Министерство Образования Российской Федерации

Государственный Университет Управления

Кафедра «Связи с общественностью»

Курсовая работа:

по дисциплине: «Конфликтология общения»

на тему: «Выявление конфликтогенов в ток-шоу»

Подготовила:

Студентка 3 курса 1 группы

Специальности «Связи с общественностью»

Аниканова Анастасия Александровна

Проверил:

профессор Егидес Аркадий Петрович

Москва 2005

**Передача «Принцип домино»**

Тема эфира **«Гражданский брак»**

**Ведущие:**

Елена Ханга

Дана Борисова

**Участники ток-шоу:**

Светлана Бунарева - домохозяйка

Дмитрий Липскеров – писатель

Юрий Дмитриевич Куклачев – народный артист России

Елена Исааковна Куклачева – его супруга

Михаил Боярский – актер, певец

Жанна – «гражданская вдова»

Алексей Бинецкий – адвокат

Аврора – VJ музыкального канала

Виктор Митязов – музыкант и продюсер

**Вступление.**

Ведущие приветствуют телезрителей, при этом Елена Ханга сразу же соединяет руки на уровне чуть ниже пояса (это закрытая поза, пусть и несколько неявная – все же руки на низком уровне). При своем вступлении

«После последней переписи населения у нас оказалось замужних женщин больше, чем женатых мужчин…»

Елена активно жестикулирует, но ее жестикуляция делает ее похожей на учительницу в школе – в ней чувствуется психологическая «пристройка сверху». Дана Борисова во время речи Елены подает синтоны: кивает головой в знак согласия с коллегой, внимательно ее слушает и смотрит на нее (а не только в камеру).

**Первая героиня – Светлана Бунарева**

Светлана садится на диван вместе с Данной Борисовой, при этом обе дамы держат руки вместе (Дана – на коленях, Светлана – между ног) - у обеих закрытые позы – конфликтогены. Елена Ханга встает за стойкой, так же сложив руки вместе. Такая поза преобладает у Елены в течение всей передачи.

Светлана во время своего рассказа пытается жестикулировать, но при этом все же не расцепляет рук.

Светлана: «*Она подрастет, мы разведемся…»*

Дана подает конфликтоген, перебивая собеседницу: *«Но с женой он не жил?»* Но Светлана разрешает себя перебить – это синтонно.

Светлана: «*этот человек, в общем-то, достаточно очень сильно развился как бизнесмен..»*

Светлана волнуется, и поэтому сказанная фраза звучит несколько коряво. Лучше было бы сказать «этот человек сильно преуспел в бизнесе».

Потом Елена перебивает Светлану «*А вы тоже работали*?»

Дана, видимо, тоже хотела в это же время задать вопрос, но и она, и Светлана позволили себя перебить в ответ на конфликтогенное поведение Елены.

Далее следует рассказ Светланы, во время которого и Елена, и Дана показывают свое внимание – кивками головы, фразами «да-да» и т.п. Несколько раз Дана перебивала Светлану уточняющими вопросами, что вообще-то конфликтогенно, но при этом ведущая явно старалась помочь собеседнице не упустить важных деталей.

Во время рассказы Светланы «*все время под автоматами, в присутствии приставов…*» Дана подавала синтоны, сопереживая собеседнице (качала головой, несколько раз сочувственно «цыкнула»).

Когда Елена задала вопрос «*Правильно ли я поняла, что это он ушел от вас, или это вы ушли от него*?», Светлана ответила прежде, чем ведущая успела окончить фразу. Это тоже конфликтоген, пусть небольшой, но оставляющий неприятное впечатление: как будто участницы невнимательно слушали друг друга и хотя задают вроде бы уточняющие вопросы, но кажется, что им просто важно задать свой вопрос вне зависимости от того, что уже было сказано.

Светлана: *«..институты власти могут быть подвержены влиянию в зависимости от того, у кого кошелек больше…*»

Елена опять несколько поторопилась с вопросом - Светлана едва успела перевести дыхание: «*То есть если бы заново проживали жизнь, то…*»

После интонации последней фразы Светланы «*мне жалко очень женщин, которые попадают в такую вот ситуацию.*.» остается впечатление, что героиню опять прервали аплодисментами и поспешным «спасибо». Мне кажется, из-за таких микроконфликтоенов у героини остался неприятный осадок и, возможно, чувство, что высказаться полностью не удалось.

**Второй участник передачи – писатель Дмитрий Липскеров.**

Дмитрий садится на диван сразу в конфликтогенную позу, скрестив руки, расположив их между ног, и слегка наклонив корпус вперед (создается впечатление, как будто Дмитрий настроен на быстрый разговор – так обычно садятся люди, у которых мало времени и надо срочно решить какую-то проблему). Елена садится рядом, не скрещивая рук и ног, но все же закрывая себя на уровне пояса одной рукой – неявная закрытая поза.

