

ЦЕНА НЕВЕЖЛИВОСТИ: посчитать и показать



Евгений Олегович Пятаков,
психолог

- межличностные конфликты • грубость • вежливость • общение
- продуктивная мотивация • «социальная сеть»

Все мы люди, все — человеки. И у каждого есть свои слабости. Один транжирит деньги, другой — время, а третий — и об этом мы поговорим особо — возможности, которые пытаются дать ему жизнь, сводя его с разными людьми. Встречаясь с этими людьми, — случайно или не совсем, — начинает общаться. Но затем из-за низкой культуры общения или нежелания отказаться от некоторых конфликтногенных привычек, вступает с собеседниками в конфликт. Тем самым лишается всех тех возможностей, которые могли бы у него появиться, стань он для этих людей другом или хотя бы хорошим знакомым.

Что делать с такими людьми, и что им делать с самими собой. Вопрос сложный, хотя, кажется, ответов есть много: учиться вежливости, культуре поведения, искусству деловых переговоров и т.д. Но тут возникает проблема.

А зачем? — задаёт вопрос такой человек. И мы не знаем, что ответить, поскольку ответ требует долгих, часто мало доказательных рассуждений, которые он слушать не станет.

И как хочется, чтобы речь шла не о потере возможностей, а только денег и времени. Там всё было бы просто. Взял бумажку, скурпулезно зафиксировал все «мелкие», «случайные», «пустяковые» траты, суммировал и сунул под нос расстратчику неожиданно огромную и беспощадно-наглядную цифру. Со словами: «вот, почему ты еле концы с концами сводишь». Или «вот куда всё твоё свободное время вылетает». Тут уж любой самый лёгкомысленный человек задумается: а не стоит ли ему поучиться более бережному обхождению со временем или деньгами?

Но то — время и деньги. А как посчитать потери, возникшие, например, из-за конфликта, который вспыхнул как-то «невзначай», «ни с того ни с сего», из-за «безобидной» шутки? Ответим: очень условно и приблизительно. Но даже при

этой условности и приблизительности мы обещаем, что конечная картина будет очень наглядной.

Казалось бы, о чём тут можно говорить? Проблема вежливости-невежливости, проблема межличностных конфликтов изучены вдоль и поперёк. Да вот только число конфликтов меньше не становится. И не так уж быстро растёт количество людей, желающих целенаправленно осваивать не только сложные приёмы бесконфликтного общения, но даже правила элементарного этикета (Да ладно, знаем мы всё это, чего опять пристали?)

Какова причина нехватки мотивации? Их много. Но одна из важнейших, на наш взгляд — недостаток простой наглядной демонстрации того, какие **потери** неизбежно ждут человека грубого от своей грубости, и какие **прибыли** имеет человек вежливый от своей вежливости (а тем более владеющий специальными приёмами эффективного общения).

Конечно, читать лекции на эту тему можно долго, красиво и логично, но слова быстро утомляют, и то, что было сказано две минуты назад, уже не помнится отчётливо. Теряется логика, теряется убедительность. Другое дело — наглядные схемы, где видно всё и сразу.

Именно их мы и хотим предложить. Несколько простых наглядных схем, на которых будет показано, как и почему «буксует» решение проблем у людей невежливых, как и почему люди вежливые легко справляются с проблемами. Как можно хотя бы приблизительно, но очень наглядно посчитать «убытки» грубиянов и «прибыли» вежливых. Например — с целью демонстрации тем же грубиянам для последующей мотивации их на изучение норм культурного общения.

Проще говоря, цель демонстрации данных схем — эффективная мотивация. Та составляющая любого учебного процесса, которая очень мала по количеству занимаемого времени (и оттого часто пропускается), но очень велика по значимости и, зачастую, трудоёмкости.

Кому могут быть полезны эти схемы? Школьному психологу при объяснении основ психологии общения, учителю на классном часе или

родительском собрании — если отдельные «горячие головы» среди присутствующих искренне не понимают, как они своей «несдержанностью» вредят себе и другим. Директору — для тех же целей, но уже на собраниях учителей.

Почему так сложно обсуждать проблему?

За основу мы возьмём наиболее типичные конфликтные ситуации. Это ситуации коллективного принятия сложных решений, когда благополучного исхода добиться непросто, а сорваться на конфликт легко (куда поехать в отпуск, на что потратить свободные деньги, как провести выходной, кто что должен делать при коллективной уборке квартиры, как повлиять на ребёнка, вдруг «отбившегося от рук» и т.п.). Одна из главных причин сложности — вариантов решения много. Есть очевидные и видимые сразу. Их выдвигают в первую очередь, но от них же сразу и отказываются, поскольку у них тут же обнаруживаются такие же очевидные недостатки. Есть менее очевидные. Их логически выявляют лишь после обсуждения очевидных вариантов, нахождения в них недостатков и отвержения. Есть совсем не очевидные варианты. Выявить их можно лишь в ходе долгого внимательного обсуждения более очевидных вариантов, каждый из которых, как правило, не без изъяна.

