

Данный файл представлен исключительно в ознакомительных целях.

Уважаемый читатель!

Если вы скопируете данный файл,

Вы должны незамедлительно удалить его сразу после ознакомления с содержанием.

Копируя и сохраняя его Вы принимаете на себя всю ответственность, согласно действующему международному законодательству .

Все авторские права на данный файл сохраняются за правообладателем.

Любое коммерческое и иное использование кроме предварительного ознакомления запрещено.

Публикация данного документа не преследует никакой коммерческой выгоды. Но такие документы способствуют быстрейшему профессиональному и духовному росту читателей и являются рекламой бумажных изданий таких документов.

Министерство образования и науки Российской Федерации  
Государственное образовательное учреждение  
высшего профессионального образования  
«Ростовский государственный университет»  
Факультет психологии

**МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ К СПЕЦКУРСУ**  
**“ПСИХОЛОГИЯ КОНФЛИКТА**  
для студентов факультета психологии дневной и заочной формы  
обучения

**“Предупреждение конфликтов”**  
(Часть II)

Ростов-на-Дону  
2004

Печатается по решению методической комиссии кафедры социальной психологии, протокол № 6 от 17 июня 2004 года.

Автор: Бреус Елена Дмитриевна – кандидат психологических наук, доцент кафедры социальной психологии РГУ.

## ВВЕДЕНИЕ

В предлагаемых студентам методических указаниях к спецкурсу “Психология конфликта” делается акцент на слабо разработанные в различных областях конфликтологической науки темы прогнозирования, профилактики и диагностики конфликта.

При традиционном подходе к изучению конфликта центральными темами являются темы разрешения и урегулирования конфликта. На наш взгляд темы прогнозирования, профилактики и диагностики конфликта являются столь же важными. Именно благодаря точному прогнозу, эффективным методам диагностики и профилактики можно достичь более эффективных результатов при разрешении конфликта, а при проведении определенной работы на предконфликтной стадии и его недопущения.

Таким образом, в методических указаниях (Часть II) студентам предлагается познакомиться с основными технологиями предупреждения конфликта. Студенты должны понимать суть понятия “предупреждения конфликта”, уметь выделять уровни возможного предупреждения конфликта. Студенты должны ориентироваться, какому уровню предупреждения конфликта соответствуют различные его формы.

Кроме указанных методов в психологии существует и разрабатывается огромное количество отдельных приемов и способов, направленных на недопущение и предотвращение конфликтных ситуаций. Многие зарубежные и отечественные авторы предлагают подробное их описание в различных литературных источниках. Все они связаны с улучшением процесса общения.

Студенты обязаны иметь представление о существующих на сегодняшний день приемах и способах предотвращения конфликтных ситуаций.

## ЧАСТЬ II. ПРЕДУПРЕЖДЕНИЕ КОНФЛИКТОВ

Разнообразие форм деятельности по предупреждению конфликтов детерминировано многообразием самих конфликтов. Наиболее эффективной формой предупреждения конфликтов считается предотвращение их причин.

Различают частичное и полное предотвращение конфликта, раннее предупреждение и упреждающее разрешение. Частичное предотвращение заключается в нивелировании действия одной из причин данного конфликта или в ограничении ее негативного влияния на сложившуюся проблемную ситуацию. Полное предотвращение предполагает нейтрализацию всех факторов, составляющих основу данного конфликта.

Технологии предупреждения конфликта – это совокупность методов, приемов и способов воздействия на предконфликтную ситуацию с целью устранения возникшего противоречия и недопущения столкновения сторон (конфликтной фазы). Предупреждение конфликтов направлено на работу с конкретными формами возникающих противоречий.

А.Г. Большаков и М.Ю. Несмелова выделяют *общесоциальный и психологический* уровни деятельности по предотвращению конфликтов. Предотвращение конфликтов на *общесоциальном* уровне предполагает выявление и устранение крупных экономических, социальных, политических факторов, дезорганизующих социальную жизнь. Речь идет о перекосах в экономике, резких различиях в уровне и качестве жизни разных социальных групп, политической и социальной неустроенности, неорганизованной и малоэффективной системе управления и т.п. Последовательное проведение социальной, экономической, культурной политики в интересах всех групп общества; укрепление правопорядка и законности; повышение культурного уровня общества – весь комплекс перечисленных действий является универсальным предупреждением негативных явлений.