Во время высказывания Дмитрия «*я сказал, что ни в коем случае*..» Елена дважды пыталась перебить его вопросом «*почему?..»,* но Дмитрий не остановился, продолжая все в том же темпе, но ответив на вопрос. Это конфликтогенное поведение с обеих сторон.

Дмитрий продолжил: «*Потому что чувство собственничества…*»

Дана Борисова перебила его, несмотря на то, что Дмитрий не замолчал: «Какая безответственная у вас позиция, Дмитрий!»

Со стороны Даны это был двойной конфликтоген: перебивание человека и оценивающее суждение «сверху». К тому же замечание Даны вызвало аплодисменты (поддержку зрителей), но Дмитрий в ответ улыбнулся и похлопал вместе с остальными – то есть подал синтон в ответ на конфликтогены.

Дана продолжила «*Вы такие слова говорите, чтобы потом ничем не делиться, сказать «я тебя не знаю, я с тобой в браке не состоял, отдыхай!»*.», Елена поддержала ее: «*ага,* *впервые вижу*».

Синтонна была взаимоподдержка девушек, однако в целом высказывание было резковато и направленно скорее не на мужчин в целом, а именно на Дмитрия как на представителя мужского пола. К тому же тон Даны был обиженный, что не оправдано – ведь лично ей Дмитрий таких претензий не предъявлял. Такая интонация уместна скорее при жесткой конфронтации с близким человеком.

Дмитрий: «*В первый день брака мужчина женщине может материальных благ предоставить больше, чем за всю последующую пятидесятилетнюю жизнь…»*

Дана перебивает Дмитрия свои комментарием «*На первый день дарит, на третий отнимает*», и ее опять не смущает, что Дмитрий не дал себя перебить и продолжил фразу. Это конфликтоген со стороны Даны, но и Дмитрий упустил возможность подать синтон.

Дмитрий продолжил «… *может не только ничего не давать, но и обобрать до нитки…*»,

но Елена перебила его (воспользовавшись небольшой паузой) : «*Так, минуточку, то есть вы опасаетесь, что вас обберут до нитки или вы опасаетесь, что произойдет любовь*?».

Дмитрий на это раз дал себя перебить, что можно считать синтоном, а вот Елена скорее подала микроконфликтоген. Заметим так же, что фраза «произойдет любовь» звучит некрасиво, правильнее было бы сказать «будет любовь».

На этот вопрос Дмитрий отвечает с повышенной интонацией «*Вы знаете, я ничего не опасаюсь*!» - очевидно, он воспринял вопрос как попытку уязвления.

Но дальше, когда он начал раскрывать свою точку зрения, его опять перебила Дана: «*но вы в этом страшном месте под названием ЗАГС побывали, да?*». Дмитрий опять не прекратил говорить, когда Дана попыталась себя перебить. И на ее вопрос ответил просто кивком головы, не переставая говорить о другом.

Складывалось впечатление, что он пренебрежительно относился к Дане – ведь когда вопросы задавала Елена, Дмитрий останавливался. Это конфликтогенно с его стороны. Но и Дана вела себя отнюдь не синтонно, перебивая человека, особенно если он не давал этого сделать.

Когда Елена задает свой следующий вопрос «Но вот если вы встретите девушку, она полюбит вас…», она складывает руки – уже явная закрытая поза. К тому же ведущая сидит так, что одна нога у нее выдается вперед, создавая ощущение, что Елена как бы напирает на собеседника (это вызвано неудобством мебели). Дмитрий же принимает вальяжную позу, разведя ноги в коленях, при этом одна рука опирается на ногу, а вторая свешивается с колена вниз. Это уже не такая закрытая поза, однако, она создает впечатление некоторой пренебрежительности.

Елена не заканчивает свой вопрос «…*все подруги замужем, а она так, как бы, не понятно, с кем…*», когда Дмитрий перебивает ее «*Я вам так скажу…*».

Это грубый конфликтоген – не просто перебивание собеседницы, но и сильная пристройка сверху, авторитарность, что абсолютно неадекватно в данной ситуации.

Чуть позже Елена опять торопится с вопросом (не давая возможности Дмитрию договорить фразу) «*а вы женаты официально?*». Дмитрий отвечает: «*официально – сейчас нет*», тут голос подает Дана, повторяя свой вопрос про «страшное место под названием ЗАГС»: «*Что вас так напугало*?».

Дмитрий: «*Меня ничего не напугало*», но не успевает он продолжить, как Дана тут же, боясь, наверное, не успеть, задает следующий вопрос: «*А как вы разводились*?». Однако Дмитрий опять не дает себя перебить и все равно продолжает фразу. Так повторяется и со следующим вопросом Даны – он опять звучит параллельно ответу Дмитрия.