Беда в том, что наилучшие решения, способные максимально удовлетворить всех, скрываются, как правило, среди последних — самых неочевидных вариантов. И до них надо ещё «докопаться». И вот тут-то начинаются проблемы, связанные с такими банальными явлениями, как невежливость, несдержанность, неумение «попридержать язык». Но об этом чуть ниже.

В дальнейшем, при построении схем, мы возьмём за основу условную ситуацию,

в которой только 5 вариантов решения (их мы обозначим большими буквами: А, Б, В, Г, Д). Почти каждый из этих вариантов будет иметь свой, легко выявляемый недостаток, кроме имеющихся скрытых (явные недостатки мы обозначим соответствующими малыми буквами: а, б, в, г). При этом вариант «А» — самый очевидный, но имеющий явный недостаток «а», «Б» — менее очевидный с недостатком «б», и т.д. «Д» — идеальный вариант без недостатков.

Конечно, в жизни вариантов бывает, как правило, гораздо больше, но даже при таком малом количестве выборов разница между проигрышем грубияна и выигрышем вежливого человека будет очевидна.

Для начала, в целях большей иллюстративности, возьмём конкретную возможную ситуацию.

Описание ситуации

Два приятеля-старшеклассника из провинциального города N, расположенного где-то посередине между Москвой и Санкт-Петербургом, поднакопили денег и решили исполнить свою давнюю мечту — съездить на неделю в один из этих двух городов. Вопрос: Куда? Где жить? Как и на чём сэкономить, но при этом не попасть впросак.

Варианты решения

Вариант «А»: Конечно, ехать надо в Москву, это «круче». Однако недостаток «а» очень серьёзен. Слишком плохо в Москве со временным жильём для людей со скромными финансовыми возможностями. Вывод: ехать надо в Питер.

Вариант «Б»: Ехать надо в Питер и селиться в мини-гостиницу. Это надёжнее, чем в какую-нибудь квартиру с посуточной оплатой, где нет ни администрации, ни охраны. Недостаток «б»: в гостинице нет своей кухни, более строгий режим. Значит на еде — купив дешёвые продукты и приготовив — не сэкономишь. Придётся питаться в кафешках,

да и временных друзей-подружек (дело молодое), особо не поводишь. Вывод: селиться надо в квартиру.

Вариант «В»: Селиться нужно в квартиру с посуточной оплатой где-нибудь в центре — ближе к культурным достопримечательностям. Недостаток «в»: цены на квартиры в центре намного выше, чем на периферии, а экономия денег — очень важный вопрос. Вывод: квартиру нужно подбирать не в центре.

Вариант «Г»: Селиться нужно в квартире на окраине — там самые дешёвые варианты. Недостаток «г»: самые дешёвые квартиры — в самых неблагополучных районах. В том числе — в криминогенном отношении. Не стоит из-за мелкой экономии подвергать себя риску. Особенно в вечернее время. Вывод: квартиру нужно брать среднюю по цене не в самом центре, но недалеко от него.


Вариант «Д»: по совокупности условий, ехать надо в Питер, селиться в среднюю по стоимости квартиру недалеко от центра, еду готовить самим. Продукты — чем больше, тем лучше — брать из дома.

Цена невежливости и как её наглядно показать?

Схема процесса решения проблемы

Эту схему, как и все последующие, можно рисовать поэтапно на доске или листе бумаги, сопровождая процесс устными комментариями. Там, где в этом будет необходимость, мы покажем, как это делать.

Варианты	Недостатки			
А	г	в	б	а
Б	г	в	б	
В	г	в		
Г	г			
Д				



(а)

Варианты	Недостатки
А	г в б а
Б	г в б
В	г в
Г	г
Д	



(б)

.....

Варианты	Недостатки
А	г в б а
Б	г в б
В	г в
Г	г
Д	



(д)

Конечно, всё очень просто выглядит в теории, однако, как показывает практика, в реальности дела обстоят гораздо сложнее, и такое быстрое перебирание вариантов и выход в финал случаются редко. Почему? Потому, что в ходе обсуждения очень часто появляется возможность — а значит и соблазн — указать ближнему на его неправоту. И сделать это не совсем в вежливой форме. Обидно намекнув, подколов, подшутив, высмеяв, оскорбив напрямую. А ближний, получив «тычок», естественно загорается желанием отплатить той же монетой, да ещё и добавить, «чтоб неповадно было». Какое там решение проблемы — ему сейчас надо восстановить свою поруганную честь. И вот слово-за-словом, «на пустом месте» разгорается скандал. Иногда быстро, если начали сразу с грубых шуток, иногда — постепенно. И хорошо, если «выпустив пар», потеряв впустую кучу времени и душевных сил, собеседники остановятся и вспомнят, зачем они, собственно говоря, собрались. А могут ведь и рассориться навсегда.

Пример:

— Ну чо, Вася, махнём в Москву, что ли?

— Ага, «махнём». На вокзале с бомжами ночевать...

— А чё с бомжами-то?.. у нас деньги есть...

— Какие деньги, Петя? Ты че, не «въезжаешь». В Москве дешёвую хату — фиг найдёшь. В Питер поехали...

