычайно интересным и познавательным переживаниям и увлекательным беседам — если они откроются также и к интересам партнера, — в то время как Фриду и Германа подобные разногласия постоянно приводят к ссорам.

Таким образом, приведенное выше обширное определение конфликта оказывается бесполезным для практического применения. Потому как если уже *существование противоречий* понимается как конфликт, то мы должны были бы с большой вероятностью находиться в конфликте со всеми людьми. В конце концов, очень маловероятно, что два человека на Земле одинаково думают и чувствуют, имеют одни и те же желания и пресле-

дуют одни и те же интересы. Поэтому я настаиваю на более узком определении конфликта, а также обращаю внимание на различие между *противоречиями* и *конфликтами*.

Если Фрида, Герман и их дети имеют разные предпочтения, то они могли бы, в лучшем случае, решить идти разными путями, или же могли бы один раз подчиниться желанию одного, второй раз — другого. А в худшем случае — ссориться, раздражаться и усложнять друг другу жизнь, пытаясь добиться своего за счет других.

Стало быть, когда люди имеют различные ощущения, мысли, чувства или намерения, тогда это еще не конфликт. Речь идет как раз только о противоречиях, которые, разумеется, могут привести к конфликту. Но в существовании противоречий между людьми нет еще никакого конфликта, поскольку очень многое зависит от того, *как люди ведут себя при наличии этих противоречий*. Они могут переживать разногласия как сложную задачу и обогащение

или, напротив, как угрозу. Если бы мы все одинаково думали, если бы у нас были одинаковые способности и недостатки, одни и те же знания и опыт, и т.д., тогда не было бы, собственно, никакого творчества, никакого обновления, никакого развития.

Давайте обратимся к природе: если бы не было различия между мужским и женским началом, не было напряжения между кислотой и основанием, между положительным и отрицательным полюсами, между светом и тьмой, между теплом и холодом, тогда возникновение жизни было бы совершенно невозможным. Также взглянем на общество: всякая наука была бы невозможной, поскольку стремление к познанию предполагает объективное противостояние различных теорий. Культура пришла бы в упадок из-за однообразия. Театральная пьеса была бы невыносимо скучной, если бы в ней не могли быть представлены различные характеры; в музыке не было бы полифонии, не будь различных голосов и инструментов. Душевный мир должен был бы погибнуть, если бы не

было напряженности между различными душевными качествами.

Противоречия, таким образом, не только являются необходимостью, но, собственно говоря, несут в себе огромный потенциал. Впредь говорить о конфликте можно лишь в том случае, если люди *не терпят противоречий*, т.е., если подавляют все, что отличается от их собственных воззрений, если навязывают свое мнение тем, кто думает иначе, или если хотят заставить людей с иными ценностями и целями подчиниться целям сильнейшего. Таким образом, если Герман оказывает давление на свою жену, чтобы она пошла с ним на джазовый концерт или футбольную игру, и если он своим дурным настроением и раздражительностью заставляет ее об этом сожалеть, так что она охотнее идет в оперу без него, тогда это уже может быть конфликт. Или если Фрида за отказ посетить с ней оперу или концерт Моцарта наказывает своего партнера, лишая его секса; если она настраивает против него детей, поскольку он не разделяет ее предпочтений, тогда появ-

вляется то напряжение, которое может перерасти в конфликт — может, но не должно!

Мы можем столкнуться с конфликтами в условиях диктаторских режимов или других силовых систем, в церквях с сильной верой или сектах с жесткими требованиями и подобных сообществах, когда люди противостоят уравниванию и борются за свободумыслие и за свои собственные ценности. Эта разновидность диктатуры мнений может еще встречаться и в отношениях между партнерами, и в семейных отношениях.

Эти размышления относительно глубокого понимания конфликтов я подытожу следующим: *различные или противоположные представления, идеи, чувства, ценности или цели сами по себе еще не являются конфликтами. Возникнет из этого социальный конфликт или нет — зависит только от того, как мы ведем себя при наличии этих различий.*

Академически выражаясь, определение социального конфликта, т.е. конфликта между двумя и более людьми (здесь

— «действующие лица»), можно представить таким образом.

Социальный конфликт — это взаимодействие между действующими лицами (индивидуумами, группами, организациями и т.д.),

... в котором как минимум одно действующее лицо

... переживает противоречия (различия, разногласия, несовместимости):

— в восприятии,

— в мышлении, представлении, истолковании,

— в чувствах (симпатии—антипатии, доверии—недоверии и т.д.),

— а также в изъявлениях воли (потребностях, мотивах, целях, побуждениях)

... с другим действующим лицом (действующими лицами) так,

... что в осуществлении (преобразовании, выполнении, реализации) того, что это действующее лицо думает, чувствует либо желает, происходит нарушение его интересов

... со стороны другого действующего лица (или действующих лиц).

Исходя из этого определения, о конфликте нужно говорить в том случае, если даже только одна из сторон переживает его таким образом, в то время как другие полагают, что нет совершенно никаких проблем.

Среди семейных конфликтов нередки такие случаи: хотя Фрида, к примеру, находит, что отношения между нею и Германом расстроились и даже охладели настолько, что она хотела бы совместно с Германом проконсультироваться у психолога, Герман думает, что на самом деле нет никаких серьезных проблем и все можно решить за бокалом вина. Эти различия, и манера, и способ поведения могут путем все большего ввязывания привести к повышению напряжения, а далее — к конфликту.

В определении конфликта есть ссылка на душевную деятельность, к которой относятся восприятие, мышление, чувство-

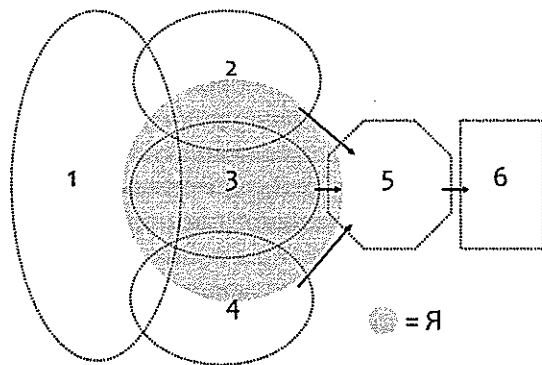


Рис. 1. Деформация душевных функций.

1. *Восприятие* — наблюдение, «перцепция».
2. *Мышление* — представление, интерпретация, воспоминания.
3. *Чувствование* — настроение, эмоции, позиции, установки, ощущение положения тела.
4. *Воля* — цели, мотивы, намерения, побуждения, потребности.
5. *Поведение* — слова, действия, невербальные проявления.
6. *Эффекты* — субъективные, объективные влияния.

вание, воля, действия. Рисунок 1 дает схематический обзор этих душевных функций. Во время конфликтов эти виды душевной деятельности затуманиваются.

В ходе конфликта душевные функции с 1 по 5 посредством множества механизмов изменяются настолько, что со временем Фрида и Герман видят одно и то же событие совершенно по-разному и интерпретируют свои восприятия тоже по-разному, поскольку их мышление становится предвзятым, односторонним и негибким.

Более того, их эмоциональные реакции на слова и действия разнятся до противоположных; так, то, что Фрида находит безвкусней, Герман переживает как искусство; и то, что для Германа становится захватывающим спортивным событием, Фрида находит скучным. Со временем они уже не могут проявить друг к другу чуткость, вникнуть, что другому было бы действительно во благо, и составляют свое собственное суждение об этом, исходя из догадок. В изъявлениях воли у обоих становится ощутимой черствость и фантазирование. Если раньше они были готовы обдумать большее число вариантов для решения проблемы, то позднее они ограничиваются одной единственной поста-

новкой цели и хотят добиться ее любой ценой. Добавьте к этому еще то, что своих целей они хотят достигнуть исключительно теми средствами, которые им приходят на ум. Цели и средства становятся неотъемлемо связанными между собой и переживаются как одно и то же.

Конфликты приводят к запутыванию в противоречиях, поскольку нарушаются перечисленные душевные функции, т.е. затуманиваются, искажаются и теряют гибкость, с одной стороны, а с другой — усиливаются. Сильная эмоциональная нестабильность воздействует также на восприятие и мышление, дает почву для возникновения вымышленных страхов и подталкивает к выдвиганию ультимативных требований и нефлексибельному поведению. Эти нарушения происходят как бы сами по себе. Они возникают автоматически или механически, поскольку Я, то есть личность человека, более не пронизывает душевные функции и сознание. Как точно подмечают, что человек в сильной ярости «выходит из себя», поскольку лич-

ность более не управляет восприятием, мышлением, чувствованием, желанием и действием. Поэтому эти механизмы вступают в действие автоматически. Они ведут к тому, что душа человека уподобляется роботу. Кто действует, исходя из слабого Я, действует безответственно.

Нарастающее вовлечение в конфликт

На рисунке 2 показано, как в ходе столкновения стороны могут ввязываться во все более глубокие слои конфликта. Так, из поначалу незначительного противоречия со временем вырастает конфликт, который ведет к расторжению отношений.

Есть ли у пары конфликт...?

Уровень 1. Часто (но не всегда) начинаются конфликты с объективных противоречий: Герман хотел бы купить новый

телевизор, а Фрида считает важным приобретение более удобного дивана. Но денег достаточно только на что-либо одно. Теперь противоречие может распространиться и на другие вопросы, например, как нужно вести бюджет домашнего хозяйства. Когда отношения существуют уже долгое время, часто происходит так, что уже различие личностей дает повод для трений, и, сверх того, какие-либо причины для оправдания раздражения приводятся, скорее всего, впоследствии.

Уровень 2. При всех усилиях быть объективным, может помимо воли возникнуть гнев, который ведет к личностным разногласиям. Герман думает о своей жене: «И почему она такая упрямая? Она ведь должна понять, что телевизор, изготовленный по новой технологии, дает красивую и четкую картинку, но в этом-то она совсем не разбирается!» А Фрида о супруге думает так: «Для этого футбольного фанатика домашний уют совершенно ничего не значит! Он постоянно торчит перед теле-

визором, пьется в ящик, пьет свое пиво, а на меня внимания не обращает». Оба злятся из-за «непонимания» и «несговорчивости» другого. Сейчас речь идет уже не о вопросе «телевизор или диван», а о том, какие качества наиболее раздражают партнеров друг в друге.

Это подстегивает обоих к категоричности в аргументах, к тому, чтобы занимать крайние позиции, например, выдвигать требования или при случае нанести удар в спину. Это все действует отравляюще на взаимные отношения и обостряет, таким образом, личностные противоречия (уровень 2). Взаимное проникновение и обострение уровней 1 и 2 уже происходит и ведет к дальнейшему вовлечению в конфликт.

Пока противоречия затрагивают только уровни 1 и 2, стороны могут еще сказать «У нас есть конфликт!» Они могут еще отстраненно наблюдать сами себя. Как скоро два первых уровня взаимно обостряются, становится актуальным и уровень 3.

Уровень 3. Спорящие стороны, помимо уже упомянутых причин, начинают ссориться из-за первостепенных и второстепенных причин самого конфликта. У них дополнительно есть еще один конфликт по поводу конфликта, когда Генрих думает: «Моя жена не разбирается в технических вопросах. Это и есть истинная причина конфликта». В то время как супруга Германа Фрида убеждена: «Равнодушие Германа к хорошим уважительным отношениям и есть настоящая проблема!». Следовательно: конфликт по поводу конфликта вызывает еще больше злости и ведет к более острому ходу развития в столкновении, что усиливает объективные и личностные разногласия. И так, шаг за шагом, происходит саморазгорание конфликта.