Все три собеседника поступают конфликтогенно и упускают немало возможностей подать синтоны – дать себя перебить, выслушать собеседника до конца и т.д. Однако отметим, что к этому моменту у Дмитрия уже более открытая поза, руки лежат на коленях, портят картину только широко разведенные ноги. Дана, стоящая у стойки, держит руки латерально – это тоже располагающая поза. К тому же собеседники часто улыбаются друг другу – это немаловажные синтоны.

Дана: «*Как же вас уговорили жениться?*»

Дмитрий (с улыбкой) «*Женщины же хитрые, а мужчины сейчас – существа простейшие…»*

Дана *«…примитивнейшие..»*

С одной стороны, диалог этот не лишен юмора, и зрительный зал одобряет этот юмор аплодисментами. Но, с другой стороны, высказывания носят сильный оценивающий характер и мощную пристройку сверху – причем по отношению ко всем мужчинам как таковым. Это конфликтогенно. Синтонно то, что Дмитрий направляет юмор в том числе и на самого себя и не обижается на направленный юмор со стороны Даны.

**Следующие участники передачи – народный артист России Юрий Дмитриевич Куклачев с супругой Еленой Исааковной.**

Юрий Дмитриевич садится в открытой позе – руки лежат на коленях, ноги не сильно разведены, однако впоследствии руки теряют латеральное положение. Его супруга более закрыта: скрещенные руки и ноги вместе. Ведущие же обе стоят за стойкой со скрещенными руками – позы конфликтогенны.

Первый свой вопрос Дана задает Юрию Дмитриевичу: «*У вас никогда не возникало мысли пожить с Еленой Исааковной в гражданском браке*?», и когда он уже начинает отвечать, добавляет «*Не жениться*?». Как уже отмечалось, подобные уточнения часто только сбивают с мысли и отнюдь не являются синтонными.

Юрий Дмитриевич «*Вы знаете, я с самого начала для себя определил,* ***я считаю****, это была правильная моя позиция*…». «Я считаю» - мощный конфликтоген с пристройкой сверху. Поза его меняется, одна нога выдвигается вперед, идет активная жестикуляция – поза становится менее открытой.

Юрий Дмитриевич: «*Что такое гражданский брак – это, в общем-то, предательство может быть…*»

Елена, перебивая: «*Вы* *слышали, Дмитрий?*»

Дмитрий, перебивая, не смотря на то, что Юрий Дмитриевич продолжает говорить: «*Церковь не права, совершенно другая ситуация на сегодняшний день…*» Юрий Дмитриевич не дает себя перебить, и Дмитрий замолкает.

Елена первая подала конфликтоген, перебив Куклачева, а Дмитрий продолжил, сам перебивая. Юрий Дмитриевич, в свою очередь, не дал себя перебить – упущенная возможность подать синтон.

Юрий Дмитриевич: «*У нас в цирке был ужасный случай…»*Дана*: «Да вы что…*» - показала свое внимание и сопереживание, что можно расценить как синтон.

Юрий Дмитриевич: *«… она заболела, а он бросил ее и ушел к другой женщине, помоложе.*.»

Дана и Елена ахают, выражая сопереживание, а потом Дана добавляет, обращаясь к Дмитрию (и при этом все же перебивая Юрия Дмитриевича): «*А вы говорите, не бывает – даже в цирке было…*».

На эту реплику Дмитрий отвечает с насмешкой: «***В цирке******и бывает*** *все, конечно…»*. При этом Юрий Дмитриевич продолжает рассказ.

Опять нагромождение конфликтогенов – двойное перебивание человека, юмор, направленный на собеседников (и на Дану, и на Юрия Дмитриевича), упущенная возможность подать синтон.

Елена: «*Вы допускаете, что могут быть те же чувства, но без штампа в паспорте…*»

Юрий Дмитриевич, не дав закончить фразу: «*Конечно…*»

Опять перебивание, причем типичная ситуация, когда один собеседник начинает отвечать на вопрос раньше, чем второй успеет его полностью задать. Возможно, люди стремятся показать свое понимание и начать отвечать сразу же, как только поняли смысл вопроса. Но такое перебивание все равно неприятно и носит скорее негативный характер.

Юрий Дмитриевич: «… *она расслабляет тебя, понимаете*...»

Елена начинает перебивать: «*А если порядочный человек… вот..*», но Юрий Дмитриевич продолжает, и Елена замолкает.

Уже ставший классическим случай перебивания, причем Елена в этой ситуации уже повела себе менее конфликтогенно, прекратив перебивать, когда поняла, что Юрий Дмитриевич еще не закончил говорить.