В качестве эффективных форм предотвращения конфликтов указанные авторы выделяют – *институализацию отношений* и *принятие нормативных механизмов*.

Под *институализацией отношений* они рассматривают создание постоянных или временных формальных отношений, в рамках которых происходит взаимодействие сторон. Формализация отношений предполагает их структуризацию и распределение ролей, способы оценки и модели поведения, которые затрудняют конфронтацию.

Примерами институализации отношений в сфере бизнеса и предпринимательства служат различные конфликтологические службы, консалтинговые организации, выполняющие экспертные и консультативные функции. Во многих государствах принят этический кодекс предпринимателя, который служит для того, чтобы уменьшить возможности “игры без правил”. Общепринято создавать различные общественные объединения (напр., “круглые столы”) для обсуждения спорных проблем. Существуют и другие разновидности этой формы предотвращения конфликта, основной задачей которых является четкое определение границ его допустимости.

*Принятие нормативных механизмов*, которые регулируют конфликты с помощью правовых, нравственных, религиозных, политических и других норм – еще одна форма предотвращения конфликтов. Эффективность этой формы, по мнению авторов, зависит от отношения всего общества, государственных органов к существующим нормам, а также от четкого и неукоснительного следования им.

При заключении контрактов в целях предотвращения конфликтов фирмы используют нормативное регулирование, включая в договоры специальные параграфы, предусматривающие детальное поведение сторон при возникновении споров. В качестве иллюстрации А.Г. Большаков и М.Ю. Несмелова приводят пример использования нормативного регулирования

американской ассоциацией судей, которые рекомендуют предусмотреть следующее:

- письменный обмен мнениями в случае возникновения разногласий (так как в устном общении легче перейти от дела к негативным эмоциям, поддаться слабости, принять неправильное решение);
- с самого начала разногласий привлекать помощников и консультантов. Здесь принцип “скупой платит дважды” работает на сто процентов;
- использовать любые попытки примирения;
- обеспечить достаточно высокий уровень лиц, ведущих переговоры;
- установить практику многоэтапных переговоров;
- в случае неудачи на переговорах обязательно определить арбитра, а также порядок рассмотрения спора (судебный или какой-либо иной).

Как видим, предварительно установленные формы поведения в конкретных условиях, помогают представителям сторон не совершать необдуманных действий, способствуя, тем самым, предотвращению конфликтной ситуации.

*Психологический уровень предотвращения конфликта* предполагает воздействие на факторы субъективного характера (личностные особенности поведения в конфликтной ситуации).

Такие известные в социальной психологии методы, как психотерапия, психологическое консультирование, социально-психологический тренинг, могут выполнять не только функцию разрешения, но и функцию предупреждения конфликта, если они применяются на предконфликтной фазе. Фаза и тип конфликта являются определяющими при выборе метода, приемов и способов работы с ним.

*Психотерапия.* Чаще всего психотерапевтические методы наиболее эффективны в ситуациях внутриличностного или межличностного конфликта. Любой вид психотерапии (индивидуальная или групповая) – “...это всегда

работа с внутренним миром человека, это всегда побуждение его к внутренней работе, будь то понимание себя, отношение к себе или саморегуляция”(4, с.331). Поэтому цель психотерапии – это внутренняя работа человека с самим собой. На сегодняшний день в психологии выделяют три основных направления психотерапии – психоаналитическое (динамическое), поведенческое (бихевиористское) и гуманистическое. Каждое из них – это система теоретических представлений о личности, об особенностях ее развития, о механизмах психотерапевтического воздействия, о его целях, о технологиях, приемах и формах работы. Разрешение внутриличностной или межличностной проблемы на предконфликтной фазе собственно и является реализацией функции по предупреждению конфликта.