... Или у конфликта есть пара?

Вскоре противоречия распространяются еще и на 4 уровень и превращаются в конфликт о разрешении конфликта.

Когда Фрида предлагает для преодоления конфликта обратиться к помощи психолога, Герман возмущенно отклоняет ее идею: «Не нужна мне никакая терапия!» Взамен он предлагает: «Тебе следовало бы разок выслушать мнение специалиста о преимуществах цифрового телевидения, тогда бы ты сразу со мною согласилась!» Он злится из-за ее несогласия решить конфликт техническими познаниями; она же — напротив, не понимает, почему он не хочет признать, что отношения можно спасти только при помощи консультации у психолога. Каждая сторона приписывает другой умышленное намерение воспрепятствовать решению конфликта. Итак, совсем не удивительно, что злость по поводу первоначальных причин спора переносится еще и на другие вопросы. Теперь у них стычки и по поводу следующей поездки в отпуск, и по поводу визитов к друзьям, и по поводу вопросов воспитания детей и проблем в школе, и, и, и... Спорные вопросы проистекают один из другого и разрастаются в целую лавину спорных вопросов.

Как только начинается конфликт по поводу конфликта и конфликт о разрешении конфликта (уровни 3 и 4), вовлеченным сторонам становится сложно мысленно отстраниться от конфликта. Они должны постоянно думать о нерешенных вопросах и злятся на партнера даже по ничтожным поводам — короче: конфликт занимает их мышление, чувства и волю. Даже когда Фрида и Герман хотят разок забыть о конфликте и немного отвлечься, конфликт всегда оказывается в центре внимания! Нерешенная напряженность в отношениях постоянно витает в их головах и овладевает сознанием. Так конфликт становится «одержимостью»! Даже если вовлеченные в конфликт и хотят от него убежать, он их преследует на каждом шагу. И если дело заходит так далеко, я говорю: *«Это не у пары есть конфликт, а у конфликта есть пара!»*

Если конфликт о разрешении конфликта длится долгое время, то теряются

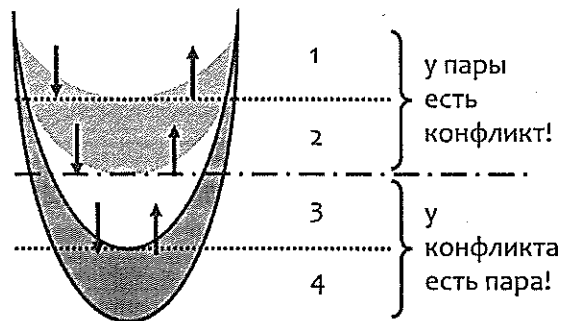


Рис. 2. Нарастающее саморазгорание конфликта:

- 1) объективные противоречия,
- 2) личностные противоречия,
- 3) конфликт по поводу конфликта,
- 4) конфликт о разрешении конфликта.

благоприятные возможности для конструктивного его решения. Конфликт развивается дальше, и позже может быть проработан и решен лишь ценой огромных усилий. Как только достигается 4 ступень вовлечения и уже определенно начался конфликт о способе разрешения, участники уже вряд ли смогут своими силами конструктивно работать над его ре-

шением (рис. 2). Личное раздражение опять и опять отравляет атмосферу. Наряду с этим замечу: вышесказанное распространяется и на конфликтологов, и на медиаторов! Если они вовлечены в конфликт как одна из сторон, то, несомненно, требуется помощь нейтрального эксперта, который не борется за свои интересы.

Открытая и скрытая борьба: горячие и холодные конфликты

Многие люди знают только о тех конфликтах, которые открыто и непосредственно или же как сенсация были представлены общественности. Но это всего лишь одна из возможных форм борьбы. Другая форма — на сегодняшний день, наверное, преобладающая в наших широтах — это не прямое и скрытое протекание конфликта. Она не так явно видна и слышима, как первая, и все же действует не менее деструктивно.

Эти две в корне различные тенденции называю я «горячим» и «холодным» конфликтами. Картинки на рисунках 3 и 4 и описание соответствующего поведения могут помочь своевременному распознаванию и прорабатыванию конфликта. В медиации, собственно говоря, необходимо на первом этапе прежде всего обращать внимание на форму конфликта. В конце этой главы вы можете найти некоторые замечания об этом.

1. Горячие конфликты

Картинка показывает, что ссорящиеся совершенно не боятся показать свою ярость и гнев. Поскольку при горячем конфликте испытывается еще больше различных чувств, я опишу возможный ход ссоры, если бы и Фрида, и Герман были вовлечены в горячий конфликт.

Фрида и Герман очень эмоциональны и придают своим «негативным» чувствам явное выражение, часто даже в преувеличенной форме. Когда нападает Фрида, то делает она это часто и для всех очевидно, что она ведет себя как агрессор. И когда Герман

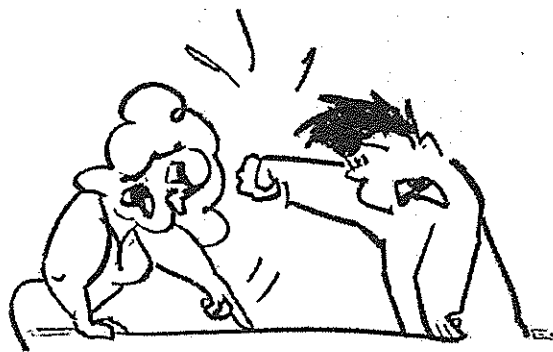


Рис. 3. Горячие конфликты
(рис. Элко Мариуса)

из-за вербальных или действенных нападений чувствует себя задетым и оскорбленным, тогда и он тоже не скрывает своих эмоций. Отчетливо демонстрируются радость и злорадство, наслаждение и боль, гнев и разочарование, триумф и ярость, но также смущение и страх.

В горячих конфликтах всегда есть возможность наблюдать эмоциональные взрывы конфликтующих: у Германа случился приступ ярости, а Фрида накручивает себя какой-то оскорбительной тирадой.

Когда в ходе стычки негативная энергия накапливается и повышается, тогда Фрида и Герман стремятся выплеснуть ее через экспрессивное поведение. Благодаря этому они приходят к эмоциональному напряжению с быстрыми и короткими разрядами. И хотя очищающая гроза наносит вред, все же дает возможность спорящим немного передохнуть.

Фрида и Герман несомненно страдают от конфликта, все же когда он еще не сильно разгорелся, ценят оба, когда противник или партнер наносит ответный удар с такой же силой. Таким способом Герман ощущает присутствие противника Фриды. Она для него осязаема и уязвима. И с Фридой все происходит так же. Даже когда клинки вновь скрепчиваются, они все же знают, ради чего. Это они ценят — вопреки всей неприязни! Поэтому при таких противоречиях и жесткой конфронтации возможно прийти к неожиданно уважительному обращению с другой стороной, сравнимому со спортивным соревнованием с равносильным соперником. В любом слу-

чае, это уважение теряется при стремительном развитии конфликта.

Основное чувство горячего конфликта — это оптимизм. Фрида и Герман борются за что-то и только по необходимости против чего-то, собственно говоря, против «ошибочной точки зрения» партнера. Для сторон горячего конфликта речь идет прежде всего о том, чтобы осуществить, несмотря на сопротивление противника, их представление об идеале, которые лежат в основе их позиции и требований. Достижение цели побуждает их к действию. В сущности, Герман озабочен тем, чтобы его жена тоже увлекалась футболом. Он хочет превратить ее из ненавистницы спорта в футбольную фанатку. Поэтому он и оказывает на нее постоянное давление. Фрида же со своей стороны неумоимо занимается тем, чтобы заинтересовать Германа посещением концертов классической музыки, поскольку ее потребность в этом все усиливается. Но ее попытки исправления действуют на него безрезультатно. Для разгоряченных противников неизбежным обстоятельством

является то, что партнер из-за попыток изменить его зажимается, а также то, что он не чувствует признания своих интересов и потребностей. Для горячих конфликтов также характерно, что противостоящие стороны применяют свою силу — от психического до физического насилия. Но они действуют и не признают свою вину.

Совсем другой является тенденция при холодных конфликтах.

2. Холодные конфликты

На рисунке 4 изображена карикатура на классическую манеру поведения при холодном протекании конфликта.

При взгляде на картинку создается впечатление, что ссорящиеся охотнее всего хотели бы спрятаться за надежной защитной стеной. Таким образом, они ищут защиту от оскорбительных нападений противника и предпочитают оставаться невидимыми, когда готовятся к ответному удару. Они ведут себя очень скрытно, поскольку в противном случае могут стать мишенью.

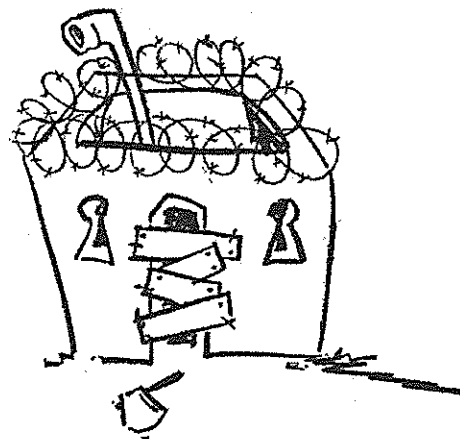


Рис. 4. Холодные конфликты
(рис. Элко Мариуса)

Как проходит конфликт теперь, когда противостояние Фриды и Германа носит холодный характер?

Фрида обеспокоена тем, чтобы не показывать свое раздражение и уязвимость. Она испытала бы стыд и бессилие, если бы Герман смог увидеть, как глубоко она оскорблена одним замечанием. Ибо потом Герман мог бы злорадствовать и снова бить по открытой ране — этого она не позволит ему ни

в коем случае! Однако, ее раздражение ничего не значит, поскольку она то и дело глотает свои обиды, чтобы сделать вид, будто ничего не случилось. Это приводит к накоплению негативных эмоций. Ярость или страх не могут быть изжиты, из-за чего чувствам нет облегчительного выхода. Со временем эти негативные эмоции обращаются против самой Фриды. Она не удовлетворена своим поведением и упрекает себя в том, что она действовала недостаточно находчиво или что она попала на обманный маневр Германа и так далее. Как следствие, возникает агрессия, в которой Фрида разъяряется сама на себя и на это направляет свою энергию. Ее злость на саму себя выражается — это ощутимо только для нее — во внутреннем взрыве. Это и упреки самой себе, и самообвинение, разочарование, печаль и боль, отчаяние, впадение в уныние, также как и ярость на саму себя, и прежде всего — переживание бесполезности ее сопротивления.

Не многим отличается состояние Германа. Также и он нацелен не на то, чтобы осу-

ществлять свои позитивные идеи, больше энергии он расходует на защиту от своей жены, ее сдерживание и блокирование. Это происходит при помощи циничных и едких замечаний, высмеивающего унижения и целенаправленного разрушения у противника уверенности в себе.

