

Конфлікти в ОСББ: як їх перетворити на благо. Частина 2. Контроль емоцій у ситуації конфлікту

Напевно, кожна людина була в ситуації, коли через конфлікт «нерви здавали» і вона поводитися так, що потім жалкувала. Голови правлінь ОСББ, незважаючи на їхній значний комунікативний досвід і вміння, дуже часто опиняються в обставинах, коли емоції «зашкалюють». Як опанувати себе та допомогти іншим заспокоїтися і діяти врівноважено?

Міжособистісна комунікація завжди відбувається на двох рівнях: 1) раціональному, тобто рівні змісту або предмету розмови; 2) емоційному, тобто на рівні відносин. Емоційний рівень відбиває відносини між співрозмовниками, а також їх ставлення до ситуації та предмету комунікації.

Що ж таке емоції? Емоції (від фр. *émouvoir* — «хвилювання», «збудження») — це біологічно обґрунтовані психологічні стани, що виникають у результаті нейрофізіологічних змін; вони по-різному пов'язані з думками, почуттями, поведінковими реакціями і ступенем задоволення чи страждання. Емоція відображає суб'єктивне оцінює ставлення до наявних або можливих ситуацій. Особливість емоцій — у їх здатності формуватися по відношенню до пережитих, очікуваних або уявних ситуацій. Зверніть увагу, ситуація може бути уявною, вигаданою, очікуваною, помилково визначеною, а емоції будуть цілком реальні. Емоції передаються через позу, міміку, жести, інтонацію.

Люди відчувають сильні емоції у конфліктних ситуаціях. Якщо на емоційному рівні багато негативу (злість, образа, розчарування, гнів), це трансліюється як погане ставлення до партнера і сприймається як напад. Нормальна реакція на напад — захист. А найкращий захист, як відомо, напад. Тому емоції спрацьовують як конфліктоген. Будьте впевнені, коли ви у надто емоційному стані, при цьому байдуже, позитивні ваші емоції чи негативні, ви стовідсотково сприймаєте все викривлено. Більш того, коли ви говорите надто емоційно, співрозмовник або аудиторія теж сприймає ваші слова викривлено.

Отже, щоб перетворити конфліктні ситуації на благо, слід навчитися розпізнавати, вимірювати та керувати емоціями.

Розпізнавання емоцій. З часів Аристотеля налічують шість основних емоцій: радість, здивування, сум, гнів, страх і огиду. За К. Ізардом фундаментальних емоцій десять: цікавість, радість, здивування, гнів, горе, відраза, зневага, страх, сором та вина. Вченими вони були описані як результат еволюції, оскільки вони забезпечили хороші рішення давніх і повторюваних проблем, з якими стикалися наші предки. Таким чином, емоції сприяють адаптивній реакції на виклики навколишнього середовища. Проте світ змінюється, а ми несемо тягар давно сформованих автоматичних реакцій, і деякі з них можуть приводити до хибних наслідків.

Вимірювання емоцій. Для того, щоб навчитися керувати емоціями, слід навчитися оцінювати їх силу або інтенсивність. Уявіть свій стан у повному спокої. Це буде 0 на вашій шкалі емоцій. А потім уявіть ваш найбільш емоційний стан, коли тремтіли руки, бігали очі, вас просто трусило від переживань. Хай це буде 10 на вашій шкалі емоцій. Ви означили крайні величини, тепер всі ваші емоції слід навчитися вимірювати цією шкалою. Для чого це потрібно?

У людини вкрай рідко бувають зовсім беземоційні стани, нас певною мірою завжди щось хвилює. Проте якщо рівень ваших емоцій не перевищує позначку 5 на вашій шкалі, ви можете спілкуватися, більш-менш адекватно сприймати ситуацію і контролювати себе. Якщо ви перевищуєте позначку 6, то спілкування краще відкласти, воно не буде ефективним, продуктивним, тобто не досягне цілі або досягне з великими втратами сил, енергії та часу.