— А чё в Питер? В Питере все наши уже были — не понтово.

— А ты чё туда отдыхать едешь или «понты кидать»? Смотри, как бы тебе их там не поотрывали.

— Умный, да? Ца я тебе кой-чё поотрываю...

— А ну, рискни...

— И рискну. Вот тебе...

Спрашивается, что же делать? Ответ прост и сложен одновременно: держать себя в руках, строго следовать правилам вежливости и забыть на время о своём «законном праве» говорить то, что хочется, и так, как хочется. Это трудно, но решение проблемы, как правило, того стоит. Особенно если учесть, как вырастает «цена невежливости» в таких ситуациях.

Вот теперь мы переходим ко второй нашей схеме.

Она состоит из двух частей. В первой, на примере уже обозначенной проблемы с пятью вариантами решений, мы покажем, как происходит обсуждение проблемы между невежливыми людьми и как они несут потери (их мы будем измерять в У.Е.). Во второй — как обсуждают проблемы вежливые люди и как они на этом «зарабатывают» (тоже в У.Е.). Результаты сравним.

Первая часть — целая драма из нескольких действий, где диалоги сменяются конфликтами, конфликты — периодами отчуждения и взаимных обид, затем снова диалогами и т.д.

При этом слово «дурак» мы будем использовать вполне сознательно как символ любого конфликтного действия — от мелкой, но обидной шутки до откровенного открытого оскорбления.

Вторая часть — очень короткая и очень скучная. Без малейшего драматизма. В ней мы покажем, как легко и быстро могут решать проблемы вежливые люди. В один заход.

Итак, совместный поиск наилучшего варианта решения проблемы.

Схема диалога между индивидуумами, обладающими низкой культурой общения

Действие 1.

Примечание (в первый раз мы покажем поэтапно процесс рисования схемы).



(а)

(б)

(в)

(ж)

Действие 2.



ПЕРВЫЕ ПРОМЕЖУТОЧНЫЕ ИТОГИ ОБСУЖДЕНИЯ ПРОБЛЕМЫ (приобретения и потери в действиях 1 и 2).

Приобретения	Потери
НЕТ	Время, потраченное на преодоление чувства обиды – 1 у.е.
	Душевные силы, потраченные на преодоление чувства обиды – 1 у.е.
	Потеря чувства доверия – 1 у.е.
	Остаточное чувство обиды – 1 у.е.
Итого чистые потери – 4 у.е.	

Действие 3.

Примечание: вторую попытку переговоров участники начинают уже заранее находясь «на взводе». Поэтому реакции на повторные выпады будут острее, новое чувство обиды — сильнее.



Действие 4.



ВТОРЫЕ ПРОМЕЖУТОЧНЫЕ ИТОГИ ОБСУЖДЕНИЯ ПРОБЛЕМЫ (приобретения и потери в действиях 3 и 4)

Приобретения	Потери
НЕТ	Время, потраченное на преодоление чувства обиды – 2 у.е.
	Душевные силы, потраченные на преодоление чувства обиды – 2 у.е.
	Потеря чувства доверия – 2 у.е.
	Остаточное чувство обиды – 2 у.е.
Итого чистые потери – 8 у.е.	

Действие 5.



Ура! Как говорил Чебурашка: «Мы строили-строили и, наконец, построили! Да здравствуем Мы...». Однако радоваться пока рано. Посчитаем, что у нас получается в итоге (суммарно).

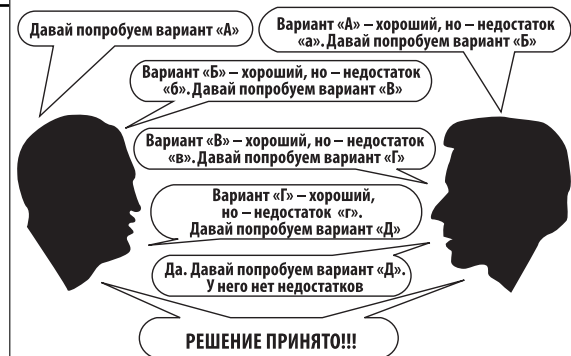
Приобретения	Потери
Решение проблемы – 1 у.е.	Время, потраченное на преодоление чувства обиды – 3 у.е.
Радость от решения проблемы – 1 у.е.	Душевные силы, потраченные на преодоление чувства обиды – 3 у.е.
	Потеря чувства доверия – 3 у.е.
	Остаточное чувство обиды – 3 у.е.
Итого – 2 у.е.	Итого – 12 у.е.
Итого чистые потери – 10 у.е.	

Как-то не очень радостно. Правда?

А теперь посмотрим, как в такой же ситуации поступают вежливые люди.

Схема диалога между индивидуумами, обладающими высокой культурой общения

Действие 1 (оно же последнее).



Приобретения	Потери
Решение проблемы – 1 у.е.	Душевные силы, потраченные на сдерживание желания высказаться импульсивно – 1 у.е.
Радость от решения проблемы – 1 у.е.	
Повышение чувства доверия – 1 у.е.	
Удовольствие от процесса общения – 1 у.е.	
Желание продолжить общение – 1 у.е.	
Итого – 5 у.е.	Итого – 1 у.е.
Итого чистое приобретение – 4 у.е.	