Это и есть основное настроение холодного конфликта: подавленность, чувство бессилия и беспомощности, тихое сомнение по поводу бессмыслицы всего происходящего. Все более и более ослабевает ощущение собственной ценности. Рано или поздно это перерастает в депрессию.

При холодном конфликте стороны все больше и больше избегают друг друга. Они отстраняются, избегают личных встреч и не позволяют себе открытых столкновений. Все более действуют они тайком, причем перед важными решениями заботятся о том, чтобы застраховать себя от возможных нападений, прежде чем завести разговор. Тогда, разумеется, все пути к отступлению отрезаны.

В то время как при горячем конфликте стороны применяют личную силу, в холодном участники предпочитают задействовать «системную силу» или «структурную силу» и направить ее против противника. В случае с Фридой это может означать, что она очень хорошо проинформирована о всевозможных положениях закона и вновь и вновь приводит формальные возражения против требований и утверждений Германа. Вместе с тем она дает понять: «Это не я делаю что-либо невозможным для тебя, а существуют объективные условия и обстоятельства, которые тебе мешают». Такое поведение является основанием для того, чтобы постоянно возникало чувство беспомощности. Поскольку кто может что-либо сделать против закона, юстиции или целого государственного аппарата?

Это примечательно для холодных конфликтов, что подавленные негативные эмоции со временем в высокой степени соматизируются. Отягощающие проблемы в

отношениях у Фриды находят свое отражение, например, в виде мигреней или астмы, а у Германа проявляются, возможно, как болезнь межпозвоночных дисков или расстройство пищеварения. Если проявляются телесные проблемы как болезненный симптом — связанный с дыханием, головой, ограничением подвижности суставов, и так далее — то это также важный знак о том, что ядром могут быть проблемы в отношениях.

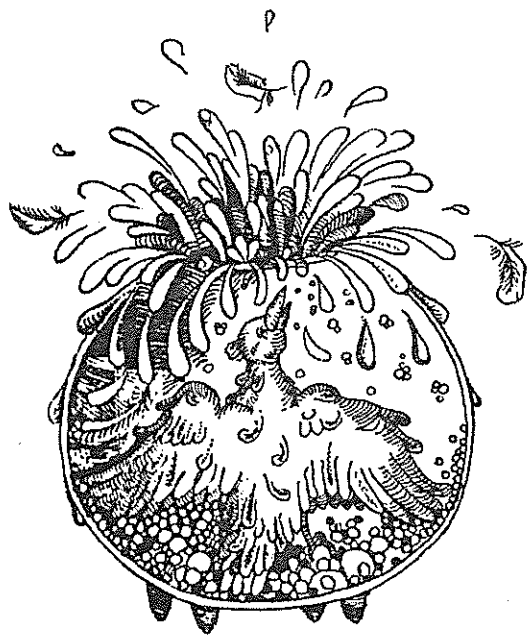
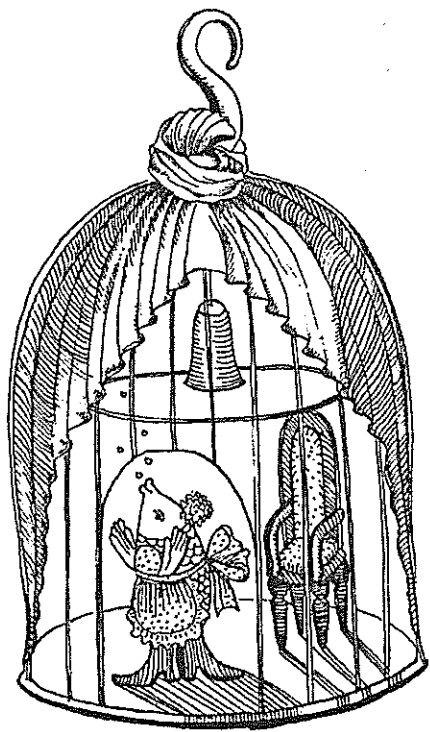
Симптомы и механизмы горячих и холодных конфликтов говорят не о том, что одна форма противостояния хорошая, а другая — плохая, а о том, что преувеличенно односторонняя манера поведения становится проблемой. Взглянем коротко на человеческий организм: это поразительно, насколько малые колебания собственной температуры переносит человеческое тело. Всего 5 градусов по Цельсию. Поэтому если температура тела на длительное время опускается ниже 36 или повышается выше 41, то возникает угроза для жизни. Поэтому мне следует гово-

речь не о «горячих», а о «перегретых» конфликтах и также не о «холодных» конфликтах, а о «переохлажденных». Теплый и холодный являются жизненно необходимыми свойствами — только преувеличения и односторонности являются проблемой. Позитивную сторону горячего конфликта я вижу в том, что спорящие мужественно выступают в защиту своей позиции и что они вступают в открытое противостояние. Когда же смелость оборачивается заносчивостью, конфронтация превращается в уничтожение и такое поведение становится непродуктивным. Позитивная сторона холодного конфликта состоит в том, что его участники сохраняют некоторую рациональность, проявляют осторожность (даже если только по отношению к себе) и защищают себя. Когда все же рациональное обхождение оборачивается тактикой холодного расчета и когда осторожность становится позицией уверток, то стороны ни на йоту не приближаются к преодолению конфликта.

Борьба за домашнее преимущество в ведении конфликта

Может случиться так, что стороны предпочитают разные формы ведения конфликта. Герман охотнее ведет борьбу в манере жаркого конфликта, Фрида придерживается холодного способа. Чем больше он разогревается эмоционально, тем холоднее может она действовать и реагировать. Разные стили поведения в ссоре могут провоцировать Фриду и Германа к дальнейшему разжиганию конфликта.

Но может быть и так, что они только короткое время ведут противостояние в разной манере, а позднее ведут себя одинаково. Тогда конфликт по поводу конфликта и конфликт о решении конфликта происходят еще и в отношении того, кто более преуспевает в ведении конфликта с предпочитаемым им способом, добиваясь тем самым домашнего преимущества. Горячо спорящий Герман



испытывает ущерб, когда он вынужден бороться в холодной манере. Он чувствует себя птичкой в аквариуме. И наоборот, Фрида чувствует себя рыбкой в птичьей клетке, когда Герман снова и снова провоцирует ее на горячую форму конфликта. Борьба за определяющую форму ведения конфликта есть ни что иное как борьба за власть: кто устанавливает правила игры? Кто лучше знает хитрости игры? Кто испытывает наслаждение от преимущества?

Часто происходит так, что конфликт некоторое время идет в горячей форме и далее развивается как горячий (см. главу 4), а однажды вследствие внутреннего или внешнего события переходит в холодную фазу. Может случиться, если кто-либо из партнеров решил проконсультироваться у адвоката или юрисконсульта, которые советуют не позволять подталкивать себя к открытой агрессии, поскольку тем самым можно ухудшить свою правовую позицию. Но поскольку негативные эмоции и жажда мести все еще существуют, изживаются

они не в открытой, а в скрытой форме. Или же холодный конфликт может перейти в горячую фазу, поскольку дети или друзья принимают позицию одной из сторон, происходящее переживается острее и из-за этого поведение становится менее осторожным.

Причиной превращения горячего конфликта в холодный может быть также резкое изменение в соотношении сил в окружении. Когда Фрида теряет рабочее место и внезапно становится финансово зависимой от своего супруга, она станет заботиться, чтобы действовать осмотрительно — в данном контексте это означает: быть скрытной, а не открытой — поскольку она не хочет бить мяч в свои ворота. Так, она, возможно, лишается своего собственного преимущества в обмен на положения закона.

Еще одной причиной перехода из горячей формы в холодную может быть то, что изначальная дилемма — выбрать один из двух благоприятных вариантов — превращается в дилемму выбора из

двух зол. Миллер (1956) описал эту динамику более точно, введя различие между конфликтом приближение-приближение (*approach-approach-conflict*, т.е. когда мне нужно сделать выбор из двух благоприятных вариантов) и конфликтом избегание-избегание (*avoidance-avoidance-conflict*). В конфликте двойного приближения я могу при любом выборе быть довольным решением, поскольку я думаю: «В целом я сделал неплохой выбор!» В конфликте двойного избегания я все равно остаюсь неудовлетворенным любым из решений, потому как все время думаю: «Возможно, другая альтернатива была бы менее неприятной»?

Горячие и холодные конфликты требуют различного подхода

Когда медиатор или специалист по конфликтам понимают, что одна из сторон ведет горячий конфликт, а другая — хо-

лодный, тогда в предпринимаемых мерах на начальном этапе в первую очередь нужно очень внимательно отнестись к уязвимости стороны, которая действует по-холодному. Нельзя допускать ощущения незащитности и нельзя допускать ситуации, в которой этой стороне пришлось бы открыться в своих наиглубочайших чувствах. Как правило, более быстрой и непосредственной горячей стороне легче удастся взять себя в руки, быть терпеливее и не доводить до ситуаций, в которых противоположная сторона чувствует себя неуверенно и поэтому еще больше прячется, как улитка в свой домик-ракушку.

Когда приступают к медиации в случае с холодным конфликтом, предлагается с первыми действиями немного «растопить» и «подогреть» отношения. Это может произойти, если поощрять людей занимать ясные и однозначные позиции. И если им оказать еще большую поддержку, они готовы показать свои эмоции. Тогда удастся побороть тенденцию к оцепенению. Таким способом в холодный

конфликт плодотворно и в малых дозах привносится та сила, которая в горячем протекании конфликта присутствует в избытке. Все же остается очень важным все время гарантировать конфликтующим сторонам защиту и поддержку. Кристоф Томанн (2005) дает много практических советов о том, как медиаторы могут обращаться с так называемыми «негативными эмоциями».

В случае медиации при горячем конфликте речь идет в первую очередь о том, чтобы замедлить ход развития событий. Этому способствуют также и правила игры, которые вносят в спор определенную дисциплину. Далее важно выстраивать позицию взаимной предупредительности — так, чтобы стороны конфликта не только отбивались. При таком подходе в горячий конфликт приходит малая доза положительной силы холодного конфликта. Еще древние римляне говорили: *В вопросе, станет ли определенное вещество ядом или лекарством, решающей является доза.*

Если при подготовке медиаторов уделяется достаточно внимания описанным здесь различиям, тогда они смогут помочь конфликтующим сторонам превратить противоречие, протекающее деструктивно, в конструктивно ведомый спор.

Как может происходить эскалация семейных конфликтов

В первой части было дано определение тому, что я понимаю под словом конфликт, и то, что противоречия сами по себе еще не являются конфликтами. Я также указал, как следует понимать то, что изначально небольшое напряжение может перерасти в конфликт. Ибо спорящие могут совместно продвигаться в разные уровни конфликта вследствие значительного снижения способности к непредвзятому восприятию, мышлению, чувствованию, проявлениям воли и способности к действию. Они разжигают конфликт и могут при этом прийти к самоуничтожению.

Что люди могут сделать сами, если становятся осязаемыми конфликты и напряжение в их отношениях? Когда лучше прибегнуть к помощи извне?

На рис. 5, который является продолжением рис. 2 из первой части, можно увидеть в какой степени конфликтующие стороны могут помочь себе сами.

