

ПАМ'ЯТКИ ПО МЕДІАЦІЇ

Конфликт: учимся решать, а не избегать.

Без ссор и выяснения отношений, увы, в жизни не обойтись. Наверняка в жизни каждый из нас конфликтовал с родными, друзьями, одноклассниками, учителями. Наблюдать перепалку и участвовать в ней одинаково неприятно. Негативные эмоции, боль и обида — первое, что приходит на ум, когда вспоминаешь ту или иную конфликтную ситуацию. Не желая сталкиваться с негативом и терзать чувства свои и чужие, многие стараются поскорее закончить ссору. Но, пусть не покажется странным, в любом конфликте заложено созидательное начало, которое служит толчком к развитию. На самом деле конфликт не так страшен, как мы его себе представляем. Узнав больше о его природе и стратегиях поведения, сможешь успешно разрешать конфликтные ситуации.

Что такое конфликт?

Конфликт — это столкновение интересов, взглядов, идей и острый способ разрешения таких противоречий. Конфликты возникают внутри самого человека (например, хочу и должен, не хочу, но надо), между отдельными людьми, группами людей (от драки между классами до межгосударственных войн).

Какая польза от конфликтов?

Тот, кто ведёт себя подобно страусу, поступает однозначно неправильно, так как упускает возможность вовремя и конструктивно разрешить проблему.

В конфликтной ситуации мы получаем разрядку. Лучше выпускать пар понемногу, чем сорваться один раз по-крупному, вплоть до применения силы (подраться). Конечно, это не значит, что нужно постоянно на ком-то срывать — так думать ошибочно. Просто выяснить противоречие как можно раньше — спасти нервы и хорошие отношения с кем бы то ни было в будущем.

Конфликт полезен тем, что во время ссоры люди сбрасывают «маски» и показывают своё истинное лицо. Даже близкий, дорогой и любимый человек может раскрыться далеко не с лучшей стороны, не говоря уже о просто знакомых. Такие столкновения помогают разбираться в людях и правильно выбирать круг общения.

При грамотном подходе конфликт больше сплачивает, чем отдаляет. Особенно хорошо это работает в ситуации конфликтов между группами людей. Общий «враг» объединяет людей в одну команду, даже если доселе они были не в лучших отношениях. Правда, после «победы над врагом» всё может вернуться на круги своя.

Конфликт — первый звоночек тупиковой ситуации. «Так дальше нельзя, нужно что-то менять!» — пытается докричаться до нас назревающее противоречие, но мы вместо того, чтобы «прислушаться» к сложившейся ситуации, кричим друг на друга. А ведь для здравомыслящего человека конфликтная ситуация — это стимул к развитию. Хочешь сохранить и улучшить отношения с окружающими — нужно прилагать усилия.

Как вести себя в конфликте?

У конфликта есть два сценария развития — деструктивный (разрушительный) и конструктивный (созидательный). Куда повернуть, выбирают участники.

Американские психологи Кеннет Томас и Ральф Килман вывели пять способов взаимодействия (стратегий поведения) между участниками конфликта: уход, уступка, борьба, компромисс и сотрудничество. Они исходили из того, как участники конфликта соотносят собственные интересы с интересами соперника.

Избегаешь ссор и споров, не хочешь отстаивать свои взгляды, предпочитаешь избегать необходимости принимать решение. Такое поведение психологи считают оправданным, когда предмет конфликта настолько незначителен, что не стоит траты времени и сил. «Хочу быть счастливым или правым». Шутка или слова о том, насколько дороги отношения с возможным оппонентом помогут погасить назревающий конфликт. Но поступаться собственными интересами во вред себе же неправильно.

Не получилось уйти — уступлю. В таком случае человек жертвует своими интересами ради интересов соперника. Причиной такого поведения служит неуверенность в себе,

низкая самооценка или трепетное отношение к оппоненту. Уступка — нормальная стратегия, если участник конфликта хочет подчеркнуть ценность взаимоотношений с оппонентом. В ином случае — нет.

Если две стороны движутся по конструктивному сценарию, то компромисс — один из возможных вариантов позитивного исхода. Это стратегия взаимных уступок, когда каждый участник удовлетворяет лишь часть своих интересов и в результате достигается примереение. Желание и умение находить компромисс — большая ценность в отношениях. Но из-за половинчатости таких решений он зачастую порождает новые конфликты.

Наивысший уровень разрешения конфликтных ситуаций — это сотрудничество, когда оппоненты уважают друг друга, готовы к диалогу и ищут устраивающее всех решение проблемы.

Нельзя выбрать одну стратегию и придерживаться её во всех случаях. Но очень важно уметь уходить от ссоры, уступать, находить компромисс и быть готовым к сотрудничеству в зависимости от ситуации.

Помни: любая конфликтная ситуация приносит пользу, если выбрать правильную стратегию поведения. Злиться — это нормально, а вот идти по трупам — нет.