Юрий Дмитриевич: «*Духовная болезнь наступит…*»

Елена: «***Позвольте****! Мы знаем очень много женатых мужчин…*»

Елена не перебила, но высказалась резковато, сопроводив фразу «позвольте» повышенной интонацией и резким жестом рукой - конфликтоген. Дана кивала головой, соглашаясь с Еленой, и даже заикнулась было что-то добавить, но передумала – с ее стороны это был синтон по отношению к Елене, и синтоном был также ее отказ от перебивания.

Дмитрий, перебивая Елену: «*Венчанные – невенчанные – все блуждают..*»

Конфликтоген не только в перебивании, но и в «подколке» в адрес Юрия Дмитриевича, рассуждавшего чуть ранее на тему блуда и блуждания.

Далее Дмитрий продолжает свою мысль, причем Елена и Дана хотели что-то возразить, но не стали перебивать Дмитрия – это синтон.

Юрий Дмитриевич: «*Там даже есть такое слово – вороватый…*»

Перебивая, Дмитрий соглашается: «*Вот это другое дело*!»

Дана, тоже перебивая одновременно с Дмитрием: «*Что это Елена Исааковна молчит?*».

При этом дальше продолжает Дмитрий, не давший себя перебить никому.

Дмитрий ведет себя конфликтогенно: он спокойно перебивает остальных, при этом не позволяя перебивать себя. К тому же его слова одобрения – с налетом авторитарности, что совершенно неуместно по отношению к старшему человеку. И поза у него становится более закрытой – нога на ногу, плюс активная жестикуляция руками.

Неправильно повела себя и Дана: конечно, хорошо, что она постаралась обратить внимание на Елену Исааковну, однако не стоило делать замечание во время чужой речи – мало того, что это конфликтогенно, так его еще почти никто не услышал. Юрий Дмитриевич ведет себя уже более синтонно, давая себя перебить.

Дмитрий: «*но это не значит же, что они должны тут же общим скопом пойти в ад…*.»

Юрий Дмитриевич, перебивая: «*Вы знаете, ваша позиция чем вредна…*»

Дмитрий, перебивая в свою очередь: «*Да* *нет такой позиции…*»

Перебивание – конфликтоген. И чем жарче дискуссия, тем чаще этот конфликтоген встречается. В данной дискуссии часто встречается двойное перебивание, когда ни один из собеседников не дает перебить себя, при этом продолжая свою фразу.

Дана: «*Елена Исааковна, а вам не кажется, что в гражданском браке женщина чувствует себя немного обиженной..*?»

Синтонно желание Даны вовлечь Елену Исааковну в дискуссию.

Однако отвечать начинает Юрий Дмитриевич: «***Я считаю***…» - и начинает с мощного конфликтогена…

Однако Елена Ханга порывается напомнить, что вопрос задавался Елене Исааковне – это и синтон, так как она не хочет, чтобы г-жа Куклачева осталась в стороне, и конфликтоген, ведь придется перебить человека. Но Юрий Дмитриевич сам осекается и предоставляет слово супруге – это синтонно.

По ходу ее рассказа он делает маленькие дополнения, а потом и перебивает супругу: «*Расскажи, как он ее уговорил…»* и тут же, не дав договорить супруге, продолжает: «*Он ей говорит, «Катя, давай распишемся…»*» - это конфликтоген, причем острый: не только перебивание, но и вроде к супруге обращается, а рассказывать начинает сам. Тем не менее, Елена Исааковна дала себя перебить – это синтон.

**Следующий гость передачи – народный артист России Михаил Боярский.**

Во время представления гостя Елена Ханга соединяла руки – ее стандартная неявная закрытая поза. Дана стояла в открытой позе – это синтонно.

Михаил, как всегда, в шляпе – не очень эстетично, ведь по правилам этикета шляпу в помещении надо снимать, особенно при дамах. Но это часть его имиджа настолько всем полюбилась, что без данного атрибута Боярский не был бы Боярским. Садится Михаил в закрытую позу, нога на ногу, рядом с так же сидящим Дмитрием. Рядом устраивается Елена в той же позе, что и при разговоре с Дмитрием. Несмотря на то, что ее речь сопровождается жестами, руки всегда возвращаются в сцепленное состояние. Отметим и ее синтонные проявления: прежде чем начать беседу, Елена поблагодарила Михаила за то, что он согласился приехать из Санкт-Петербурга специально на съемки передачи.

Михаил: «*Любовь должна быть в основе любого брака – такого или иного…*»  
Елена, перебивая: «*Вы были женаты…»*

Опять перебивание – конфликтоген.