#### *Психологическое консультирование.*

В настоящее время четких границ между психотерапией и консультированием практически не существует. До недавнего времени клиентами психотерапии считались пациенты с клиническими нарушениями или с глубинными малоосознаваемыми проблемами экзистенциального характера. Психотерапевт – основная, главная фигура в процессе терапии, владеющая необходимыми знаниями и умениями для разрешения проблем клиента. Консультирование же направлено на помощь здоровым людям, без психических отклонений. Кроме того, в процессе консультирования клиент наделяется статусом активного и ответственного за свое решение субъекта. Проблемы же, с которыми приходится работать консультанту, носят ситуационный характер. Поэтому под консультированием чаще всего рассматривают деятельность, направленную на работу с ситуационными проблемами, возникающими у здоровых людей и решаемыми на уровне сознания. На сегодняшнем этапе развития консультирования и психотерапии поле решаемых проблем, а также спектр методических приемов, используемых в рамках указанных методов, настолько широки, что стирают существовавшие между ними границы. И психологическое консультирование и психотерапия

рассматриваются как методы оказания психологической помощи, направленные на изменение мировосприятия, мироощущения, определенных жизненных установок, позиций, поведения личности. Происходящие изменения в результате действия указанных методов помогают человеку конструктивно подойти к решению своей проблемной ситуации, по-иному взглянув на нее.

#### *Социально-психологический тренинг.*

Под социально-психологическим тренингом (СПТ) в широком смысле понимают своеобразные формы обучения знаниям, умениям и навыкам в сфере общения, а также формы их коррекции. СПТ считается одним из эффективных методов коррекции конфликтного поведения и обучения конструктивному поведению в конфликтных ситуациях. Основными внутренними методами СПТ считают групповую дискуссию и ролевые игры, которые создают возможность взглянуть на ситуацию с различных точек зрения, осознать и принять их многообразие. Отличительными особенностями данного метода является его групповой характер, что позволяет использовать обучающий эффект группового взаимодействия и активная форма приобретения знаний и умений. Основными механизмами СПТ являются: организация эффективной обратной связи и рефлексия (групповая и индивидуальная), позволяющая осознавать различные аспекты конфликтного взаимодействия. Механизмы проживания и переживания позволяют ощутить разнообразие чувств, эмоций и состояний, испытываемых субъектами противоположных сторон конфликтной ситуации. Приобретенные из опыта новые знания и умения – являются основой для изменения устоявшихся мнений, стереотипов восприятия и поведения, разрушающих общения и приводящих к конфликтному взаимодействию.

Таким образом, повышение психологической компетентности в сфере общения и взаимодействия является основой предупреждения любого рода конфликтов.

Кроме указанных методов в психологии существует и разрабатывается огромное количество отдельных приемов и способов, направленных на

недопущение и предотвращение конфликтных ситуаций. Многие зарубежные и отечественные авторы предлагают подробное их описание в различных литературных источниках. Все они связаны с улучшением процесса общения.

Основной предпосылкой, усугубляющей предконфликтную ситуацию с точки зрения многих психологов, является нарушение равенства позиций сторон. Частично это проявляется в таких поведенческих характеристиках, как закрытость и оценочность позиций обоих или одного из партнеров по общению. Закрытость позиции проявляется в сокрытии субъектом своих мотивов, интересов, чувств, информации, касающихся возникшей проблемной ситуации. Скрытые чувства, нужды, интересы порождают ложную ориентацию конфликтующих сторон относительно друг друга, неверные предположения и, соответственно, неадекватное реальной ситуации поведение. Поэтому, если реакция человека слишком отличается от той, которую можно было бы ожидать в сложившейся ситуации, то, по мнению Дж. Скотт, необходимо остановиться и попытаться определить, какие глубинные проблемы и нужды она может отражать? Для этого Дж. Скотт предлагает следовать разработанной ею схеме анализа ситуации:

1. Необходимо попытаться принять точку зрения другой стороны и взглянуть на ситуацию ее глазами: что могут думать о сложившейся ситуации представители другой стороны?

2. Следует посмотреть на свое поведение с точки зрения противоположной стороны. Не сделали ли Вы чего-либо такого, что не было бы ими понято?

3. Необходимо понять, не испытывают ли представители другой стороны в настоящий момент давление каких-то обстоятельств, которые могли бы вызвать такую реакцию.

4. Важно подумать над тем, каким способом предложить представителям другой стороны обсуждение реальных причин конфликта.

5. Обязательно продемонстрировать свою восприимчивость к нуждам своих противников, проявить заботу о них, отметить свою готовность затратить время на то, чтобы понять их.

