

ГБОУ школа – интернат №67

Доклад

Тема: « Эффективные способы преодоления конфликтных ситуаций»

Выполнили: Божко Е.Р., Бастрикова О.С.

Г. Пушкин 2021г.

Термин «конфликт» происходит от латинского слова «conflictus», означающего «сопротивление». Обычно, говоря о конфликте, говорят о наиболее остром способе разрешения противоречий во взглядах, целях, интересах, которые возникают во время взаимодействия людей друг с другом.

Как процесс, конфликт заключается в противодействии друг другу участников этого социального взаимодействия, и сопровождается отрицательными эмоциями, которые нередко выходят за рамки общепринятых норм и стандартов. В психологической науке под конфликтом понимают отсутствие согласия между несколькими сторонами (это могут быть отдельные люди или группы людей).

Конфликт отличают несколько признаков:

- В конфликте участвуют две или более стороны.
- Интересы этих сторон противоречат друг другу.
- Участники конфликта занимают активную позицию, чтобы преодолеть противоречие и решить проблему.

Но сама по себе неприятная ситуация (например, недопонимание с коллегой) – это не конфликт. Конфликтной её делает наше восприятие, отношение и способ поведения.

Что делать, чтобы конфликт был конструктивным и принёс пользу?

Маршалл Розенберг, автор концепции ненасильственного общения, изложенной в его книге «Язык жизни: ненасильственное общение», предлагает сосредоточиться на понимании глубинных потребностей и сопереживании по отношению к другим людям. Ненасильственное общение (ННО) — способ понятно доносить до человека информацию и добиваться своего.

«Ненасильственное общение (ННО) — это путеводитель, который переформатирует то, как мы самовыражаемся и как мы слышим других. Вместо привычных автоматических реакций наши слова превращаются в осознанные ответы, основанные на крепком фундаменте осознанных восприятий, чувств и желаний. В любом диалоге мы приобретаем возможность слышать глубокие потребности – свои и других людей. ННО заменяет наши старые паттерны самозащиты, отстранения или нападения, когда мы сталкиваемся с осуждением или критикой, и мы приходим к новому пониманию себя и других, а также наших намерений и отношений».

Цель ННО – создать и поддерживать такое качество отношений, когда потребности всех участников взаимодействия удовлетворены.

Наши потребности напрямую связаны с чувствами. Если потребности удовлетворены, мы рады, если нет — злимся. Розенберг предлагает сосредоточиться на понимании потребностей и сопереживании чувствам других людей.

Насильственное общение: «Нормальные люди в такое время музыку не слушают!»

Ненасильственное общение: «Сейчас час ночи, и я слышу музыку из вашей квартиры. Я злюсь из-за того, что не могу уснуть. Мне нужно выспаться, ведь завтра я презентую новый проект клиенту. Пожалуйста, сделайте музыку тише, чтобы ее не было слышно».

Ненасильственное общение состоит из четырех компонентов: наблюдения, чувства, потребности и просьбы. Розенберг предлагает ясно формулировать каждый из них без оценок, перекалывания ответственности и осуждения.

1. Наблюдение

Первый шаг ННО — наблюдение. Объясните собеседнику, что произошло и как вы это видите. Назовите конкретные факты без оценки, ярлыков и осуждения. Если их не разделить, человек услышит критику и воспринимать информацию дальше не станет. В общении появится стена непонимания. Важно не додумывать за другого человека и не обобщать. Например: «Ты всегда опаздываешь, потому что не можешь себя организовать!»

Розенберг не предлагает всегда быть объективным и отказаться от оценок. Психолог призывает основывать оценки на наблюдениях. Чтобы научиться делать наблюдения, представьте ситуацию сверху, как будто вы в ней не участвуете. Отмечайте объективные детали и факты без своего мнения.

С оценкой: «Иванов — плохой футболист».

Без оценки: «Иванов не забил ни одного мяча за последние 15 игр».

С оценкой: «Ему нет дела до порядка в доме».

Без оценки: «За последние 3 месяца я не видел, чтобы он убирался в доме».

С оценкой: «Моя сестра тянет до последнего».

Без оценки: «Моя сестра начинает готовиться к экзаменам накануне вечером».

2. Чувства

Далее нужно понять, какую эмоцию вы чувствуете, и назвать ее. В общении люди передают эмоции каждый раз, но чаще всего делают это невербально — без использования слов (мимикой, жестами, интонацией). Если перевести невербальную форму общения в вербальную, коммуникация станет точнее.

Например, когда вы показываете страх мимикой, человек может не понять вас или недооценить серьезность ситуации. Если проговорить «Я боюсь» вслух, собеседник вас точно поймет, ему придется что-то сделать.

Чтобы выразить чувства, нужно назвать одну позитивную или негативную эмоцию. Выражать чувства словами трудно, особенно людям, которые не часто к себе прислушиваются. Чувства можно перепутать с оценкой, интерпретацией или мыслью. Чтобы яснее выражать эмоции, Розенберг предлагает использовать словарь чувств и постоянно его пополнять.

Бесчувствие: «Я чувствую, что ты меня не уважаешь».

Чувство: «Я чувствую унижение».

Бесчувствие: «Чувствую, что не справлюсь с этой должностью».

Чувство: «Я боюсь ответственности на новой должности».