Михаил: «*Страх, что будет после штампа…*»  
Елена, перебивая: «*С друзьями поговорили бы…»*

Михаил: «*Сейчас я понимаю, что это нужно было сделать с родителями..*»

Елена, опять перебивая: «*Хорошо…»*

Михаил, продолжая говорить: «*Опыта нет – это и пугало…*»

Конфликтогены Елены сглаживает ее улыбка и готовность к пониманию. Увы, но готовности слушать до конца ей не хватает. У Михаила несколько сбивчивый темп речи, он не всегда дает себя перебить – и потому паузы, которыми Елена пыталась воспользоваться, чтобы задать вопрос, были для перевода дыхания (а не означали конец высказывания). Но все равно Михаил не давал себя перебить – упускал возможность проявить синтоны.

В разговор вмешивается Дана, воспользовавшись одной из этих пауз: «*Ну, скажите нам, есть ли жизнь после свадьбы*?»

Михаил, улыбаясь: «*Это такой же вопрос, как «есть ли жизнь на Марсе» - остается открытым…*» - юмор, подброшенный вверх, вызвал у многих улыбки и смех – это синтон.

Далее Михаил и Елена продолжили беседу в несколько сбивчивом темпе, но все же явно не перебивая друг друга.

Михаил: «*Нам нужно было соблюсти какие-то формальности… Мы развелись. А так как мы ленивые, то до сих пор не женились*».

Елена смеется, Дана улыбается.

Михаил удачно использовал юмор, направленный на себя – и это синтон.

Михаил: «*Я решил – я женюсь…*»

Елена, не дав полностью закончить фразу: «*О, приходите к нам на передачу!*»

Дана, одновременно с Еленой: «*Женитесь*!»

В зале аплодисменты.

Вроде синтонный по всем параметрам момент, но перебивание и шум аплодисментов не дали человеку и так не с самой внятной речью закончить высказывание – ситуация все же конфликтогенна.

Михаил: «*Да, мне кажется…»* - отметим, что в отличие от других участников передачи, Михаил не стал использовать резко конфликтогенную фразу «я считаю», заменив ее более нейтральной «мне кажется», и это большой плюс.

Во время речи Михаила показывают остальных участников ток-шоу: Светлана, Елена Исааковна и Юрий Дмитриевич слушают, улыбаясь, но у всех скрещены руки – позы остаются закрытыми. Дмитрий сидит рядом с Михаилом, оба в тех же позах – нога на ногу, у Михаила еще рука отведена назад, лежит на спинке дивана – несколько вальяжная поза. Эти позы говорят о том, что участники чувствуют себя скованно.

Михаил: «*Все браки политиков, звезд – выдуманные*…»

Дана, перебивая: «*Без любви?»*

Михаил: «*Бесспорно*»

Дана и Елена одновременно: «*Да вы что?»*

Михаил: «*Там все выхолощено…»*

Дана, перебивая: «*Алла Пугачева и Филипп Киркоров*…»

Дмитрий, с насмешкой: «*Действительно, правда…»*

Михаил: «*Вот тут вы как раз попали в точку. Это сумасшедшая любовь…*»

Дана, улыбаясь: «*Вот видите…***»**

Смех, аплодисменты.

В данном разговоре конфликтогенны только перебивания. Синтоны подает Михаил – подброшенным вверх юмором и тем, что дает себя перебить, а также Дмитрий и Дана – адекватной реакцией на юмор и поддержкой этого юмора.

«*Женитьба, как говорил Пушкин, холостит душу…*» - на этих словах Михаил поправляет себе шляпу пальцем (как будто попутно старается поправить и очки) – конфликтогенный жест. Однако остальное выступление Михаил сопровождает улыбками – это синтонно.

Во время монолога Михаила Елена соглашается с его словами, кивая головой и улыбаясь – подавая синтоны.

Михаил: «*Я должен выполнять те обязанности.. которые раньше…»*

Дана, вроде как кивая в знак согласия, но не давая собеседнику закончить, обращается к Дмитрию: «*Вот Дмитрий, присягу не хотите женщинам*..»

Дмитрий, в свою очередь не давая закончить фразу Дане: «*Ну почему? Давал…*»

Михаил, чуть позже, пытаясь перебить Дмитрия: «*Я предлагаю…*» - но Дмитрий не дает себя перебить, продолжая высказываться. Тем не менее, Михаил тоже продолжает фразу: «..*легализовать проституцию*».

Елена, Дана и многие в зале: *«Ах!»* - аплодисменты.

Михаил продолжает объяснять свою идею, сопровождаемый возгласами Елены (*«Что вы такое предлагаете?»)* и Даны *(«неожиданно!»*).

Дмитрий, в шутку закрывая лицо руками*: «Два года в публичном доме! Это ж сколько надо заплатить…»*

Дана: «*Дмитрий, вы не потянете…»*

Наверное, один из самых острых моментов дискуссии. Конфликтогены все те же – перебивание (у всех участников спора). Дмитрий использует юмор, вроде как подброшенный вверх, но все же в сторону Михаила, что парирует Дана, направив юмор на самого Дмитрия. В данном случае можно считать сглаженными конфликтогенные посылы – ведь юмор, направленный на Михаила, снивелировала Дана, направив шутку на Дмитрия.