Памятка

«Как выйти из конфликтной ситуации»

1. Прежде чем вы вступите в конфликтную ситуацию, подумайте над тем, какой результат от этого вы хотите получить.
2. Утвердитесь в том, что этот результат для вас действительно важен.
3. В конфликте признавайте не только свои интересы, но и интересы другого человека.
4. Соблюдайте этику поведения в конфликтной ситуации, решайте проблему, а не сводите счёты.
4. Будьте тверды и открыты, если убеждены в своей правоте.
5. Заставьте себя слышать доводы своего оппонента.
6. Не унижайте и не оскорбляйте другого человека для того, чтобы потом не сторгать со стыда при встрече с ним и не мучиться раскаянием.
7. Будьте справедливы и честны в конфликте, не жалеите себя.
8. Умейте вовремя остановиться, чтобы не остаться без оппонента
9. Дорожите собственным уважением к самому себе, решаясь идти на конфликт с тем, кто слабее вас.

Практические советы родителям подростка

РАЗРЕШЕНИЕ КОНФЛИКТА

1. Дайте каждому — и старшему, и младшему — высказаться. Для того чтобы помочь им ощутить, что их действительно слышат, попросите каждого по очереди объяснить, что произошло. Причем попросите другого ребенка обязательно обратить внимание и выслушать того, кто объясняется. Пусть каждый начинает объяснение со слова «я», а не «ты», потом рассказать проблему и предложить решение. Это поможет детям сосредоточиться на конфликте, не унижая при этом другого. Нельзя прерывать ребенка, если же вам кажется, что вы не поняли, попросите объяснить: «Не мог бы ты еще раз объяснить мне это?» Когда ребенок закончит, коротко расскажите свою версию, чтобы показать ему, что вы поняли.

2. Сделайте детей участниками решения проблемы. Спросите и младшего, и старшего, что они бы предприняли для решения «своей» проблемы. И не отмахивайтесь от этого, — мол, они такого наговорят! Привлечение детей к «разрулению» ссоры часто как раз заставляет остановиться, подумать и успокоиться. Установите правила решения: не перебивать, не подавлять, говорить только спокойным голосом. Высказываясь по очереди, они научатся слушать друг друга. А потом можно попробовать дать им для решения ссоры, например, пять минут, причем четко засечь время, например, с помощью будильника или... микроволновки.

3. Посмотрите на проблему с другой стороны. Часто дети бывают настолько захвачены ощущением, что с ними обходятся несправедливо, что даже и не думают о том, что могут чувствовать другие. Поэтому почаще говорите: «А теперь посмотри на ситуацию с другой стороны. Что, по-твоему, чувствует твоя сестра?»

Ложь

К сожалению, с враньем своих детей в то или иное время сталкиваются все родители. Только вот в подростковом возрасте вранье, если, тем более, оно имело место раньше, становится для ребенка привычнее, он врет чаще. И дело не только в трудном возрасте — появляется все больше секретов от родителей, а следовательно, и причин соврать. Кроме того, многие подростки прибегают к вранью в общении со сверстниками — чтобы приукрасить свои качества, возможности и способности. Очень плохо, когда это становится привычкой, и утверждение: «Само пройдет», здесь явно неуместно. Нужно постараться мягко, деликатно, но решительно отучить своего сына (дочку) врать.

1. Предполагайте честность и требуйте правдивости. Постоянно объясняйте свое отношение к честности: «Все в нашей семье должны быть честными друг с другом». Но перед этим подумайте, какой пример честности подаете вы. Используете ли вы сами «невинную» ложь? Просили, чтобы ваш ребенок ответил по телефону, что вас нет дома, когда вы есть? Всегда ли возвращаете лишние деньги, если вам неправильно дали сдачу? Покупали ли билеты куда-нибудь по цене для детей (до 12 лет), когда вашему уже 13? Хвастаетесь дома, если вам удалось где-нибудь кого-нибудь на чем-нибудь...? Вот-вот, каждый раз, делая так, вы позволяете своему «благодарному ученику» делать так же. Начните с себя.

2. Проанализируйте, почему он обманывает, и выявите причину. Как правило, подросток начинает врать в первую очередь для того, чтобы привлечь к себе внимание родителей, взрослых, друзей. На втором месте зависть, отчаяние, обида или злость. А на третьем — страх перед наказанием или боязнь подвести родителей. Причем прямой вопрос на эту тему не срабатывает: они, как правило, сами точно не знают настоящих причин постоянного вранья. Проанализируйте сами: когда началось вранье? в чем он обычно обманывает? кому он врет — всем или только некоторым? почему?

