

Полезные навыки для ведения конфликта

Оксана Гуменная, психологиня, психотерапевтка, правозащитница (Молдова)

С мамами и папами из родительской группы Гендердок-М нам помогла очень одна модель, которая называется “Айсберг”. То есть когда ты смотришь на человека и понимаешь, что вот то, что он говорит, это, скорее всего, его какие-то позиции, это такая верхушечка айсберга. Где-то посередине его интересы – то есть, зачем он это делает, какую цель он преследует, что он хочет. И я тоже айсберг. То есть если я активист, я вот такой вот айсберг, вокруг меня, рядом со мной и напротив такой же айсберг, да?

Я понимаю, что человек говорит, но у него все-таки есть какие-то интересы, какие-то “зачем” он это продвигает? Но самый важный компонент, он лежит на дне айсберга, где есть какие-то потребности. И когда мы понимаем, что, чаще всего, это потребность быть услышанным, потребность, чтобы к тебе проявили уважение, чтобы тебя как-то учитывали. И даже несмотря на то, что там несется какой-то, возможно, даже агрессивный текст, мне помогает это не реагировать, потому что тогда наши вот эти два айсберга сближаются, и мы просто там в трахтарары летим и все вот эти наши базовые какие-то травмы, неразрешенные проблемы, они вылетают, и мы просто в пух и прах рассориваемся. И это в лучшем случае, в худшем случае мы можем навредить друг другу.

Когда мы говорим со своим оппонентом, нам важно его услышать и говорить: “Да, я понимаю. Мне важно, что ты сейчас говоришь. Да, я понимаю, что у тебя такая позиция, ты имеешь на эту позицию право. Ты это делаешь зачем? То есть потому, что мне хочется, чтобы был мир во всем мире, не знаю, или чтобы у нас там не было чего-то. Ну, я переживаю, например, что дети там учатся плохому и так далее”. Да, мы часто слышим эти аргументы. И я говорю: “Ты знаешь, мне тоже хочется, чтобы мир был лучше, чтобы дети нормально воспитывались и так далее. Давай все-таки проинформируемся. Давай ты посмотришь вот эти источники, если хочешь, давай ты сделаешь это, и ты увидишь, что, в принципе, я из того, что я тебе сейчас представляю, это не все неправда и есть в моей позиции тоже часть правды, которую, возможно, ты сейчас не видишь”.

Но когда мы с интересом, спокойно, доброжелательно разговариваем с человеком, у которого нет цели нас унижить, оскорбить, растоптать и просто вывести нас из эмоционального равновесия, это работает. Тогда мы не вовлекаемся в эту травлю, мы не вовлекаемся в этот деструктивный процесс, а вытягиваем, стараемся вытянуть область общих интересов на поверхность, чтобы уже можно было что-то обсуждать.

И вот, например, нашим родителям это помогает. То есть они тогда говорят: “А, понятно, мы тут ударились друг о друга своими потребностями, а чего мы хотим? Мы хотим, чтобы проявили к нам уважение, услышали, что у того человека такая же точно беда. Ну что я могу для этого сделать? Я хочу найти решение, поэтому я проявлю интерес, дам возможность ему вытащить все это из себя. И где у нас будут общие зоны соприкосновения, попробую двинуться туда и как-то их развить. И, может быть, даже если я не смогу, я могу хотя бы закрепить это, сказать: “А может быть, вы поговорите там с юристом нашим, то есть с теми людьми, которые уже занимаются (лобби, адвокаты)”.

То есть просто как бы заякорить какую-то маленькую тему, которую, может быть, я даже как специалист не могу продвигать еще, но могу это переадресовывать моим соратникам, которые более компетентны в этом.