Керування емоціями. Щоб керувати емоціями співрозмовника, необхідно навчитися їх розуміти. Що може стати на заваді? Насамперед, свій емоційний стан. Що може допомогти? Потрібно абстрагуватися, не приймати емоцій іншої людини на свій рахунок. Що робити? Концентрація: потрібно зосередитися на іншій людині, на її емоційному стані і спокійно спостерігати, не приймаючи на свій рахунок, не беручи відповідальності на себе за стан співрозмовника.

Вправ для оволодіння концентрацією в мережі описано багато¹, обирайте та засвоюйте. А потім треба навчитися розширювати свій особистісний простір і беземоційно впускати туди інших людей. Наприклад, сидячи навпроти співрозмовника, відчуйте, що його/її присутність в вашому особистісному просторі є гармонійною, природною, що ви енергетично є одним цілим. І близька присутність іншої людини не викликає агресії, тривоги, збудження, зняковіння, іншого неприємного відчуття. Розширення свого особистого простору дозволяє позбутися напруги, страху, обмежень.

Третій навик, якій треба відпрацювати – вміння бути тут і сприймати. Це фундаментальна здатність при комунікації будь-якого типу – **бути тут, зараз і сприймати**. Завдання, з першого погляду, дуже просте: «бути віч-на-віч» з людиною, дивитися на неї і не викривлено сприймати. Вчіться бачити, а не оглядати. Потрібно не реагувати на іншу людину або на свої думки про іншу людину (або на свої думки з будь-якого приводу), і не намагатися викликати реакцію іншої людини або бути цікавим, «крутим». Просто бути тут і сприймати.

Насправді, це нелегко. Одразу люди намагаються замінити "бути віч-на-віч" чимось іншим – хіхіканням, спробами викликати реакцію у відповідь, розгляданням співрозмовника і т.п. Ці заміники сильно шкодять і створюють небажані наслідки, які не усвідомлюються людиною, яка їх використовує, і є неадекватною основою для послідовних частин комунікації.

Спостерігаючи емоції, свої та співрозмовника, ми визначаємо їх і оцінюємо їхню інтенсивність. Далі, за необхідності, регулюємо емоційну напругу. Техніки показані в табл. 1.

Таблиця 1. Техніки регуляції емоційної напруги

Знижують напругу	Підвищують напругу
Підкреслення спільності з партнером (схожість цілей, інтересів, думок, особистісних якостей тощо).	Підкреслення відмінностей між собою та партнером.
Підкреслення значущості партнера та його думки для вас.	Приниження ролі партнера, негативна оцінка його особистості, применшення його внеску у спільну справу та перебільшення свого.
Прояв інтересу до проблем партнера.	Демонстрація байдужості до проблеми партнера.
Надання партнеру можливості виговоритись.	Перебивання партнера.

¹Наприклад: <http://prosvitcenter.org/metodyky-dlia-concentraciyi-uvahy>

Знижують напругу	Підвищують напругу
Вербалізація емоційного стану, свого та партнера.	Ігнорування емоційного стану, свого та партнера.
У разі вашої неправоти, негайне її визнання.	Відтягування визнання своєї неправоти або її заперечення.
Пропозиція конкретного виходу із ситуації.	Пошук винних та звинувачення партнера.
Звернення до фактів.	Перехід "на особистості".
Спокійний темп та впевненість мови.	Різке прискорення темпу промови чи підвищення тону голосу.
Підтримка оптимальної дистанції, зорового контакту, увага до власних невербальних проявів.	Уникнення просторової близькості, контакту очима. Неконтрольовані невербальні реакції на слова партнера.

Як правильно і з повагою до співрозмовника вербалізувати емоційні стани, показано у табл. 2.