Вроде бы немного, но если сравнить результаты с предыдущей парой, то мы получаем, что простая вежливость в данной ситуации дала целых 14 у.е. «прибыли». Верно и обратное. В 14 у.е. обошлось простое нежелание попридерживать язык и не сказать собеседнику обидную фразу. Пожалуй, неплохой

аргумент, чтобы заставить подумать: а не стоит ли начать учиться культурному поведению.

А ведь в жизни ситуации бывают значительно сложнее и запутаннее, а значит разница в результатах вежливых и невежливых людей может оказаться намного выше.

Во-первых: невежливые могут вообще рассориться на полпути и не дойти до финала. Итог — полное отсутствие приобретений. И хорошо, если эти люди не расстанутся навсегда.

Во-вторых: вариантов ответа может быть значительно больше. Значит, больше конфликтных поводов, значит больше конфликтов и периодов отчуждения и потерь.

В-третьих: решение проблемы может «стоять» вовсе не 1 у.е., как в нашей схеме, а гораздо больше. Значит — недостижение результата — дополнительный убыток на такую же «сумму».

Как видим, при такой наглядной форме анализа мы даём почти бухгалтерски-наглядное подтверждение старой русской поговорки: «Ничто не стоит так дешево и не ценится так дорого, как обычная вежливость».

Примечание: Конечно, всегда найдутся люди, которые начнут возражать, что не всё так просто, что нельзя похожие конфликтные послы расценивать одинаково в разных ситуациях. Ведь иногда человека можно назвать дураком потому, что хочешь его хладнокровно и целенаправленно унижить, а иногда — потому что просто не сдержался и захотел указать ему на то, что он действительно «сморозил глупость». Иначе говоря, во второй ситуации пострадавший «сам виноват».

На это можно возразить, что эффект от слова «дурак» и ему подобных не за-

висит от того, почему вы его произнесли. Первичная обида и первичная ответная реакция человека, скорее всего, будет одинаковой во всех ситуациях. Если говорить метафорически, то человеку, которому на голову упал цветочный горшок, будет одинаково больно и тогда, когда горшок столкнули с целью убийства, замаскированного под несчастный случай, и тогда, когда столкнули просто по неосторожности при мытье окон.

В третьей схеме мы хотим показать, как можно наглядно описать потери из-за ссоры, например, с новым знакомым или старым другом.

Но для начала разберёмся, что такое удачное знакомство. Часто это развитие отношений, которое ведёт к тому, что новый знакомый сводит вас с другими своими знакомыми (легко, быстро и непринуждённо, что было бы затруднительно, попытайтесь вы построить с ними отношения без его помощи). С теми новыми знакомыми повторяется та же история. И так — в геометрической прогрессии. Кроме того, новые знакомства — это не просто приятное общение. Но и новые интересные предложения, совместные дела.

Таким образом, получая нового друга, вы часто приобретаете целую «социальную сеть» новых знакомств и интересных предложений. А вместе с потерей друга теряете и «сеть». В первом случае вы имеете хорошие шансы добиться жизненного успеха. Во втором — встаёте на путь типичного неудачника. Сказанное не означает, что надо переживать над каждой неосуществлённой возможностью приобрести новое знакомство. Неудачи случаются. Но одно дело — вы расстались с новым знакомым мирно. Просто поняв, что слишком разные люди. И совсем другое, когда сделали это после нелепого скандала и разошлись врагами.

Схема процесса разрастания «социальной сети»

Условные обозначения:

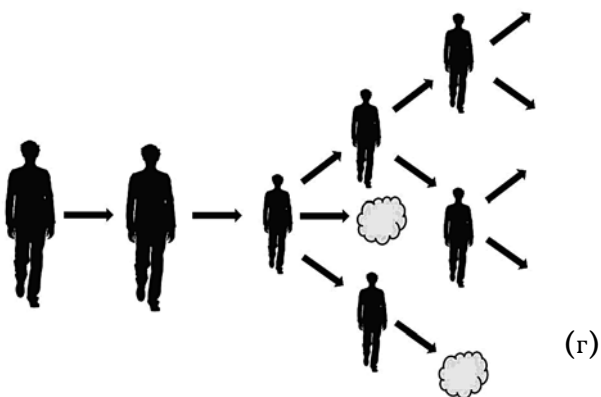
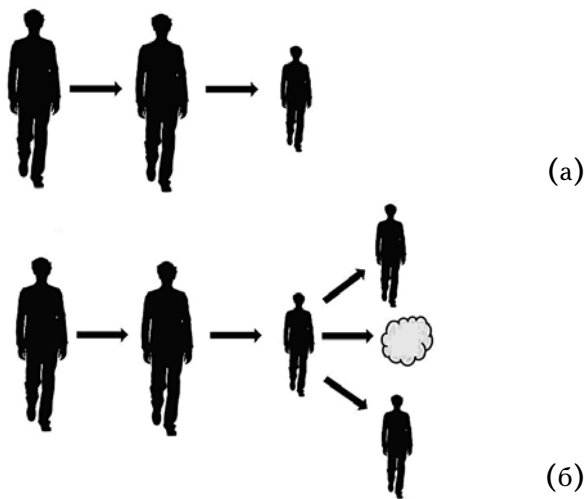
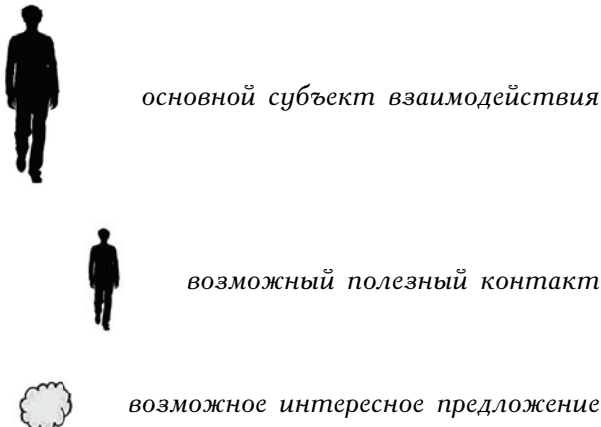
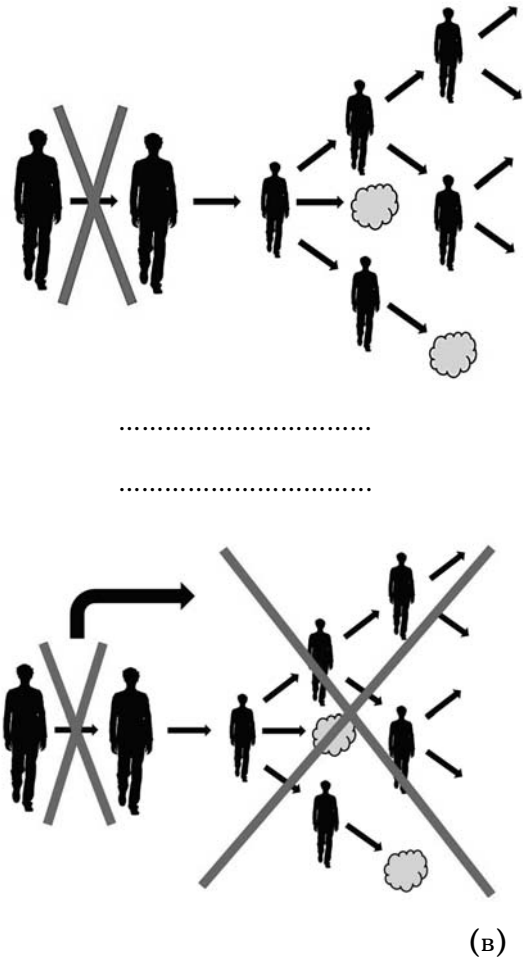


Схема процесса потери «социальной сети»

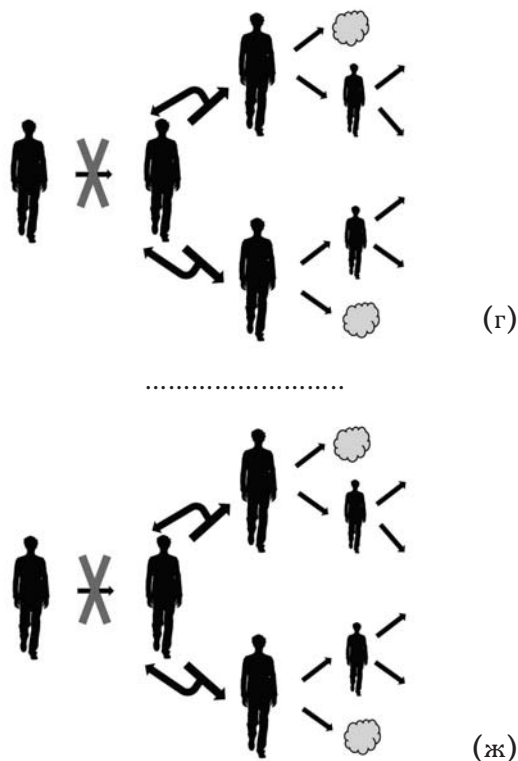
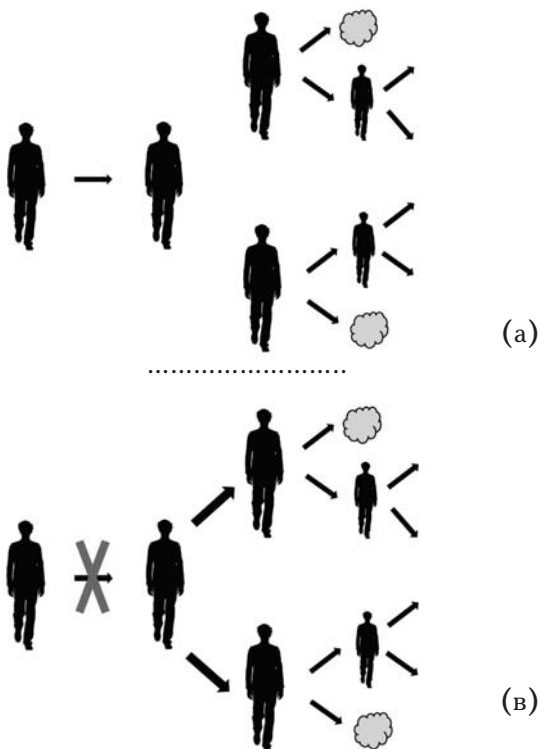