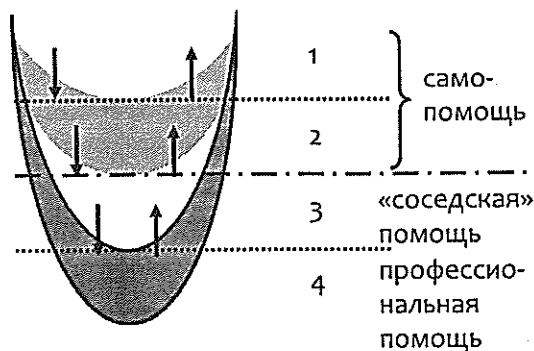


Рис. 5. Пределы самопомощи при конфликтах:

- 1) объективные противоречия,
- 2) личностные противоречия,
- 3) конфликт по поводу конфликта,
- 4) конфликт о разрешении конфликта.

Если они уже спорят о происхождении причинах конфликта, тогда будет разумно просить помощи у незаинтересованной стороны, например, у соседей. Для предоставления такой «соседской» помощи совсем не требуется образование медиатора. Будет достаточно, если человек знает, как подойти к позитивной открытой коммуникации.

Если уж конфликт находится на 4 стадии, то помочь сможет только лишь квалифицированная профессиональная медиация.

Пределы самопомощи

Пока вовлечение в конфликт не продвинулось так далеко, участники конфликта могут многое предпринять. Они могут развивать *компетентности в самопомощи*, описанные ниже.

а. Усиление способности к восприятию

В ходе конфликтов функция восприятия у участников искажается, причем так, что они сами этого не замечают. Жена замечает неприятные и плохие стороны супруга явнее других качеств: «Он такой несговорчивый! Если Герман так же ведет себя со своими коллегами, то я смогу даже понять, если они когда-нибудь захотят от него избавиться. И футбол, этот

насильственный вид спорта, делает его еще более ожесточенным». При этом Фрида упускает из виду положительные качества своего противника. Постепенно Герман начинает выглядеть только лишь как неприятный тип, в то время как сама Фрида — как любая другая сторона в конфликте — создает себе иллюзорный позитивный образ: «Я же открытая! Как только я не поддавалась, на какие уступки не шла. Я благоразумная и честная — совсем не такая, как он». Если сталкиваются различные представления обоих, то каждая сторона верит, что ее восприятие должно быть истинным, в то время, как другая сторона лживо искажает положение вещей. В этом случае хорошо подумать о том, что собственное восприятие может быть односторонним. То, что представление Фриды о положении дел отличается от представлений Германа, еще не позволяет ей сразу же говорить о лжи. Разумеется, вышесказанное относится и к поведению мужчины.

б. Повышение эмоциональной устойчивости

При возрастающем конфликте люди, с одной стороны, сверхщепетильно и раздраженно реагируют на мнимые оскорбления или выпады, а с другой стороны, хотят сделать себя нечувствительными к внешним влияниям. Им сложно придерживаться того, чтобы в отношении оппонента допускать не только негативные, но и позитивные эмоции. Вся антипатия, вся защита, весь гнев и ярость предназначаются противнику, в то время как симпатия относится только к тем людям, которые прислушиваются и соглашаются. Так утрачивается способность к вчувствованию у ссорящихся, и коммуникация становится затруднительной. На самом деле, чем менее они могут вникнуть в чувства другого, тем более утверждают во мнении, что знают наверняка, что другая сторона думает, чувствует и хочет. Тем не менее, это только лишь интерпретации, представления и приписывания. Нестабильность в чувствах ведет к экстремальным чувственным реакциям, которые со

своей стороны неприятно удивляют противника. Для семейных отношений это значит, что может дойти до непредсказуемых перемен в чувствах. Сейчас Фрида ищет близости своего мужа, в другой раз — она боится из-за его приближенности потерять свою независимость. И Герман становится обеспокоенным, возможно, из-за чувства вины и потребности искупления, тем, чтобы снова сблизиться, а в следующий момент боится множеством уступок показать свою слабость, которой может воспользоваться Фрида.

Происходящее в ходе конфликта способствует тому, что стороны все более отдаются реакциям, вместо того, чтобы самостоятельно и с ответственностью действовать. Когда раздражение усиливается, люди идут на поводу слепой ярости в высказываниях и действиях, о которых они сожалеют впоследствии, когда им снова удастся овладеть собой. Таким образом, возникает в конфликтах так называемая «демоническая зона». Механизмы, которые подводят к демонической зоне, можно пояснить на следующем примере. Когда между Германом и

Фридой уже существуют раздраженные отношения, достаточно одного неосторожного слова — и наступает сильная непредсказуемая реакция, которая, в свою очередь, сменяется другой сильной и непредсказуемой реакцией. Во время поездки в автомобиле происходит следующая сцена, причем, помимо того, что оба и так уже подвержены стрессу, вдобавок бояться опоздать по важному делу. Герман сидит за рулем, а Фрида — рядом на переднем сидении. Автомобиль приближается к перекрестку. Когда загорается желтый свет светофора, Герман жмет на газ, чтобы успеть проскочить перекресток. Испугавшись, Фрида нервно высказывается: «Будь внимателен! Ты что, не видел, что зеленый уже не горит?»

Герман раздраженно: «Разумеется, я это видел, не задавай дурацких вопросов!»

На что Фрида: «Я не задаю дурацких вопросов, а у тебя со зрением проблемы».

Герман, еще более раздражаясь: «Чепуха, ты всегда такая пугливая. Я уже двадцать лет за рулем и еще ни разу не попал ни в какие аварии».

Фрида, укоризненно: «Я просто испугалась. На прошлой неделе ты тоже едва не попал в аварию!» И через квартал: «Так что будь внимателен, преимущество не на твоей стороне!»

Герман почти кричит: «Так, кто сейчас за рулем — ты или я? И вообще, не говори мне ничего о вождении автомобиля, это же ты два года назад попала в аварию, которая стоила кучу денег!» При этом Фрида бросает на него разъяренный взгляд.

Фрида, очень оскорбленно: «Прекрати же, наконец, забрасывать меня упреками... Смотри лучше на дорогу, или же я выйду и возьму такси».

Герман тормозит так резко, что Фриду бросает вперед, и она кричит: «Все, это предел! Сейчас же выхожу и беру такси!»

Фрида в бешенстве хватается за сумочку и выскакивает из машины. Потом она стоит у дороги и несколько растерянно высматривает такси. Герман сначала стремительно отъезжает. Через некоторое время он разворачивает машину, едет назад и останавливается возле Фриды. Он показывает ей

знаком, что она снова может сесть в машину. Скрежеща зубами, Фрида садится. Остаток пути проходит в молчании... Оба стыдятся, что так раздраженно вели себя.

В этом эпизоде проявилась неконтролируемая реакция одного и неконтролируемая реакция другого. Фрида и Герман говорят и делают вещи, которые они совершенно не хотели. Таким образом, совершаются не только желаемые действия, но также и нежелаемые. Но в состоянии стресса Фрида не различает, действительно ли он подразумевал то, что у него сейчас вырвалось, и она отвечает раздраженно и более резко, чем намеревалась. Герман тоже отдается во власть сильной реакции, побужденной действиями Фриды, которой в таком виде в его намерениях не было. Так одно непреднамеренное «побочное действие» вытекает из другого непреднамеренного «побочного действия». Благодаря этому разгорается ссора, поскольку побочные действия имеют большие последствия, чем намеренные основные действия. То, что происходит таким образом, и

есть демоническая зона, собственно, кульминация нежелаемых побочных действий.

Из-за подобных происшествий люди все более и более попадают под воздействие аффектов. Логика аффекта очень отличается от логики благоразумия. Они становятся все более и более переменчивы в своих чувствах. Люди могут достичь устойчивости в чувствах только тогда, когда они не закрывают глаза на свои негативные эмоции, а отдают себе в них отчет. Только тот, кто знает свои эмоции и «вступает с ними в диалог», может упражняться в самоменеджменте. Часто выходят неожиданные открытия, когда начинаешь прислушиваться к внутреннему диалогу.

с. Отмена установки в области воли

Посредством механизмов конфликта участники внутренне и внешне устанавливают сами для себя определенные требования и, тем самым, сковывают свою волю. Когда Герман злит свою жену, вынуждая выйти из машины, то это очень необходимо. Из-за ярости на своего супруга

Фрида действительно выходит — и уже в следующий момент она осознает, что совершенно не успевает к назначенному времени. Но, поскольку она хочет продемонстрировать решительность, то все равно выходит. Свою личную озлобленность принимает она за силу характера и при этом, напротив, упрекает Германа в упрямстве.

Упражнения для ослабления подобной скованности, помимо всего прочего, могут быть такими: чаще себе прояснять, что какая-либо определенная цель может быть достигнута также и другими средствами, а не только теми, которые были выбраны на теперешний момент. И это хорошо прийти к выявлению того, что человек не подразумевал в своих действиях. Если бы после сцены в автомобиле Герман, после некоторого времени холодного молчания, признал, что совершенно не думал так, а был просто в напряжении, чтобы достичь цели, тогда, возможно, и Фрида могла бы сказать, что совершенно не находит настолько опасным умение своего мужа водить автомобиль — что эти слова у нее просто вырвались от

страха, и что потом все зашло так далеко. И она в действительности так не думает.

d. Знание технических приемов и тренировка разных вариантов поведения

Когда люди состоят в конфликте, то набор поведенческих вариаций заметно оскудевает. Они прибегают к нескольким образцам поведения, которые когда-то ранее усвоили, а сейчас хотели бы испытать на деле, но они в настоящей ситуации совершенно не годятся. При проработке конфликта должны применяться разнообразные методы, которые к тому же помогают «выплывать против потока механизмов конфликта». Если двое людей испытывают такие варианты поведения и получают о том обратную связь в защищенном виде, то они обязательно прибегнут к ним в реальных ситуациях.

Там, где заканчиваются границы самопомощи, может еще оказаться полезной «соседская» помощь: друг или подруга могут сослужить хорошую службу, даже если они при этом не являются профессионалами. Посред-

ством конструктивного способа решения конфликта, такого, каким является медиация, работают как с объективной, предметной стороной вопроса, так и с личностной. И решение существующего конфликта — это инвестиция в предотвращение будущих конфликтов.

Пусковые механизмы эскалации

В описании «демонической зоны» я уже указал на механизмы, посредством которых легкое напряжение может перерасти в ожесточенный конфликт. Помимо этого, существуют еще и другие механизмы, действующие, как запуск эскалации, такие, что конфликт становится еще более интенсивным и деструктивным, а также распространяется на других людей. Здесь я хочу описать некоторые из основных механизмов запуска эскалации.

1а. Растет лавина спорных вопросов

К началу конфликта противостояние ведется только из-за нескольких вопросов.

Фрида немного злится, как только Герман заводит разговор о своей футбольной команде. Герман слегка нервничает, когда Фрида опять жалуется на старую мебель и хочет инвестировать деньги в «уютное гнездышко». Позднее Фрида также злится, когда разговор заходит о новой спортивной одежде, которую непременно нужно приобрести Герману; Герман негодует, когда темой становится следующий отпуск на юге, в то время как он хотел бы в Норвегию, на Лофотенские острова. Чем дольше держится напряжение, тем больше возникает поводов для споров: вопросы воспитания детей, круг друзей, еда, деньги для ведения домашнего хозяйства и так далее. Одна тема привязывается к другой. Жена — осознанно или нет — переходит на другую тему, когда муж давит на нее контраргументами. И он затрагивает в разговоре другие вопросы, чтобы загнать Фриду в глухой угол. Со временем конфликтной становится любая тема, как только одна противоположная сторона упоминает о ней в разговоре.

