

## Культура поведения в конфликтных ситуациях

Умение грамотно вести себя в конфликтных ситуациях – это уникальная способность, которая делает человека успешной и интересной личностью, позволяет добиваться в жизни своих целей. Конфликты в человеческом общении неминуемы, однако случаются они чаще, чем нам того хотелось бы. Зачастую мы провоцируем конфликт, сами того не желая. Конфликт возникает в том случае, если у участников общения возникли противоречия во взглядах, целях, интересах. Вместо того чтобы попытаться прийти к согласию, каждая из сторон упорно стоит на своем.

Считается, что сложные межличностные, конфликтные ситуации, между родителями и детьми в первую очередь обусловлены затруднениями в общении.

### Способы конструктивного разрешения конфликтов в семье

Известный российский психолог Ю.Б. Гиппенрейтер сформулировала алгоритм поведения беседы при разрешении конфликтов с детьми, где основную роль играет родитель, его действия:

1. Прояснение конфликтной ситуации.
2. Сбор предложений.
3. Оценка предложений и выбор наиболее приемлемого.
4. Детализация решения. 5. Выполнение решения; проверка.

#### **Первый шаг: прояснение конфликтной ситуации.**

Сначала родитель **выслушивает ребенка**. Уточняет, в чем состоит его проблема, а именно: чего он хочет или не хочет, что ему нужно или важно, что его затрудняет и т.д. Родитель делает это в стиле активного слушания, то есть обязательно озвучивает желание, потребность или затруднение ребенка. После этого он говорит о своем желании или проблеме, используя форму «**Я-сообщения**». Важно начать с выслушивания ребенка и продемонстрировать желание его понять. Часто это внимание снижает накал страстей, потому что ребенок или подросток чувствует, что его воспринимают всерьез.

Точное «Я-сообщение» в конфликтной ситуации важно еще и по другой причине: **взрослому приходится задуматься, какая именно его потребность ущемлена действиями или желаниями ребенка.**



#### **Второй шаг: сбор предложений.**

Этот этап начинается с вопроса: «Как нам быть?», «Что нам придумать?» или «Как нам поступить?» После этого надо обязательно подождать, дать возможность **ребенку первому предложить решение** (или решения) и только затем предлагать свои варианты. При этом ни одно, даже самое неподходящее с вашей точки зрения

предложение, сразу не отвергается. **Сначала предложения просто набираются «в корзинку».** Если предложений много, их можно записать на листе бумаги.



### **Третий шаг: оценка предложений и выбор наиболее приемлемого.**

На этом этапе проходит **совместное обсуждение предложений.** «Стороны» к этому времени уже знают интересы друг друга, и предыдущие шаги помогают создать атмосферу взаимного уважения.

Если в выборе лучшего решения участвует несколько человек, то лучшим считается то, **которое принимается единодушно.**

### **Четвертый шаг: детализация принятого решения.**

Когда решение уже принято, то **нужно уточнить детали и понять, что понадобится для его реализации.** Возможно, необходимо научить ребенка чему-то до того, как он станет выполнять принятое решение, подготовить список действий.

### **Пятый шаг: выполнение решения, проверка.**

Дальше происходит этап наблюдения за выполнением принятого решения. И тут надо понимать, что **если действие для вашего ребенка новое, то, возможно, он будет его выполнять неверно или совсем не выполнять.** В таком случае не стоит сразу же указывать на неудачи. Лучше подождать несколько дней. В удобный момент, когда есть время у ребенка, у вас и никто не раздражен, можно спросить: «Ну, как у тебя идут дела? Получается ли?» **Лучше, если о своих неудачах скажет сам ребенок.** Возможно, их будет слишком много. Тогда стоит уточнить, в чем, по его мнению, причина. Может быть, что-то не учли, или нужна какая-то помощь; или он предпочел бы другое, «более ответственное» поручение.

Этот алгоритм разрешения конфликтов требует времени, но оно будет потрачено с пользой. Во-первых, при таком общении дети и родители научаются разрешать сложные ситуации без конфликтов. Во-вторых, неразрешенный конфликт имеет свойство возобновляться и тогда часы, потраченные на ссоры и обиды, намного превысят время, которое можно было потратить на его разрешение. В-третьих, применения этого алгоритма снижает количество самих конфликтных ситуаций.

Если в семье ничего подобного не применяли, то начинать надо с общего разговора о том, как вообще можно разрешать конфликты. Родители могут рассказать об этом методе, попробовать использовать его на примере недавней ссоры. Самое главное - необходимо проявлять желание услышать и понять ребенка и осознавать, что происходит с вами, когда ребенок не хочет выполнять ваши просьбы.