Отметим, что данную схему можно использовать не только тогда, когда мы пытаемся уговорить человека быть «помягче» с окружающими, т.е. тогда, когда он ещё не успел ни с кем поссориться из-за своей «несдержанности на язык». Но и после ссоры с другим человеком, когда обидчик понимает, что тоже виноват, и что, «по уму», стоило бы пойти извиниться. Но ложная гордость не даёт это сделать.

Здесь можно усилить эффект ещё одной — четвёртой — схемой. Которая показывает, как промедление с извинениями может принести нам вполне ощутимые убытки.

Положим, знакомый, с которым вы поссорились, объективно бесполезный для вас человек. И по логике «ломать себя», идти к нему с извинениями — напрасная трата сил и времени. Но как ли это? Ведь этот человек — не кукла, которую вы убрали в шкаф и навсегда забыли. Он продолжает жить, общаться с другими — пока незнакомыми вам — людьми. А среди них могут быть люди, очень полезные в перспективе — со своими «социальными сетями». Но вот беда: вольно или невольно, ваш обиженный знакомый может начать распространять среди этих людей негативную информацию о вас. (Вы в этом сами виноваты. Надо было вовремя извиниться). И когда вы выйдете на этих людей и попытаетесь «завязаться» с ними, вас заранее встретят с настороженностью и подозрением. Контакты будут утрачены. Вследствие этого для вас потеряются и целые «социальные сети». А всё из-за того, что вы один раз поленились извиниться или «попридержать язык».

Схема процесса подрыва репутации



И последнее. Бывает так, что свою невежливость в ходе обсуждения общей проблемы люди проявляют не напрямую — через оскорбления, грубые шутки. А более завуалированно и неосознанно — вторгаясь в общий ход обсуждения со своими неуместными, не относящимися к делу вопросами, замечаниями, придирижками, бесконечными монологами.

Как наглядно показать им, что они действительно ведут себя невежливо, поскольку наносят вред окружающим, «воруя» их время и силы? Для этого предлагаем использовать пятую схему.

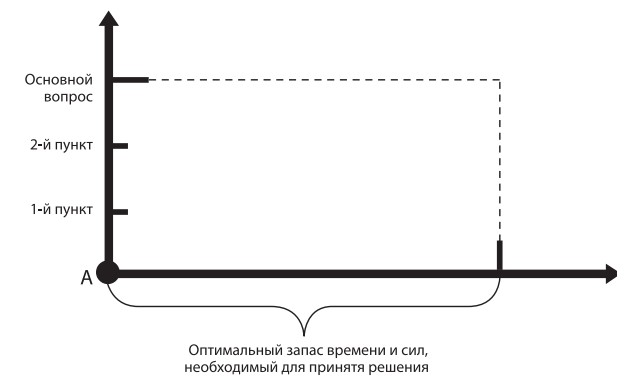
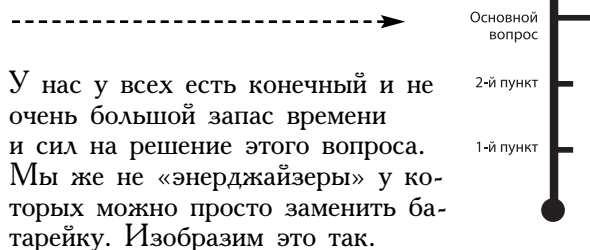
Схема процесса «воровства» времени и сил

Итак, типичная ситуация. Руководитель ведёт общее собрание, цель которого — коллективно решить сложный вопрос (директор на педсовете, классный руководитель перед родителями, учитель перед

учениками). Вопрос нужно решить сейчас. Это, вроде, понимают все. Но обсуждение постоянно прерывается, поскольку то одна, то другая безответственная личность влезает со своими «весёлыми выходками», «справедливыми замечаниями» и т.д. Тормозит обсуждение, уводит его в сторону. Вроде бы серьёзно наказывать не за что, поскольку ничего страшного не произошло. А значит, «по мозгам» не дашь. Не за что. Но так ли это? Правда ли, что действия этой личности лишь мелкие безобидные шалости, а не серьёзные аморальные поступки. Давайте посчитаем.

Вступительное слово ведущего: «Так дальше так дело не пойдёт. Мы уже целый час заседаем, а ни одного вопроса не решили. Петров, ты не знаешь, почему? Может потому, что кто-то всё время мешает всем и ворует у них время? Да-да, именно ворует. Ты спрашиваешь, а при чём здесь ты? Хорошо я отвечу. А для наглядности, ещё и нарисую.