Михаил: «…*ну* *какая разница между сожительством*…»

Дана, подсказывая, но все же перебивая: «…*и публичным домом*…»

Михаил, все равно продолжая: «.*.никакой*…»

Елена, перебивая, указывая на Светлану: «*Ну как это никакой? Вот женщина… семь лет жила, общий ребенок.*.»

Михаил, перебивая: «*ну и что! А я хочу час пожить в гражданском браке*…»

Елена, перебивая: «*Михаил, ваша супруга не одобрит вашего высказывания*!»

В спор вмешивается Дмитрий, начиная говорить параллельно с Михаилом: «*Давайте разрешим, посмотрим, почему этого нет*…»

Но потом Дмитрий и Елена замолкают, и дальше продолжает Михаил (так и не остановившийся): «*По сути, это одно и то же*…»

Еще один горячий момент дискуссии, который наполнен конфликтогенными перебиваниями. К тому же обращение Елены «женщина» звучит резко и тоже конфликтогенно – лучше было бы обратиться к Светлане по имени.

Михаил: *«.. жалко ее, все вокруг замужем… и ты готов сам на ней 15 раз жениться, лишь бы она была счастлива*».

Елена и Дана согласно кивают головой, Дана добавляет: «*Какой смелый мужчина!*».

Вроде как Дана хотела выразить свое восхищение, однако в ее тоне и самое фразе были какие-то наигранные интонации, и сама фраза звучала с пристройкой сверху.

**Следующая героиня передачи – Жанна.**

Приветствуя Жанну, Елена и Дана держат руки в замке – это не очень дружелюбно. Жанна садится на диван, сначала как бы проваливаясь в него – сказывается неудобство мебели. Жанна сначала нервно поправляла прическу, после скрестила ноги и расположила руки медиально на ногах – двойная закрытая поза – тоже конфликтоген.

Жанна: «..*умер он не сразу*..»

Елена, перебивая: «*Сколько лет вы были вместе?*»

Опять конфликтоген, тем более учитывая контекст рассказа (Жанна рассказывала о своем погибшем муже). В ходе рассказа Жанны Елена задает еще несколько уточняющих вопросов, опять перебивая – конфликтогенно.

Во время рассказа Жанны Дмитрий смотрит на нее оценивающим взглядом, чувствуется пристройка сверху – отнюдь не синтонное поведение, скорее, конфликтоген. Жанна смотрит на ведущих (поэтому не видит взгляда Дмитрия), но явно нервничает, опять поправляя волосы – это характерный ее жест.

Жанна: «… *я сказала, что неофициальная жена.*.»

Дана, перебивая: «*Доктор даже поинтересовался*…»

Жанна: «..*узнавать, где документы, где ключи…*»

Елена, перебивая: «*У вас не было ключей от загородного дома*?»

Жанна: «*нужно было его перевести в нейрохирургию*…»

Дана, не дав закончить фразу: «*Можно было его спасти, вы думаете*?»

Все приведенные выше примеры - конфликтогенны: перебивание, пусть и с целью уточнения. Однако Жанна вела себя синтонно, позволяя себя перебить.

Жанна: «*но в любом случае,* ***я считаю****, конечно, что это ужасная ситуация…*»

«Я считаю» - конфликтогенно, и фраза построена не лучшим образом (лучше «конечно, это ужасная ситуация»). Однако Жанну тоже можно понять – она сильно волнуется, особенно рассказывая такую трагическую историю. Поза ее немного меняется – теперь одна нога выдается вперед, что тоже конфликтогенно.

**Следующий гость ток-шоу – адвокат Алексей Бинецкий.**

Делая небольшое вступление, Елена опять держала руки вместе – она практически никогда не выбирала открытых поз. Дана, напротив, стояла в открытой позе, что гораздо приятнее и синтоннее. Алексей садится как бы вразвалку, опираясь рукой на диван и подавшись назад.

Задавая первый вопрос Алексею, Елена немного сбилась, и тут же поднесла руку к лицу, стараясь психологически закрыться. Это микроконфликтоген.

Елена, обращаясь к Алексею: «*То есть вот если вы живете с молодым человеком…*»

Михаил, перебивая: «*То есть кто живет с молодым человеком?*»

Дана: «*Мы с Еленой живем с молодыми людьми, а вы, я так подозреваю, с женщинами*…»

Михаил: «*Просто юридически очень важный момент*».

Алексей: «*Стилистически*»

Дмитрий: «*Для Швеции – все равно*..»

Елена: «*Единственный момент в передаче, когда оживились мужчины*».