1b. Темы разговоров воспринимаются упрощенно

Благодаря избытку тем, поле для борьбы становится все необозримее. Поэтому у спорящих появляется сильная склонность не поддерживать новые темы, предлагаемые противником. Чем больше Фрида думает: «О месте отдыха, меню и деньгах на домашнее хозяйство Герман не хочет говорить. Он хочет только лишь заботиться о своих правах и заставляет меня жить по его представлениям». А Герман со своей стороны думает: «Футбол ли или одежда, Норвегия или марки автомобиля — только и слышно от нее о том, чтобы торчать дома, да о гнезде». Спорящие не хотят или не могут более поддерживать разнообразные темы другой стороны, поскольку они полагают, что знают наверняка, о чем в принципе говорит противоположная сторона.

Из-за подобного поведения обоих, которое ведет к увеличению количества спорных вопросов, а также к их упрощенному восприятию, Фрида ощущает, что Герман не отвечает на ее вопросы, а Герман думает,

что Фрида просто игнорирует его точку зрения. Оба находят, что противоположная сторона избегает открытого разговора.

2а. Расширяется круг участвующих

...Поскольку Фрида, как, впрочем, и Герман, хотят, чтобы их воспринимали всерьез и понимали. Если этого не делает партнер, тогда ищут поддержки у других людей. Фрида изредка выплачется у лучшей подруги, у которой находит утешение и поддержку. Герман доверяется одному хорошему другу, который заверяет, как хорошо его понимает, поскольку у него самого с женой отношения напряженные, и т.д. Оба добиваются понимания детей, родственников или коллег. Другие люди примыкают к одной или другой стороне постольку, поскольку у них имеются «несведенные счета» с одним из партнеров, с которым они враждуют. При таком удобном случае они могут одновременно предъявить и свои претензии, и требования. Другими словами: вовлеченные участники привносят в спор свои темы, что увеличивает лавину спорных вопросов и уси-

ливает противодействие упрощенного восприятия. Когда количество активно участвующих в конфликте растет, тогда возникают группы, как партии. Поскольку группы становятся сложно обозреть, появляется также разновидность упрощенного понимания, которую я опишу в пункте 2б.

2б. Конфликтующие партии персонифицируются

Когда в конфликте участвуют все больше людей, становится сложно обратиться к «настоящему виновнику» и вести против него борьбу. Поэтому ищут главного: кто прячется за всеми? В ходе конфликта Герман думает, что его преследует «семейный клан» Фриды, и думает, что за этим кланом наверняка стоит его теща и управляет всеми. Также ищут того, кто является корнем всего зла — и, с большой вероятностью, так находят. Даже если это всего-навсего плоды воображения. Фрида, со своей стороны, уверена, что футбольные друзья Германа то и дело подстрекают его к агрессии. Каждая сторона нашла, таким об-

разом, закулисных руководителей и зачинщиков. В глубоком разжигающемся конфликте персонификация зачастую приводит к замысловатым вымыслам о заговорах.

3а. Ссорящиеся склонны к пессимистичным прогнозам

После того как между ссорящимися происходит неприятное происшествие, в котором они не смогли добиться того, на что надеялись, они ожидают дальнейших трудностей. Перед следующим столкновением они представляют себе, какие аргументы противная сторона может против них использовать. Чтобы впоследствии не потерпеть поражение, они готовятся к более жестоким выпадам — то есть, они настраиваются психологически. Фрида вспоминает старые истории, в которых Герман не соглашался с ее мнением, хотя позднее она показывала ему, что была права. Теперь она откапывает подобные истории и собирает доводы, с которыми в следующей дискуссии сможет обосновать свою позицию. Также она находит то или иное «оружие», которое

сможет применить, если Герман станет вести себя нечестно. Герман также вспоминает ситуации, в которых он — по его мнению, несправедливо — оставался в проигрыше. И теперь подвернулись ему и средство, и способ, при помощи которых он в следующем разговоре сможет придать весомости своей позиции. Фрида и Герман в этих приготовлениях абсолютно готовы применять нечестные средства, как тяжелую «артиллерию», если противник вынудит их к этому. Оба полагают, что совершают подобные поступки только с целью самозащиты. При следующем столкновении прибегают они ранее, чем обычно, к более жестким средствам, по принципу «лучшая защита — это нападение».

3б. С чем боролись, на то и напоролись

В следующих переговорах обе стороны проявляют враждебность и переходят к нападению — да притом более резко и ожесточенно, чем тогда, когда они заранее не готовились. Поэтому пессимистические

прогнозы приводят к парадоксальной ситуации: благодаря усилиям конфликтующих сторон предотвратить худшее и предупредить агрессию противника, ситуация становится еще более скверной или же наименее скверной.

Во времена холодной войны в международной политике был такой случай, когда восток и запад впутались в необузданную гонку вооружений. Каждая сторона постоянно увеличивала свой арсенал, поскольку в такой способ она намеревалась устрасить противоположную сторону. Тогда дело почти не дошло до атомной войны, вдобавок к набирающей обороты холодной войне. Сверхдержавы не поддавались устрасению, сферы их интересов расширялись. И посредством усиленной гонки вооружений они хотели произвести впечатление друг на друга, а также доказать то, что они готовы решиться на самое худшее.

Описанные здесь механизмы взаимосвязаны между собой и обоюдно усиливают друг друга. Враждующие стороны провоци-

руют друг друга к сильным непредсказуемым реакциям, благодаря чему демоническая зона растет и растет. Таким образом, они позволяют все сильнее втягивать себя во взвинченные отношения. Эскалация приобретает свою собственную скорость, которую уже вскоре сложно будет остановить собственными силами участников.

Девять ступеней эскалации

В большинстве случаев конфликты начинаются не звуками фанфар, а, как правило — как было показано в первой части — развиваются из небольших противоречий. Постепенно вследствие конфликтного поведения они разрастаются в конфликт по поводу конфликта. Если он к тому же превращается в конфликт о решении конфликта, то это мешает участникам выйти из коллизии. Конфликт становится многослойнее и интенсивнее, он распространяется на большее количество тем (лавина спорных вопросов) и других людей (персонифи-

кация). Тогда позволительно сказать — как приведено выше — что это не конфликт есть у людей, а, напротив, у конфликта есть люди. Однако, эта нарастающая интенсификация не происходит незаметно крошечными шажочками, а развивается поэтапно. Некоторое время столкновение держится на определенном уровне интенсивности. У конфликтующих сторон есть смутное представление, что должно произойти, если они позволяют себе перейти к насильственной форме протекания конфликта. У них есть наполовину осознанное интуитивное знание о том, что они стоят перед порогом. Если они его переступят, то некоторые вещи, до этого момента еще сохраненные, будут уже невозможными.

Эскалацию конфликтов — будь то семейные конфликты, конфликты в группе или организации, также как и международные конфликты — можно описать в 9 ступенях. Перед переходом с одной ступени на другую наполовину осознанно переживается порог, который часто заставляет конфликтующие стороны колебаться, хотят ли

они принимать участие в интенсификации конфликта. В таком случае некоторые предпочитают выйти из конфликта в ненавистной роли проигравшей стороны, пока они не приступили к дальнейшим разрушительным действиям. Или же они предпринимают что-либо для де-эскалации, например, попросить помощи извне. Изначально я исследовал и описал динамику эскалации конфликтов в сообществах и организациях. На сегодняшний день модель девяти ступеней эскалации используется помимо этого и для распознавания эскалации в международных конфликтах, поскольку она позволяет найти эффективный подход для действий. Сейчас же, в последующем описании девяти ступеней эскалации, речь идет о конфликтах отношений в паре, например, о конфликте в семье с детьми.

1. Ожесточение

Когда заканчивается рабочая неделя и рутинные проблемы остаются позади, может возникнуть напряжение и стресс, если случайно возникшие различные мнения

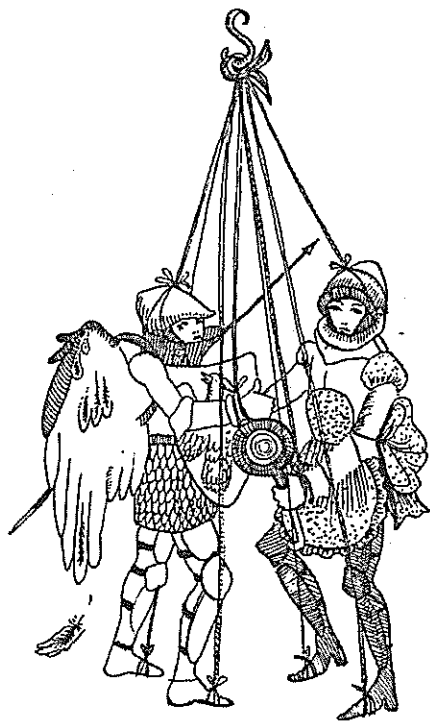
не могут быть приведены к общему знаменателю. У Фриды может возникнуть впечатление, что Герман не считается должным образом с ее потребностями. Она должна повторять свои аргументы все чаще, пока ее не поймут правильно, в то время, как Герман занят своими любимыми идеями и убеждениями. Порой Герман может становиться нетерпеливым, когда его жена принимает другие, не такие как он, решения. Потому что он привык быстро оценивать ситуацию, даже не вникая во все детали, быстро принять решение и не отклоняться от него в дальнейшем; Фрида же хотела бы более тщательно изучить разные аспекты и взвесить все возможности. Его нетерпение часто может переходить в резкий тон. Но как только он рассерженно отвечает, то потом уже сожалеет и извиняется. Таким образом, в разговорах появляется некоторая натянутость и ожесточение. Осознание ошибочного, направленного вовне, несколько обозленного проявления может, с одной стороны, воздействовать так, что оба ведут себя насто-

роженно, с другой стороны, из-за состояния постоянной боевой готовности может привести к еще большей скованности.

Но при всех проявляющихся напряжениях оба еще убеждены в том, что все еще может быть опять разрешено посредством открытой дискуссии. Если в семье есть дети, то участники тщательно следят за тем, чтобы они никоим образом не были втянуты в противоречия.

2. Дебаты и полемика

Порог к уровню 2 может быть преодолен тогда, когда, к примеру, у Фриды есть впечатление, что она чаще идет на мировую и уступки, чем Герман. Она думает: «Почему я всегда должна уступать? Не мог бы мой дорогой супруг тоже разочек собраться и передо мной извиниться, когда он грубо обращается со мной?» В теперешних обстоятельствах совершенно нормально, если ее супруг думает точно так же и также убежден, что он чаще идет навстречу своей жене, чем она ему. Оба чувствуют себя односторонне обделенными. Таким образом,



решает то одна сторона, то другая также разочек проявить твердые стороны, следуя девизу: «Ну ладно, если ты хочешь, тогда я тоже могу быть неуступчивым или неуступчивой. Если ты так стремишься бросить мне вызов, то я могу его принять». Вместе с этим ощутимо изменяется ведение разговора. Он превращается в спорную перебранку и в острые дебаты.