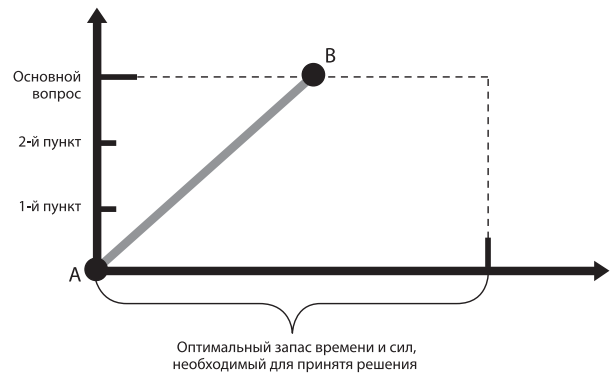
Итак, есть один большой и сложный вопрос. Чтобы решить его, нужно решить один за другим несколько пунктов. Изобразим это так.



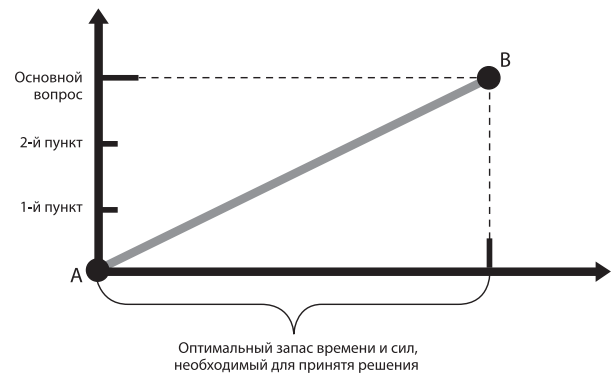
Если мы решаем наш вопрос быстро и оперативно, не отвлекаясь, то это выглядит так

ШКОЛА И ВОСПИТАНИЕ

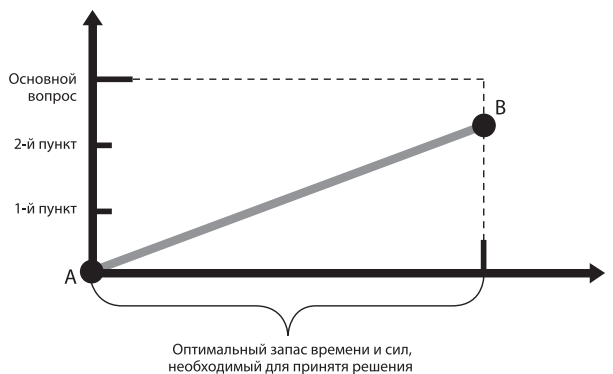
(у нас ещё остаётся много времени и сил, которые мы можем потратить на себя каждый по своему усмотрению).



Если мы укладываемся тютелька в тютельку, это выглядит вот так.

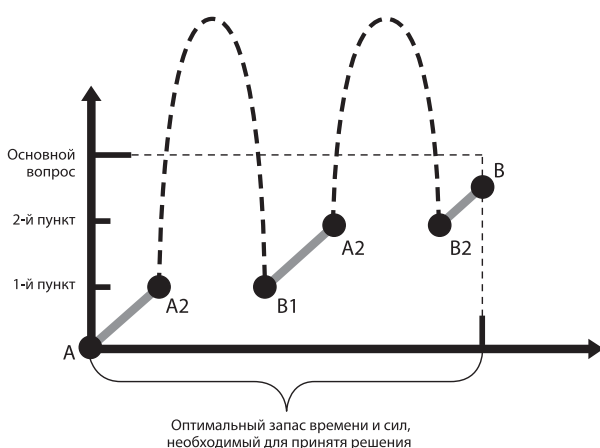


Если же мы впустую потратим время и силы, а вопрос не решим, то это будет выглядеть так.



Правда, в нашем случае, мы можем не успеть не потому, что не умеем быстро думать и решать, а потому, что кое-кто из присутствующих постоянно прерывает процесс работы своими выходками, заставляя всех терять время и силы впустую. (Кто бы это мог быть? Петров, ты, случайно, не знаешь?)

Процесс воровства выглядит так:

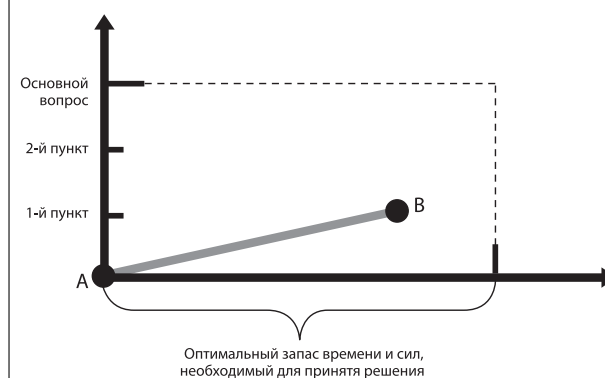


Точки A1, A2, и т.д. — это те моменты, когда вполне конкретные люди своими определёнными действиями выбивают всю группу из процесса решения главного вопроса. Не важно, понимают они это, или нет. Точки B1, B2 и т.д. — это те моменты, когда группа, потратив своё время и силы на совершенно посторонние занятия, возвращается к тому моменту обсуждения основного вопроса, на котором прервалась. Соответственно, отрезки A1–B1, A2–B2, и т.д. — это реально украденное у группы время и силы. Украденное конкретными людьми, совершившими конкретные действия (к ним мы отнесём неуместные шутки, выкрики и комментарии с места, настойчивые вопросы, не имеющие отношения к делу, монологи, цель которых — покрасоваться перед всеми, словесные перепалки с кем-либо из присутствующих, затеянные не вовремя и не имеющие отношения к делу и т.д.).