Таблиця 2. Вербалізація емоційних станів опонента

Менш поважні формулювання	Більш поважні формулювання
Ви не розумієте... Я не розумію...	Ви здивовані... Я здивований...
Ви в депресії... Я в депресії...	Ви засмучені... Я засмучений...
Вам неприємно... Мені неприємно...	Вам незатишно... Мені незатишно...
Вам гидко... Мені гидко...	Ви обурені... Я обурений...
Ви нервуєте... Я нервуюсь...	Вас турбує... Мене турбує...
Вам прикро... Мені прикро...	Вас зачіпає... Мене зачіпає...
Ви злитесь... Я злюсь...	Ви сердитесь... Я серджусь...

Техніка керування вербальною атакою через розчинення власних емоцій. Вершиною дипломатії є здатність керувати вербальною атакою без обриву лінії комунікації. Це завдання може бути сильним викликом вашому ЕГО, яке навчено механічно реагувати, щоб зробити себе правим за будь-яку ціну. Потрібно відмовитися від природного бажання діяти захисно — образою у відповідь, різкістю, сарказмом, виправданням. Як у бойовому мистецтві айкідо, зустрічайте силу відсутністю опору. Відступаючи в бік від напрямку випадку опонента, його енергія, що втратила спрямованість, розсіється в повітрі — і ви оволодієте контролем над ситуацією, не роблячи її гіршою. Головне в цій техніці — розчинення власних емоцій через концентрацію, тобто ніщо зі сказаного не має емоційно зачепити і знести вас «з місця», бо ви сконцентровані, відчуваєте свою вагу і силу.

Техніка керування вербальною атакою через рефреймінг (або переформулювання). Рефреймінг у даному випадку — це спосіб змінити оцінку на іншу. Зрозуміло, ми самі не маємо використовувати фрази-конфліктогени. Крім того, ми можемо переформулювати сказане співрозмовником таким чином, щоб передати той самий зміст, при цьому уникнути конфліктогенів. Наприклад: *Ви завжди спізнюєтеся — Коли мені доводиться чекати, я відчуваю, що мій час не цінують.*

У конфліктній ситуації ми часто дбаємо не про вирішення конфлікту, а про те, щоб виявитися правими. Коли конфлікт сприймається як загроза ЕГО, виникає бажання у відповідь захищатися і нападати. При цьому вся розумова сила йде не на пошук рішення, а на захист нашого ЕГО.

До того ще наші пристрасні бажання не дають нам побачити суть ситуації. Ми боїмося не отримати того, що бажаємо, і розцінюємо це як «провал». Треба навчитися спокійно ставитись до поразок. Кожна «невдача» одночасно є корисним відкриттям, що у такий спосіб досягти цілі не можна. Тому забудьте про «провал», страх поразок паралізує. Ідіть вперед до здійснення мрій.

Прагніть зрозуміти опонента. Почуйте його, відчуйте енергію його точки зору та емоційну силу, з якою він вірить у неї. Адже зрозуміти – це охопити як позицію, так і почуття, емоції, переконання, інтереси обох сторін. При цьому дайте можливість відмінностям відступити, а схожості вийти на перший план. Розуміння іншої людини веде від спірного питання до бачення, від патової ситуації – до вирішення.

Вміння у спілкуванні бути тут і безоціночно спостерігати за співрозмовником допомагає побачити ситуацію конфлікту такою, яка вона є. Якщо звільнитися від оцінок, від фільтрів минулого, від шор наших очікувань, від «вірно» та «невірно», від боротьби, хто «правий» і «не правий» – ситуація конфлікту буде виглядати зовсім по-іншому. Змінити бачення в конфлікті – це відійти від точки зору і дійти точки бачення. Це дає можливість знайти збіг позицій та рішення. Отже, робіть відкриття і знаходьте можливості спільних рішень. Ви відкриєте для себе, що конфлікт – це нове бачення, цікавість та творчість. А також нові можливості.

Щиро дякуйте і високо оцінюйте іншу людину. Як кажуть, всі наші життєві можливості ходять на двох ногах. Може, конструктивне вирішення конфлікту саме з цією людиною відкриє для вас нові життєві перспективи й можливості.