3. Потребность

Следующий компонент ННО — сформулировать потребность без оценки, суждений и мнений. Потребность объясняет, на чем основаны чувства, и почему дальнейшая просьба для вас важна. Если этого не сделать, человек может воспринять потребность как придирку или критику. В ответ на критику люди обороняются и отвечают тем же. Например, когда жена говорит: «Ты каждый вечер задерживаешься допоздна. Любишь свою работу больше меня!», она говорит, что ее потребность в близости не удовлетворена, но муж услышит критику. Неосознанно начнет защищаться и ответит пассивной агрессией: «Я работаю по 12 часов, чтобы заработать на наш следующий отпуск. Ты не ценишь мой труд!» Внутри агрессии скрывается потребность в признании.

Суждение: «Ты обещаешь третий день».

Потребность — Честность.

Суждение: «Готов съесть холодильник целиком».

Потребность — Пища.

4. Просьба

Четвертый компонент ненасильственного общения — просьба — что вы хотите получить от других людей, чтобы улучшить свою жизнь. Нужно конкретно и четко попросить человека удовлетворить вашу потребность. Например, вместо «Давай увидимся на днях» назначить четкую дату встречи «Давай увидимся во вторник в 20:00».

В большинстве случаев человек делает то, что нам не нравится, не из-за злости и ненависти. Он думает, что все делает правильно или по-другому не умеет. Понятная просьба дает собеседнику четкий план действий, который может улучшить ваши отношения и жизнь. Чтобы сформулировать понятную просьбу, Розенберг рекомендует использовать позитивные формулировки без «не» и избегать абстрактных описаний. Психолог приводит в пример кадр из мультфильма о человеке, который упал в озеро и кричал своей собаке на берегу: «Лэсси, нужна помощь!» В следующем кадре собака лежала в кресле психиатра.

Собеседник может принять просьбу как требование, если подумает, что за неподчинение его накажут или обвинят. Тогда человек может ее не выполнить и ответить насилием. Помните, что цель ННО не в достижении своих целей любым путем, а установлении отношений, основанных на честности и эмпатии. Только такие отношения удовлетворяют потребности обоих собеседников.

Критика: «Сын, повзрослей наконец!»

Просьба: «Сын, вовремя убирай вещи в своей комнате».

Критика: «Не подводи нас больше».

Просьба: «Приходи на встречи за 10 минут до начала».

Одним из наиболее эффективных средств выражения своих эмоций, есть понимания своих чувств и способность об этом сказать своему сопернику. Такой способ называется **“Я-утверждение”**. Такое утверждение улучшают взаимоотношения, напротив **“Ты-утверждение”** подрывают их и ведут к углублению конфликта. Используя **“Я-утверждение”** мы концентрируем свое внимание на том, что мы сами думаем или чувствуем в конфликтной ситуации, при этом мы не предъявляем обвинение и не осуждаем других людей.

Упражнение “Другими словами”

В этом упражнении вам предлагается поработать над неконструктивными установками в общении с другими людьми, которые зачастую приводят к возникновению или еще большему усугублению конфликта. Обычно нас раздражает, а порой и просто выводит из себя, когда другой человек говорит нам фразы типа: “Ты должен...”, “Это твоя обязанность...”, “С тобой невозможно разговаривать...”, “Ты безответственный человек” и т.п. Эти и подобные высказывания приводят к возникновению барьеров общения, увеличению напряжения. Поэтому очень важно особенно в конфликтной ситуации, отслеживать неконструктивные установки в общении.

Сейчас я вам раздам листочки с высказываниями, ваша задача перефразировать ряд неконструктивных утверждений в конструктивные. Например, “Ты должен принести мне книгу”. (Я была бы рада, если бы ты принёс мне книгу).

- “Он должен заботиться обо мне”. (“Мне хочется, чтобы он заботился обо мне”);
- “Ты не должна была ходить на ту вечеринку”. (“Я бы предпочел, чтобы ты не ходила на вечеринку”);
- “Ты ни разу в жизни для меня ничего не сделала!” (“Мне не хватает внимания и заботы с твоей стороны”);
- “Ты должна была предвидеть возможные трудности”. (“Мне хотелось, чтоб ты предвидела возможные трудности”); “Меня обидели!” (“Я предпочла обидеться”);
- “Меня заставили”. (“Я не сумела отказаться”);
- “Он – упрямый осёл”. (“Я не смог убедить его”);
- “Он меня унизил”. (“Мне было неприятно”); • “Прекрати меня злить!” (“Я начинаю злиться”);
- “Ты должна мне дать программу, книгу” (“Мне хотелось бы, чтоб ты дала мне программу, книгу”).

Обсуждение: просто – сложно перефразировать?

Вывод

Успешное решение любой конфликтной ситуации, неизбежно связано со способностью прощать. Во всех конфликтных ситуациях каждый человек контролирует исключительно свои действия и не может контролировать действия, реакцию других. Если вы не прощаете своего обидчика, то вредите лишь самому себе. Вы можете принять решение извинить вашего обидчика независимо от того, примет он ваше прощение или нет. Прощение означает, что вы “отпускаете” свой гнев и не собираетесь мстить. Избежать конфликт также можно согласием, и ответить на выпад (оскорбление, обвинение) не противостоянием, что только усугубит конфликт, а согласием, при этом не отступая от своей позиции, например: “Ты никогда не сдерживаешь взятые на себя обязательства!” - “Иногда я выполняю свои обязанности, иногда мне приходится их нарушать”.