Смех и аплодисменты в студии.

Елена оговорилась, Михаил вроде как подбросил юмор вверх, но все же это царапнуло девушек – это небольшой конфликтоген. Дана вступилась и дала пояснения – поступила синтонно по отношению к коллеге. Далее участники дискуссии с улыбками продолжили нейтральный юмор, что подняло всем настроение и явилось синтонным поведением.

Елена: «*Решили подписать брачный контракт*…»

Алексей: «*Но брака нет юридически*..»

Дмитрий: «*Контракт, вы понимаете*…»

Все трое участников дискуссии перебили друг друга – это конфликтоген, увы, часто встречающийся в спорах.

В течение дальнейшей дискуссии Дана и Елена несколько раз задавали опережающие уточняющие вопросы, примеры которых нам нередко встречались выше. По сути, синтонные посылы – уточнить, показать, что мнение человека важно и его внимательно слушают – сопряжены с конфликтогенным перебиванием.

Дана: «*Нет, я слышала, если соседей привести в свидетели…*»

Алексей: «*Нет*».

Михаил, говоря одновременно с Алексеем: «*Мне жениться пора, Елена!*»  
 Елена, улыбаясь: «*Потерпите*»

Михаил поступил конфликтогенно, начав говорить одновременно с Алексеем. И сама его фраза говорила о том, что человек не располагает свободным временем. Конечно, это тоже можно понять, но звучало все же как-то резковато. Однако Елена ответила на шутку шуткой и снивелировала микроконфликтогены улыбкой, Михаил тоже улыбнулся в ответ (синтон).

Елена, обращаясь к Алексею: «*Посмотрите в камеру и* …»

Дмитрий вздыхает.

Елена: «*Не* *вздыхайте так, Дмитрий! Так что делать женщинам*…»

Но Алексей не дожидается конца фразы и начинает отвечать.

Помимо конфликтогенных перебиваний (и вздох Дмитрия, и преждевременный ответ Алексея), присутствует так же пристройка сверху в замечании Елены, хотя фразу эту она говорит с улыбкой и с просящей интонацией, что можно расценить как нейтрализацию конфликтогена Дмитрия.

**Следующая героиня ток-шоу – VJ музыкального канала Аврора.**

Когда Аврора усаживалась на диван, она сперва в него как бы провалилась – сказывается неудобность мебели. Потом Аврора приняла закрытую позу – нога на ногу. И все равно ей несколько раз приходилось устраиваться поудобнее.

Дана: «*Послушала все эти ужасные истории – и теперь* ***ты*** *ни на что не можешь претендовать…*»

Елена, перебивая Дану: «*Аврора…* (обращаясь в Дане) *я просто хотела уточнить – Аврора,* ***вы*** *в гражданском браке*?»

Во-первых, не совсем понятно, почему Дана обращается к Авроре на «ты», ведь ко всем остальным участникам - на «вы». Конечно, Аврора примерно ровесница Даны, но ведь более старшая Елена обращается к гостье уважительно. Второй конфликтогенный момент - Елена перебивает коллегу, но тут же как бы извиняется («я просто хотела уточнить»). Дана поступает синтонно, давая возможность коллеге задать вопрос.

Аврора: «*Вы говорили о том, что мужчины как-то опасаются ЗАГСов…*»

Елена, перебивая: «*Да-да, Дмитрий особенно смотрит на вас с подозрением*»

Дмитрий делает удивленное выражение лица, но от комментария воздерживается.

Елена, как обычно, подала конфликтоген – перебила, и еще направила юмор на партнера. А вот Дмитрий, несмотря на «подколку» в свой адрес, промолчал и не перебил – это не синтон, скорее, а просто нейтральное поведение.

Далее Аврора продолжает: «*Но женщины сами мужчин до этого довели*».

Дмитрий: «*Правильно*!»

С его стороны это был синтон – он согласился с мнением Авроры, и, видимо, увидел в ней единственную даму в студии, которая не будет на его позицию нападать.

Во время монолога Авроры (которая, отметим, использовала оборот «мне кажется» - это плюс) Михаил пытался было что-то сказать, но промолчал (не перебил – тоже плюс), а потом просто кивал головой в знак согласия – это синтон.

Тем не менее, чуть позже Михаил взял слово - перебив собеседницу (Аврору): «*Их сразу видно – бегают с жадными глазками*..»

Дана, перебивая: «*Некоторые искусно маскируются*…»

Но Михаил продолжил свою речь.

Как видим, опять двойное перебивание. Причем если Аврора подала синтон, разрешая себя перебить, то Михаил эту возможность упустил, пренебрегая замечанием Даны (да и сам перебил к тому же – конфликтоген).