Если бы нужно было обсудить различные спорные темы, то оба супруга стремились бы показать упорство (твердость) и готовность к удару (тактика). В решающих разговорах Герман видит дефицит понимания и различия в позициях партнеров яснее, чем позитивные аспекты в рассуждениях Фриды, и чем что-либо объединяющее, и высказывается об этом критически. То же происходит и с Фридой. Она указывает мужу на ошибочные выводы и нехватку информации. Короче говоря, споры, суть которых скорее в том, чтобы сохранить свои права, нежели в том, чтобы действительно решить проблему, очень похожи на игру в пинг-понг. Спорящие пе-

реносят различия в области мысли, чувства и воли и со временем кажутся очень сильно отдаленными друг от друга.

Отношения между Фридой и Германом до появления ожесточения были проникнуты взаимным уважением. Они разговаривали друг с другом на равных. На второй ступени Герман заботится о том, чтобы продемонстрировать свое превосходство: он говорит с Фридой как будто свысока, он поучает ее, поскольку она расценивает его мнение как ошибочное. И он заставляет ее чувствовать, что она вообще должна смотреть на него снизу вверх, как дочь на своих родителей. — Но именно этого Фрида не может позволить своему мужу. Она также начинает указывать на недостаточную информированность, придирается к нему по всяким поводам и дает ему понять, что он высокомерен и слишком высокого о себе мнения, что есть множество вопросов, в которых он ничего не понимает.

При спорах все больше и больше внимания уделяется на то и дело слышимые разногласия по поводу того, что и каким

тоном говорится. Даже если Герман однажды и извиняется за свои резкие высказывания словами: «Мне жаль, что я явно загнал тебя в угол!», то Фрида думает, что в нотках его голоса все же звучит злорадование. Поэтому на самом деле она не может принять этих извинений. Различия между содержанием сказанного и тем, как это было сказано, подкрепляет ее сомнения насчет того, уважает ли ее Герман. В разговорах спорящие могут все время колебаться между готовностью к сотрудничеству и предрасположенностью к конкуренции и соперничеству.

3. Действия вместо слов

Порог ступени 3 считается преодоленным тогда, когда Герман или Фрида верят, что ничего уже нельзя достичь в переговорах друг с другом, не говоря уже о том, чтобы повлиять друг на друга. Тогда все разговоры видятся бессмысленными. Что же тогда остается? Обе стороны уже не пекутся об аргументах противника. Вместо этого они просто делают то, что прежде за-

щищали или требовали в спорах, то, что ранее просто безрезультатно затихало.

Герман теперь не ведет долгих дебатов с Фридой, если он хочет пойти с друзьями на стадион посмотреть важный футбольный матч. Фрида же, напротив, разочарована, даже возмущена, что он прямо перед выходом из дома сообщает, что он собирается делать. Ее упреки его больше не заботят. Когда поздно вечером Герман возвращается домой, Фрида награждает его ледяным молчанием и оказывает холодный прием. Со своей стороны, Фрида потеряла всякую надежду убедить Германа в необходимости нового мебельного гарнитура и просто заказывает мебель. Вопреки большим затратам, в следующие недели ей удастся кое-что сэкономить на еде, к тому же она сокращает пивной рацион мужа, на что он опять же злится.

На этом этапе происходящее определяется действиями, а не словами. Это стратегия свершившихся фактов. Каждая сторона навязывает другой свою волю, следуя девизу: «Уж пусть мой муж (или моя жена) с этим смирится!»

Тем не менее, было бы ошибочно полагать, что с этого момента больше нет никаких устных споров. Потому как после каждого действия одной из сторон разгораются ожесточенные перебранки — однако, уже не с верой в возможность переубедить противника, а только лишь для оправдания своего поведения. Фрида подчеркивает: «Я должна была купить мебельный гарнитур, специальная акция заканчивалась через несколько дней. Если бы я ждала твоего согласия, я упустила бы эту возможность». Герман поясняет с ударением: «Ты бы не позволила мне провести несколько часов с лучшим другом! Для чего я должен был вести с тобой долгие и пространственные дискуссии, насколько важен этот матч, если ты все равно ничего не понимаешь в футболе!»

В подобных сценах оба повторяют постоянно определенную манеру мыслить и манеру поведения по стереотипному образцу. Как только Герман начинает перечислять свои доводы, Фрида думает, что она наперед знает, что и как он будет гово-

рять. Поэтому ей больше не нужно слушать. Поэтому на этой стадии все же решающим является то, что фактически было сделано, а не то, что они говорили.

На этой ступени эскалации у спорящих сторон есть возрастающая потребность в понимании и поддержке, поскольку в отношении партнера по конфликту им все сложнее удастся вникнуть в чувства другого. Тем больше выдвигается предположений, что его или ее на самом деле могло бы тронуть, и совершать эти действия, а не другие.

Все же на третьей ступени эскалации есть еще моменты сотрудничества, хотя происходящее в значительной мере определяется конкурентным мышлением и соровновательным поведением.

4. Образы и коалиции

Постепенно у Фриды восприятие мужа до конфликта сливается в полную обобщенную картину с озлобленной манерой поведения ее супруга сейчас. Прежде всего, она видит отрицательные качества Германа: «Он упрям, занимается только своими собст-

венными делами, очень мало считается с моими интересами; его манеры несколько грубоваты, поэтому его особенно не интересуют семейный ужин и уютный дом. Занятиям с детьми он уже не уделяет много времени; когда он мысленно погружен в футбольную игру, то может вести себя с детьми очень нетерпеливо и нелепо. Но, собственно говоря, я должна была раньше обратить внимание на эти его недостатки. Он же всегда был таким, только это было искуснее от меня скрыто. Он всегда был таким и, на самом деле, никогда уже не изменится». Ей уже почти с трудом удастся вспомнить и о достоинствах Германа. Себя саму она все же видит терпеливой и терпимой, денно и ночно изо всех сил старающейся для семейной жизни, самостоятельно управляющейся с ведением домашнего хозяйства и семейных дел.

Подобное можно сказать и относительно Германа. Его образ Фриды также определяется отрицательными качествами и недостатками: «Фрида в действительности не может участвовать в дебатах. Она

всегда избегает открытого спора и очень скоро обижается, если я ей все разочек выскажу открытым текстом. Также удивительно, как она обращается с деньгами. Она знает, как откладывать деньги для больших приобретений, а на ежедневные затраты, как то еда и напитки, то и дело денег нет. Но, на самом деле, она же всегда такой была — просто раньше я этого не рассмотрел. Я также опасаюсь, что она уже не изменится...»

Для четвертой ступени эскалации типично то, что каждая сторона видит себя в лучшем свете, а в противнике замечает лишь отрицательные качества. Сверх того, эти образы фиксируются. Собственно, если бы человек при новых стычках показывал иной, а не уже известный способ поведения, то это все же оставляло бы единожды запечатленный негативный образ. Еще кое-что можно в большинстве случаев наблюдать на четвертой ступени: конфликтующие зачастую ищут повод, чтобы сказать колкость, раздражить и разозлить другого — но в такой изощренный способ,

чтобы нельзя было распознать намерения позлить другого, или же, чтобы это можно было отрицать.

Как Фрида, так и Герман вовлекают все больше друзей и коллег в свои проблемы. Они добиваются их понимания, рассказывая, как ужасно ведет себя партнер. Друзей все более и более побуждают к тому, чтобы те при различных столкновениях отчетливо показывали свои симпатии. Так активизируются особы, активно оказывающие поддержку, которые также по собственной инициативе вмешиваются в происходящее и занимают свою позицию. Фрида и Герман создали коалиции вовлеченных в спор. Круг участников расширился.

5. Открытые нападения и потеря лица

До этих пор отрицательный образ противника складывался из тех самых раздражающих черт характера и досадных недостатков в знаниях и навыках, в компетентности в разных сферах и социальной

компетентности. Это коренным образом меняется, когда стороны приближаются к порогу пятой ступени. У Фриды понемногу появляются сомнения, действительно ли Герман каждый раз посещает с друзьями стадион. Заходит ли он туда на самом деле? Выдумывает ли он отговорки, которые обеспечивают ему алиби для его частых отлучек? Имеют ли для него, в сущности, какое-либо значение брак и семья? Возможно, у него есть любовница, а Фриду он лицемерно уверяет, что ему нужно на футбол? Почему тогда в последнее время он постоянно жалуется на то, что у него так мало денег на его увлечения? Почему это вдруг он придает большое значение модной одежде — если ему всего-то и нужно, что пойти с приятелями на стадион?

Герман тоже беспокоится о недоброжелательном поведении своей жены, которое внушает ему отвращение к семейной жизни. Что же на самом деле движет ею? Она всегда такая резкая. С друзьями и подругами она смеется, в то время, как с ним дело вечно заканчивается яростными ссо-

рами. Если он однажды остается дома, то она жалуется на головную боль и рано идет спать. Как же на самом деле она относится к своему мужу? Уважает ли она его еще? Возможно, она его ненавидит?

Поскольку недоверие Фриды растет, она начинает за ним тщательно следить. Она разузнает у друзей, где и когда они видели Германа — и иногда у нее мелькает мысль, не нанять ли ей детектива. Чтобы не поползли слухи, она полагает, что для этого нужно иметь значимые сигналы о том, что Герман ее обманывает, когда он уходит из дома и в первый раз возвращается домой поздно ночью. Она не может ошибиться, не может обронить при детях и слова о своих подозрениях в том, что Герман, возможно, останется у любовницы, что он, скорее всего, предал жену и детей, что он их собирается бросить.

Однажды Герман возвращается домой поздно ночью и навеселе. Фрида ожидала его в большом напряжении и высказывает жесткие упреки, поскольку она, в конце концов, хочет знать, где же он может по-

стоянно околачиваться. Слово за слово, и ссора заканчивается тем, что Фрида выкладывает ему все о своих подозрениях, что у него есть любовница и что он уже некоторое время ведет двойную жизнь. Преисполненная разочарования и гнева, она кричит так, что дети пробуждаются ото сна и, испуганные, приходят в комнату, где и становятся свидетелями этой сцены. Герман опровергает все обвинения, в ярости стремительно упаковывает самые необходимые вещи в большой чемодан и покидает дом. Впоследствии он много дней не появляется дома, его не получается вызвать по телефону.

Между тем, Фрида все же пришла к заключению, что она хочет развестись. Неудивительно и то, что Герман также находит ситуацию невыносимой, и то, что разрыв неизбежен. Для утешения разыскивает он свою давнюю подругу и некоторое время собирается пожить у нее...

Для Фриды это окончательно является явным доказательством ее подозрений, которые она так лелеяла: Герман ей лгал, об-

манул ее доверие и изменил ей. Она больше не может и не хочет и далее жить в браке с таким мерзавцем. Со слезами рассказывает она детям, что они тоже стали несчастными жертвами бессовестных людей.

Драматизм картины противостояния на пятой ступени состоит в том, что противник нравственно уже не рассматривается как достойный доверия. Отрицается любое правдоподобное предположение о наличии у противника нравственных устоев, как враг он совершенно теряет человеческий облик. В своих же представлениях собственное поведение видится нравственно обоснованным. Дьяволу с одной стороны противопоставляется воплощение добра с другой стороны.