Когда таких отрезков мало и они короткие — это не страшно. Людям надо иногда

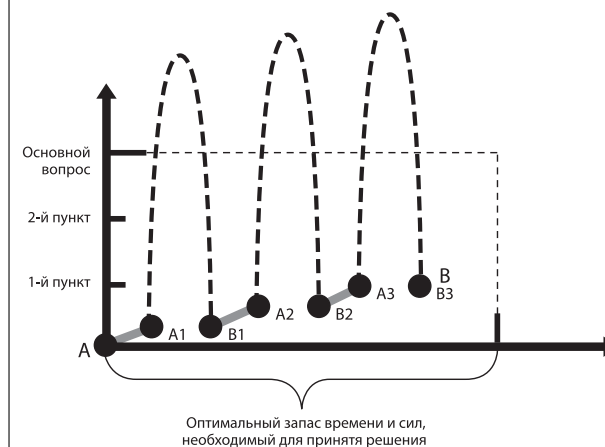
ненадолго переключаться. Но когда благодаря конкретным личностям их становится слишком много, то это уже можно расценить как неприкрытое хамство и открытое вредительство, поскольку под угрозой оказывается решение главного вопроса.

Вот и сейчас я наблюдаю открытое хамство и вредительство со стороны некоторых из присутствующих. Почему? Отвечаю: не знаю, как думают остальные, но, по моим внутренним ощущениям как ведущего, ситуация с нашим вопросом сейчас выглядит так.

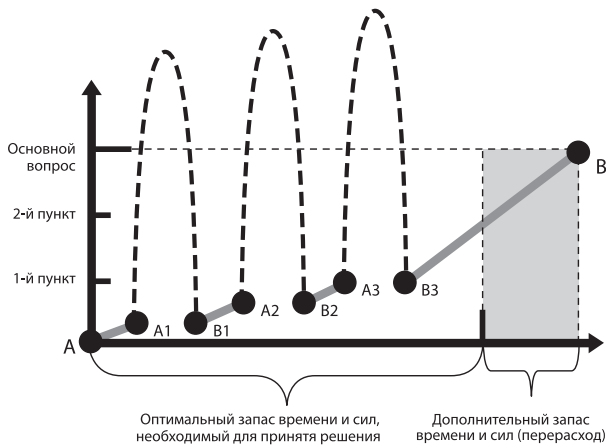


Сил и времени почти не осталось, а вопрос не решён даже наполовину.

Не потому, что плохо работаем, а потому, что кто-то всё время мешает. Вот так.



Теперь понятно, Петров, почему я отказываюсь дальше работать в таком режиме и при чём здесь ты со своими «безобидными шуточками»? Мы, конечно, можем, ввиду важности вопроса, выделить дополнительное время и силы на его решение. Это будет выглядеть вот так.



Но тогда это будет уже совсем наглое воровство с твоей стороны. Поскольку разворачиваться будет не служебное время, а личное время каждого из присутствующих, который имеет полное право провести его по своему усмотрению. Спрашивается, кто ты такой, Петров, чтобы воровать личное время своих товарищей? У тебя много свободного времени? Ты готов его разбазаривать? Это твоё дело. А лично у меня лишнего времени нет. И есть дела поинтересней, чем вести это совещание. И у других, думаю, тоже. А если тебе кажется, что украсть минут 15 у всех — это пустяк, помножь это время на число присутствующих (положим, 20 человек). Спрашивается, по какому праву ты крадёшь суммарно 5 часов личного времени у своих товарищей?

Ты всё понял, Петров? Понял, во что обходятся мне и остальным присутствующим твои «шалости»? Тогда давай прекращай заниматься ерундой и хотя бы не мешай другим работать.

Итак, мы постарались показать лишь основные принципы наглядной фиксации конфликтов. Каждый администратор и педагог может

использовать эти принципы по-своему в конкретной ситуации. Основной смысл использования подобных схем заключается в том, чтобы сделать для всех участников явным то, что наша «заботливая память» порой пытается скрыть. Часто, в угоду сиюминутному благу (например, защищая наше «Я» от чувства вины), но в ущерб благу стратегическому (например, дружеским отношениям, которые могут развалиться из-за того, что мы провинились, но не извинились).

Выражаясь языком наших схем, вот такую искажённую картину, остающуюся в нашей памяти.



Мы делаем такой. Теперь — вполне пригодной для объективного «разбора полётов». **НО**