Аврора: «*Ну, вы меня поставили в тупик таким вопросом*…»

Дмитрий, перебивая: «*Знаете, что делают некоторые девушки в такой ситуации…*»

Дмитрий вроде как помогая растерявшейся Авроре, начинает отвечать – но все же перебивая, что конфликтогенно. Аврора дает себя перебить – синтон.

**Следующий участник передачи – музыкант и продюсер Виктор Митязов**

Виктор сидит в открытой позе: руки латерально на коленях, ноги врозь. При разговоре Виктор активно жестикулирует, но не всегда возвращает руки на колени – иногда он сцепляет их в замок. У Виктора открытая поза сменяется закрытой (сцепление рук).

Елена: «*Так, вы в разных номерах…*»

Виктор: «*Да, было такое…»*

Елена: «.. *и после 9 вечера вы там не появляйтесь*»

Виктор: «*Именно так…»*

Как обычно, Дана и Елена задают Виктору уточняющие вопросы, перебивая его (это – всего один из подобных примеров). Но Виктор отвечает на их уточнения кивком головы, разъясняет интересующие детали по ходу своего повествования, не прерываясь. В принципе, это нейтральное поведение с его стороны. И микроконфликтогены со стороны ведущих.

Виктор: «*Я* *просто развелся до этого и не хотел второй раз*…»

Михаил, перебивая: «*Мужчины два раза на грабли не наступают*»

Дана, вторя Михаилу: «*Не наступают*»

Типичный случай двойного перебивания, конфликтогены со стороны Михаила и Даны. А Виктор, напротив, подал синтон, разрешив себя перебить.

Елена: «*А сейчас вы женаты?*»

Виктор: «*Да, официально*»

Елена: «*а почему вы сделали предложение?»*

Дмитрий: «*Время появилось*»

Дмитрий подбрасывает юмор вверх, но все же с некоторой направленностью на партнера. Но в целом это можно считать скорее синтоном – ведь юмор послужил для разрядки обстановки и вызвал многочисленные синтонные улыбки.

Виктор: *«Я считаю, нужно попробовать все. Когда набегаешься…»*

Елена, перебивая: *«Что значит «когда набегаешься»? Вы ж не бегали при Ларисе?»*

Виктор, продолжая: *«Ну попробуешь и гражданский, и законный брак»*

«Я считаю» - сильный конфликтоген. К тому же Виктор упустил шанс подать синтон и остановиться в ответ на конфликтогенное перебивание Елены.

Дана: «*Вы не жалеете, что в свое время не женились на Ларисе Долиной? Может, вы могли бы претендовать на что-то*».

Виктор: «*Нет. Я бы не стал ни на копейку богаче*».

Дана: «*Мудрый мужчина».*

Опять оценочное суждение «сверху» со стороны Даны – конфликтоген.

Далее Елена обращается к Михаилу: «*Вы не могли бы порадовать меня, Дану и всех наших телезрителей песней*»

Михаил: «*С удовольствием, если это принесет вам радость*».

Со стороны Михаила это был явный синтон (песня действительно доставила удовольствие всем зрителям). А вот Елене лучше было бы сказать «порадовать всех нас песней», а не ставить себя на первое место – эгоистично получилось.

Во время песни Виктор пригласил Аврору на танец, а Юрий Дмитриевич – свою супругу (синтонное поведение).

**Заключение**

На примере данного ток-шоу мы можем проследить наиболее часто встречающиеся в общении конфликтогены: перебивание, закрытые позы, употребление выражения «я считаю», юмор, направленный на партнера, оценочные суждения «сверху».

Ведущие то и дело перебивали гостей уточняющими вопросами – вроде бы, старались не упустить ни одной детали, но в то же время подавали микроконфликтогены. Елена Ханга бОльшую часть времени держала руки вместе – психологически закрытая поза. Дана Борисова принимала более открытые позы.

Участники же преимущественно сидели или в закрытых позах, так как чувствовали себя несколько скованно (особенно Светлана, Жанна), или в вальяжных позах, что психологически придавало им больше уверенности и как бы выделяло на общем фоне (Дмитрий, Михаил, Алексей). Интересен так же тот факт, что обычную для женщин позу «нога на ногу» в данной передаче больше использовали мужчины. Однако стоить еще раз отметить неудобство мебели, ведь зачастую такие позы участников были вызваны невозможностью сесть иначе.

Основной вывод, сделанный в ходе это работы, таков:

**Людям, для которых общение является профессией, необходимо научиться тормозить конфликтогены и культивировать синтоны – это очень важно для успешного общения.**

К сожалению, многие профессиональные ведущие, актеры, музыканты не могут достичь бесконфликтного общения. Но работать над собой никогда не поздно! Достичь бесконфликтного общения не помогут ни таблетки, ни эзотерика, ни хирургическое вмешательство, а только упорная последовательная работа на специальных тренингах по психотехнике общения.