Герман узнает, что Фрида в разговорах со знакомыми и друзьями опровергала его порядочность. Он чувствует, что его оговорили и как козла отпущения обвинили во всех прегрешениях, за которые он не чувствует себя ответственным; все, что в браке пошло наперекосяк, вменяется ему в вину.



Он не может с этим смириться. Поэтому он стремится уличить свою жену во лжи и возвестить об этом всему свету. И он непременно добивается или одного, или другого. Взаимные нападения происходят своим чередом. Под конец оба зачастую теряют свое лицо. Где ранее были благосклонность и любовь, господствуют ненависть и презрение.

6. Стратегии угроз и шантаж

После этих событий кажется, что пути назад уже не будет. Учитывая стремление к расторжению брака, теперь будут предъявляться взаимные требования. И с каждым требованием сопряжена угроза наказания на тот случай, если противоположная сторона не выполнит это требование. Все это происходит с сильной озлобленностью, жестокостью и едкостью. Фрида запрещает Герману любые контакты с детьми. Если он все же попытается их искать, то она объявляет, что ему придется посчитаться с мерами полиции. И она дает понять, что она это уже выясняла в ведомстве по делам мо-

лодежи. Все замки старательно заменены, так что Герман уже не может войти в дом.

Герман требует, чтобы ему отдали его имущество — коллекцию музыкальных дисков, телевизор с видеорекодером, его одежду, коллекцию футбольных раритетов и сберегательную книжку. Он предпримет жесткие меры в том случае, если Фрида ему в этом откажет. Наибольший спор разгорается насчет собственности жилья. Как Фрида, так и Герман подчеркивают, что преимущественное право на жилье принадлежит каждому из них, и пытаются угрозами склонить друг друга к уступкам.

Становится все хуже и хуже. События быстро сменяют друг друга. Герману однажды удается при помощи старшей дочери получить доступ в дом и забрать ценные вещи. Как только Фрида узнает об этом, она устраивает дочери скандал, подключает полицию и выдвигает требование о возмещении ущерба.

Когда конфликт уже направлен в формальное русло судебным разбирательством, когда поднимаются жалобы о нарушении

имущественных прав и начат бракоразводный процесс, можно, вероятно, и предотвратить дальнейшие насильственные действия. Тем не менее, эскалация конфликта может продолжаться, если не начнется судебное разбирательство или процесс медиации. И все же, конфликт может разжигаться и после формального развода, если при исполнении судебного приговора распри продолжают с новой силой, поскольку право опеки, отчисление алиментов, время посещения и так далее могут истолковываться по-разному и дают все больше поводов для ссор.

7. Сокрушительные удары ограниченной силы

На этой стадии конфликтующие стороны уже совсем не стараются ставить конкретные требования. Теперь они стремятся к тому, чтобы просто нанести вред врагу, чтобы ему «почитать нотации». Они надеются, что хотя бы этим можно сломить волю соперника и он должен будет уступить. Все теперь зависит от того, что же

может причинить вред другому. Поскольку Фрида и Герман хорошо знают привычки друг друга, знают они также, что может навредить друг другу. И делают кто во что горазд. Оба мыслят вещественными категориями, поскольку им в голову не приходит, что с каждым таким нанесением вреда причиняется боль другому человеку. Герман теперь не считается с интересами детей, Фрида одержима мыслями о мести. Но при всей стремительности конфликта обе стороны следят за тем, чтобы их сокрушительные действия не пересекали определенных границ. Вопреки всему, они хотят лишь достичь уступок или капитуляции противника и еще не стремятся к тотальному уничтожению.

8. Раскол, полное уничтожение

Добровольное ограничение силы удара может быть полностью отменено из-за ожесточения и ненависти. Наступает момент, когда у одной стороны — или сразу обеих — есть только одна цель: ликвидировать, то есть убить врага либо материально, либо

душевно-духовно, либо же телесно. Часто случается так, что бывший партнер доводит другого до разорения. Это значит — материальная смерть. Иногда появляются газетные сообщения о том, что конфликт пары или семьи заканчивается тем, что, например, мужчина убивает свою бывшую жену и детей.

9. Вместе в пропасть

Эскалация может продолжаться и тогда, когда кто-либо при попытке уничтожить противника в лютой ненависти также готов решиться и на собственную гибель. После того, как были застрелены жена и дети, муж наводит пистолет на себя самого. Трагично закончился и один случай, связанный со сферой экономики. Конфликт между двумя супругами, которые совместно основали очень успешное предприятие, зашел так далеко, что при попытках деконцентрации и разделения имущества каждая сторона старалась уничтожить долю другой стороны, а также разорить производство, принадлежавшее дочери, по-

скольку они не могли позволить противоположной стороне владеть экономически здоровым производством. Они точно знали уязвимые места предприятия дочери и делали все для того, чтобы полностью разорить предприятие, которое могло перейти к другому. Постепенно они разорили все имущественные ценности, им принадлежавшие. На сегодняшний день они полностью обнищали и живут на социальную помощь.

Горячая или холодная эскалация

В таблице вкратце обобщены основные черты каждой из 9 ступеней эскалации. Это схематическое представление может оказать помощь при определении действительной на данный момент ступени эскалации.

В предыдущих разделах я описал в обобщенной форме основные характерные черты эскалации. Как я объяснял в третьей главе, конфликты могут проходить в пере-

гретой или переохлажденной формах. Таким образом, эскалация конфликта может быть горячей и холодной. На ступенях эскалации с 2 по 5 проявляются заметные различия. Наиболее выделяющиеся отличия при семейных конфликтах или конфликтах пары приведены в нижеследующей таблице.

ЭСКАЛАЦИЯ ГОРЯЧЕГО КОНФЛИКТА:	ЭСКАЛАЦИЯ ХОЛОДНОГО КОНФЛИКТА:
1. Ожесточение	
Когда доходит до ожесточения и неготовности изменить точку зрения, тогда явно проявляются и гнев, и растерянность, и натянутые отношения, а также напрямую об этом говорится. При противоречиях во мне-	При расхождении во мнениях наступают молчаливые паузы или же изменяется тема разговора. Гнев заглатывается и выражается только косвенным способом в личных беседах посредством

ниях становятся более интенсивными усилия, прилагаемые для переубеждения.	намеков, цинизма, негативных отзывов вне группы.
2. Дебаты, полемика	
Полемика посредством поляризации в мышлении, чувствовании, воле становится эмоциональной и со спортивным азартом сводится к соревнованию. Если недостаточно времени для дебатов, тогда предоставляется дополнительное время. Существующие правила и процедуры по возможности игнорируются,	Перед разговором втайне ведется настраивание против точки зрения противоположной стороны. С педантичной точностью указываются ошибки в мнении противоположной стороны. Перед спором робко подготавливается позиция. Суть разговоров сводится скорее к тому, чтобы цинично и с сарказмом пони-

чтобы ликвидировать рамки в столкновении. Споры преобладают над нормальной работой. Участники открыто добиваются симпатии к собственной позиции у оппонента, у наблюдателей и зрителей, до этого момента не участвующих в споре. Собственное превосходство в преувеличенном виде выставляется на обозрение. Суть сказанного и тон сказанного (слышимое между строк) в дебатах всегда существенно отличаются друг от	зять ценность точки зрения противника, нежели о том, чтобы пропагандировать свою точку зрения. Вместо прямой устной перепалки все чаще прибегают к опосредованной письменной коммуникации. На словах идут заверения в том, что спор должен вестись объективно, в то время как негативный тон сказанного в действительности сильнее. Все больше вопросов, привносимых в спор, остаются неразрешенными, на них накладывается
---	--

друга. Количество спорных вопросов быстро увеличивается.	табу, разговоры ведутся все с большей и большей натяжкой.
3. Действия вместо слов	
После безуспешных дебатов и полемики стороны внедряют свои замыслы против воли противника. Однако, прежде чем поставить перед уже свершившимся фактом, открыто объявляется, «что что-то случится». Неожиданные действия ускоряют эскалацию. Стороны неприкрыто демонстрируют как личную агрессию, так и перенесенное	Все чаще расстаются ловушки для противоположной стороны. Со ссылкой на давление обстоятельств противники хотят заставить друг друга отступить. Препятствие для достижения цели противника становится важнее, чем осуществление собственной цели. Разочарованность в противоположной стороне истолковывается как несча-

оскорбление. Также участники хвастливо упиваются окрепшим чувством собственного достоинства. Способность проникнуться восприимчивостью противоположной стороны сильно уменьшилась.	стве, в котором повинен сам разочарованный Конфликтующие стороны ощущают, что их действия сдерживаются и блокируются. Из-за раздражения по поводу запутанной ситуации разрастается депрессивное настроение. Чувство бессилия и угнетенности ведут к фантазированию насчет полноты власти и коварства противоположной стороны.
4. Образы и коалиции	
В дополнение к оказывающим давление действиям открыто ведутся	Взаимные препятствование и блокирование усиливаются. С целью

имидж-кампании. При помощи подчеркивания позитивного образа самого себя образ противника автоматически становится отрицательным. При каждой возможности противник сопоставляется с отрицательным стереотипным образом. Участники ищут подтверждения правильности собственных требований и способов действия у людей из ближайшего окружения. Создание коалиции в основном происходит посредством эмо-	загнать противника в угол созывается тайный «военный совет» с товарищами по несчастью. Неудовлетворенность недостаточными успехами приводит к упрекам самому себе и ненависти к самому себе («имплозия») и разряжается против самого себя. Никто не признается в завуалированных колкостях и раздраживании. Посредством скрытых имидж-кампаний и целенаправленной клеветы на противника образ самого себя может
--	--

ционального проявления симпатии, так как каждая сторона связывает себя с единомышленниками для совместного достижения целей. Со временем возникают воинствующие альянсы, которые совместно ведут борьбу против врага. Численность и сила собственных сторонников представляются переоцененными и преувеличенными. Открытые колкости и раздраживание ведут к новым разочарованиям и разжигают недоверие.	делаться более позитивным, чтобы другие люди отвернулись от оппонента. Высказывания, наносящие вред репутации, неуклюже отрицаются. Взаимные упреки и обвинения приумножаются, поскольку каждая из конфликтующих сторон терпит оскорбление и моральный ущерб.
--	--

5. Открытые нападения и потеря лица

(Предположительное) обнаружение противоречий, лжи и проступков приводят к большому возмущению, которое открыто показывается. Обвинения выдвигаются очень эмоционально, так что лица, до сих пор не оказывавшие поддержку, примыкают к одной из сторон. Все действия нацелены на «смертельный удар», которым противник (или же наиболее важное лицо лагеря противника) будет публично выведен на чистую воду.

Для запланированного разоблачения противника втайне собираются доказательства его проступков и обсуждаются с приближенным лицом. Момент для публичного разоблачения перед свидетелями точно планируется. Неожиданные маневры и провокационные вопросы выстраиваются и инсценируются. С их помощью врага загоняют в угол, он запутывается в противоречиях. Тогда его можно увидеть насквозь, как абсо-

Этого человека будут уличать в измене, лжи, обмане, манипуляциях, злоупотреблении властью и так далее. Все это приводит к шумному изгнанию полностью дискредитированного лица. Путем очернения противника собственная персона представляется более как безвинная, доверчивая и порядочная. Уличенному преступнику усиленно вменяются в вину проблемы последнего времени. Всем происходящим управляет открытая ненависть.