3. Задавайте вопросы, которые помогут ребенку самому понять, что это неправильно, и дожидайтесь на них ответа. Например: «Что будет, если в нашей семье все начнут друг друга обманывать?», «Что бы ты чувствовал, если бы я обманывала тебя?», «Если ты не будешь держать слово, как я могу верить тебе?», «Если я тебе наобещаю что-нибудь очень важное для тебя, а потом скажу, что наврала?» и т. д.

4. Не реагируйте слишком остро на преувеличение или искажение правды. Это, конечно, легче сказать, чем сделать, но, стоит повториться, подростки часто обманывают, чтобы привлечь внимание. Если ваш ребенок поступил именно так, постарайтесь

сохранить спокойствие — от вашего крика и причитаний ему захочется только сбежать куда подальше, но никак не стать честным. И относитесь к его интересам лояльнее — не устраивайте взбучку за каждое мелкое нарушение или непослушание, не то ему легче будет соврать, чем рассказать вам правду.

5. Объясните, почему вранье — плохо. Да-да, вашему большому сыну (дочке) это тоже нужно. Подойдите к вопросу прямо и приведите веские аргументы: вранье может привести к неприятностям, а может — и к очень большим неприятностям; репутация тоже страдает, и очень; это обижает, особенно самых близких людей, и т. д. Для наглядности включите фантазию и придумайте какой-нибудь эпизод, который приведет к резко отрицательным последствиям и который подействует именно на вашего ребенка.

6. Введите «штраф» за ложь. Причем выберите такой метод, чтобы ваш сын (дочка) не начал вас бояться (и опять-таки врать), а расхотел обманывать. Например: пусть каждый раз, обманув, пишет письменно извинения «пострадавшему» — матери, отцу, брату, сестре. Или небольшое сочинение с изложением, по крайней мере, пяти доводов о пагубности вранья (и вам полезно будет почитать, чтобы понять ребенка) — может, ему легче будет сказать правду?

ВЛАСТНЫЕ ДЕТИ

Властные дети как бы назначают себя командирами. Они устанавливают правила и определяют тактику, они практически не обременяют себя выслушиванием предложений других, особенно сверстников. И хотя в будущем такие диктаторские замашки могут стать задатками сильного лидера, оставлять все как есть не стоит, ведь сейчас они просто непонятны своим сверстникам. Кроме того, стремление доминировать может быть признаком незащищенности, низкой самооценки, потребности в одобрении и даже неумения общаться. Конечно, вы не в состоянии в корне изменить властный дух ребенка, но можете научить его считаться с мнением других детей-подростков.

1. Тщательно разберитесь в поведении подростка. В чем бы ни была причина его властного поведения, главное — чтобы он отдавал себе в этом отчет. Понимает ли ваша дочка (сын), что ее (его) деспотичность не приветствуется и даже отталкивает? Подумайте, как объяснить ей это таким образом, чтобы она сама была заинтересована умерить свое командирское поведение.

2. Уловите момент, когда ребенок ведет себя правильно, и хорошенько похвалите его (не удивляйтесь, этот метод одинаково действенный и для младших школьников, и для подростков) — поощрение всегда стимулирует к тому, чтобы почаще так себя вести (опять же, ожидая похвалы).

3. Применяйте «бабушкино» правило. Это простое правило срабатывает всегда и делает отношения справедливыми: «Если ты разрезаешь пирог, то другой человек выбирает себе кусок». Это правило применимо во многих случаях: например, если один выбирает игру, то другой ее начинает, если один разливает лимонад, то другой выбирает себе стакан.

4. Смена ролей. Командирам надо дать понять, что их поведение — неуважительное, а зачастую и причиняет боль. Поэтому предложите дочке (сыну) представить себя саму на месте постоянно подчиненной: «Представь, что ты — это Таня-Маша-Света, которой подруга постоянно диктует, что делать, что не делать, что можно, а что нельзя. О чем, по-твоему, она сейчас думает? что чувствует? любит и уважает свою командиршу?»

5. Предложите бросать жребий, чтобы никому не было обидно. Да, не каждый случай для этого подходит, но пусть хотя бы иногда ребенок этим пользуется. Это своего рода компромисс для властного подростка — с одной стороны, не надо никому уступать (а на это как раз обычно труднее всего пойти «командиру»), ведь все на равных условиях, а с другой — у остальных участвующих в жребии появляется такой же шанс, и они уже не выступают в роли «подчиненных».

6. Объясните, что нужно соблюдать очередность. Это хорошо — всегда быть первым, но не надо при этом жестко подавлять и ущемлять окружающих. Ведь хотя в своем маленьком кругу он — командир, не исключено, что в новом будет считаться выскочкой. Объясните ему, что во многих случаях, чтобы тебя признавали первым, надо сначала уметь «стать в очередь». По данным Центра клинических исследований детства, эмоциональные и социальные способности детей — более надежные показатели, прогнозирующие будущие успехи, чем объем информации, которой владеет ребенок. Намного важнее, чтобы он умел контролировать перепады настроения, умел ждать и соблюдать очередность.