лютно недостойного человека. Окружение сужается постепенно, пока противник не изгоняется с испорченной репутацией. Само по себе разоблачение может даже контролироваться и сдержанно проводиться нападающей стороной, так что ее нельзя упрекнуть в скрытой эмоциональности. «Я не мог поступить иначе, я обязан был это сделать!» — говорится в оправдание.

На 6-й, 7-й, 8-й и 9-й ступенях нет никаких значительных различий между холодной и горячей формой ведения конфликта.

Где заканчивается самопомощь и начинается профессиональная медиация

После описания драматической эскалации конфликта я хотел бы предупредить возможное ошибочное заключение: конфликты не должны развиваться неизбежно с первой до последней ступени эскалации. Исходя из опыта, я могу сказать, что людям удавалось даже на последних ступенях эскалации взять судьбу в свои руки, и этим они останавливали дальнейшее ухудшение. При помощи знаний о характерных образцах мышления, чувствования, волеизъявления и поведения на различных ступенях эскалации становится легче распознать, в каком месте находится конфликт. Благодаря этому можно попытаться также выйти из конфликта, чтобы предотвратить дальнейшую эскалацию.

Если все-таки развитие конфликта дошло до 4 ступени эскалации, то должно настоятельно посоветовать обратиться за профессиональной помощью извне. Очень велика опасность, что неудачные попытки самостоятельного спасения могут больше навредить, нежели помочь. Тогда есть вероятность, что стороны конфликта по причине их глубокой подозрительности будут полагать, что они изначально обречены на неудачу, еще более приумножающую ущерб. Таким образом, конфликт о разрешении конфликта был бы сильно обострен. Это все усложняет процесс медиации из-за внешних влияний, поскольку стороны конфликта уже должны были бы столкнуться с разочарованиями при попытках разрешения и поэтому пессимистично настроены.

Точное знание механизмов эскалации и ступеней эскалации может предохранить людей от еще более глубокой эскалации конфликта, поскольку они столкнулись с ошибочным методом. Тогда — наряду с другими факторами — прежде всего от текущей ступени эскалации зависит то, будет

ли определенный метод медиации или конфликт-менеджмента успешным или нет. Поскольку конфликты — невзирая на многочисленные закономерности — никак не могут быть стандартизированы, то и подход в медиации тоже не может быть стандартизирован.

Динамика эскалации есть процесс регрессии. Здесь подразумевается, что участвующие лица взаимными провокациями и конфликтными поступками все более действуют ниже того уровня, которого они достигли благодаря своему развитию. Сорокалетний, профессионально и личностно образованный мужчина все более и более подчиняется в своих мыслях, чувствах и воле таким образцам мышления и поведения, которые едва ли являются совершенно нормальными для подростка, не говоря уже о зрелом взрослом человеке. Спорящие принимают за образец предыдущую фазу развития, совершая обратное движение, шаг назад, то есть, обнаруживая регрессию. Часто в жалобах руководителей, в чьих командах есть конфликты, зву-

чит выражение: «Это самый настоящий детский сад!» Все же процесс регрессии не должен пониматься так, что конфликтующие стороны как личности во всех ситуациях впадают в детство. Собственно, эта регрессия проявляется со всей отчетливостью только в отношении к противнику или врагу. В то время, как Фрида и Герман, впускаясь в ссору держатся друг с другом, как подростки, с другими все же ведут себя как нормальные взрослые. Поэтому здесь я говорю о том, что патологичной является ситуация в общении, а не болезни самих личностей. Поэтому регрессия может встречаться у всех здоровых людей. Она есть частью эскалации.

Из этих моих описаний можно узнать, что эскалация заставляет делать шаг назад участвующих в ней людей, группы людей (или даже народы) таким образом, что они действуют ниже своего уровня и своего достоинства. Посредством целенаправленного и опрометчивого способа поведения конфликтующих эскалация приводит к высвобождению сил, которые впоследствии

оказываются мощными, даже сверхмощными. Как в стихотворении Гете об ученике чародея, который при помощи волшебного заклинания превращает метлу в лакея, а позднее уже не знает, как ему развеять свои чары. Он уже не мог смирять духов, которых он позвал. Это происходит также в эскалации, когда конфликтующие стороны в своей собственной динамике, которую они отпустили, переживают, насколько они обессилели. Чем более они из-за конфликта оказываются «вне себя», тем больше теряют они контроль над собственными восприятиями, мышлением, чувствованием, волей и действием. Они действуют уже не самостоятельно, а как управляемые извне.

Ввиду такой эскалационной динамики, задачей медиации (а также и других способов работы с конфликтами) является наделение людей способностью снова обрести самоконтроль и самообладание. Вследствие вмешательства медиации, они получают поддержку для того, чтобы взять на себя ответственность и действовать, исходя из

собственного Я. Люди не являются бессильными, управляемыми извне, предоставленными какой-то там судьбе, но они становятся творцами своей собственной судьбы. Когда происходит конструктивное решение конфликтов при помощи медиации, то это имеет двоякое действие: с одной стороны, медиация — это помощь для преодоления уже существующей проблемы, с другой стороны, она является средством для предотвращения конфликтов, поскольку ссорящиеся уже в процессе медиации научились, как можно свои противоречия решить при помощи ненасильственного способа.

Таким образом, при помощи эмансипационного воздействия медиации, когда она найдет распространение во многих сферах жизни, станет возможно вносить всеобщий вклад в культуру конструктивного ведения споров.



Литература

Баллрайх Р., Глазл Ф., *Медиация в движении* (Ballreich R., Glasl F., *Mediation in Bewegung*), www.concadora.de.

Глазл Ф., *Конфликт, кризис, катарсис и превращение двойников* (Glasl F., *Konflikt, Krise, Katharsis und die Verwandlung des Doppelgängers*).

Глазл Ф., *Конфликтменеджмент* (Glasl F., *Konfliktmanagement*).

Глазл Ф., *Модель контингенции для работы с конфликтами* (Glasl F., *Das Kontingenz-Modell der Konfliktbehandlung*).

Глазл Ф., *Самопомощь в конфликтах* (Glasl F., *Selbsthilfe in Konflikten*).

Глазл Ф., *Стратегии посредничества для горячих и холодных конфликтов в микро- и мезосоциальной сфере* (Glasl F., *Interventionsstrategien für heiße und kalte Konflikte im mikro- und meso-sozialen Bereich*).

Миллер Н.Э., *Комментарии к теоретическим моделям, проиллюстрированные развитием теории конфликтного по-*

ведения (Miller, N.E., Comments on theoretical models, illustrated by the development of a theory of conflict behaviour).

Компи Л., *Логика аффекта. Структура психики и ее развитие* (Compi L., Affektlogik. Die Struktur der Psyche und ihre Entwicklung).

Компи Л., *Эмоциональные основы мышления. Схема фрактальной аффективной логики* (Compi L., Die emotionalen Grundlagen des Denkens. Entwurf einer fraktalen Affektlogik).

Омер Х., Алон. Н., Шлиппе А., *Образ врага. Психология демонизации* (Omer H., Alon N., Schlippe A. von, Feindbilder. Psychologie der Dämonisierung).

Томанн К., *Помощь в прояснении: конфликты в профессии* (Thomann Chr., Klärungshilfe: Konflikte im Beruf).

Томанн К., *Выражение негативных эмоций* (Thomann Chr., Negative Gefühle ausdrücken).

Фишер Р., Кишли Л., *Контингентный подход в медиации и консультирова-*

нии (Fisher R., Keashley L., Der Kontingenzansatz in Mediation und Beratung).

Шлиппе А., Швайцер Й., *Учебник систематической терапии и консультирования* (Schlippe A. von, Schweitzer J., Lehrbuch der systemischen Therapie und Beratung).

Швабе М., *Эскалация и деэскалация в организации помощи несовершеннолетним* (Schwabe M., Eskalation und De-Eskalation in Einrichtungen der Jugendhilfe).

У цій книзі розглядаються різноманітні форми розвитку конфліктів у сімейних пар, а також небезпеки їхньої можливої ескалації, з якою так часто стикаються подружжя, починаючи, здавалося б, усього лише з невеличкого напруження у стосунках. Автор, один із найбільш відомих на сьогодні міжнародних консультантів із конфліктменеджменту, не дає рецептів чи програм виходу з подібних криз, але детально феноменологічно розглядає саму механіку виникнення конфлікту, його стадії, а також тенденції розвитку. Це дає подружжю можливість побачити стан та динаміку їхнього власного конфлікту та вчасно визначити, чи можуть вони іще впоратися з ним самотужки, чи уже потребують допомоги ззовні.

Науково-популярне видання

ГЛАЗЛ Фрідріх
Сімейні конфлікти

Російською мовою

Переклад з німецької Катерини Новицької

Корекція Софії Копил

Головний редактор Олена Колухова

Директор видавництва Наріне Мальцева

Підписано до друку 1 липня 2014. Формат 60х84/32.

Папір пухкий книжковий. Гарнітура Georgia.

Ум. друк. арк. 3,26. Наклад 1000 прим. Зам. №14-070.

Видавництво «НАІРІ». 02140, Київ, пр-т Бажаєва, 24/1-100.

nairi@i.com.ua,

www.nairi.org.ua

Свідцтво суб'єкта видавничої справи

ДК № 2128 від 17.03.2005 р.

Виготовлено: ТОВ «Дорадо-Друк»,

вул. Щорса, 7, м. Сквиря, Київська область, 09000.

Свідцтво суб'єкта видавничої справи

ДК № 2600 від 01.09.2006.

www.doradoalliance.com

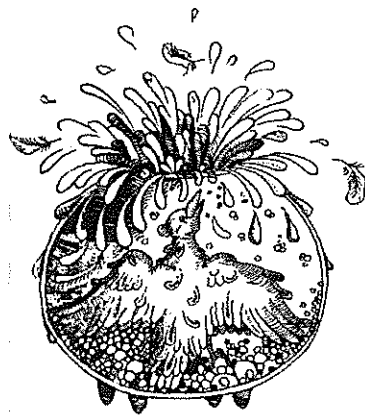


В этой книге рассматриваются различные формы протекания конфликтов внутри семейных пар и опасности их возможной эскалации, с которой так часто сталкиваются супруги или партнеры, начиная, казалось бы, всего лишь с небольшого напряжения в отношениях. Автор, один из наиболее востребованных в настоящее время международных консультантов по конфликтменеджменту, не дает рецептов и программ выхода из подобных кризисов, но детально феноменологически рассматривает саму механику возникновения конфликта, его стадии и тенденции развития. Это дает паре возможность увидеть состояние и динамику их собственного конфликта и вовремя определить, могут ли они еще справиться с ним самостоятельно или уже нуждаются в помощи извне.

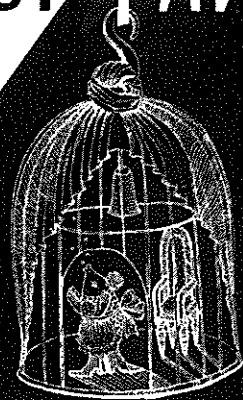


ФРИДРИХ ГЛАЗЛ СЕМЕЙНЫЕ КОНФЛИКТЫ

ФРИДРИХ ГЛАЗЛ



СЕМЕЙНЫЕ КОНФЛИКТЫ



ФРИДРИХ
ГЛАЗЛ

АСТ