6. Необходимо быть готовым отложить в сторону собственные интересы, чтобы иметь возможность сосредоточить свое внимание на нуждах другой стороны. О своих интересах можно позаботиться позже, в настоящий момент важно показать представителям противоположной стороны, что вы признаете их нужды и готовы сделать все от вас зависящее, чтобы удовлетворить их, потому что видите, как им сейчас нелегко.

Такое поведение является демонстрацией вашего стремления подойти к решению возникших противоречий с позиций равенства. Первыми шагами в этом направлении являются следующие: 1) необходимо открыть друг другу свои истинные намерения и интересы; 2) важно открыть друг другу свои чувства. Последовательность указанных шагов зависит от особенностей конкретной предконфликтной ситуации. Если эмоции накалены, то лучше сначала прояснить чувства сторон по отношению к ситуации и друг к другу. В случае, когда эмоции под контролем, можно начинать с прояснения интересов сторон в отношении предмета противоречий.

Одним из эффективных способов предотвращения конфликтных ситуаций является предложенная Дж. Скотт *превентивная стратегия поведения*. Она заключается в определенной последовательности действий.

1. Итак, в случае неясности и неопределенности, сложившейся в процессе общения двух сторон, необходимо каждой из них оценить, в какой мере ее предположения основываются на фактах, а в какой – на собственных чувствах.

2. Затем необходимо рассмотреть возможность альтернативной теории и ответить на вопрос, имеет ли смысл поведение противоположной стороны с этой точки зрения. Если у вас есть хоть малейшее сомнение в отношении справедливости собственного исходного предположения,

необходимо выяснить этот вопрос до конца в открытую. Можно задавать вопросы или собирать подтверждения правильности своей теории.

3. Если есть возможность, важно поделиться своими спорными предположениями с представителями противоположной стороны, которая и является объектом этих предположений. Необходимо установить прямую обратную связь для их проверки. Такая открытость в обсуждении помогает разрядить обстановку. Обсуждение открывает возможность принесения извинений, объяснений, восстановления взаимоотношений и достижения изменений к лучшему.

4. Необходимо ответить на вопрос, может ли поведение или отношение другой стороны к вам быть основанным на ложных предположениях в отношении того, что вы думаете, на что надеетесь, что сделали или будете делать. Не сделали ли вы или не сказали ли чего-либо такого, что могло повлечь за собой подозрения, недоверие или непонимание.

5. Необходимо дать понять другой стороне (ссылаясь на факты), что, по-вашему мнению, имеется некоторое непонимание, способствующее конфликту, которое вам бы хотелось устранить. Затем, необходимо описать, в чем, с вашей точки зрения, может состоять причина предконфликтной ситуации или причина неверного предположения и предоставить другой стороне возможность действовать. Важно быть готовым к объяснению, прояснению или извинению, и демонстрировать свою готовность принять объяснения и извинения другой стороны. В такой ситуации очень важно предоставить другой стороне возможность реабилитировать себя и выйти из затруднения, если в основе конфликта лежит ее неправильное суждение. Ваша цель состоит только в том, чтобы другая сторона отказалась от своего неправильного предположения, а вовсе не в том, чтобы доказывать эту неправильность. Если ваши противники поймут, что вы пытаетесь доказать их ошибку, то они могут ухватиться за свое ложное предположение как за способ выглядеть лучше в сложившейся ситуации.

Таким образом, наилучшим способом предотвратить конфликт является открытое обсуждение основополагающих предположений обеих сторон; определение, что в них верно, а что – нет; смягчение всех утверждений или действий, сделанных, исходя из ложных предположений. Иначе говоря, открытое обсуждение предположений, осуществленных действий, испытываемых чувств противоборствующих сторон – первый необходимый шаг на пути предупреждения и разрешения конфликтов.

Предложенная Дж. Скотт стратегия предупреждения конфликтов (как и любая другая стратегия) может быть эффективной только при условии ее психологически грамотной реализации. В психологии разработаны технологии, позволяющие организовывать процесс общения, создавая ситуации равенства субъектов взаимодействия. Речь идет о технологиях активного (или рефлексивного) слушания и о технологиях выражения собственных чувств собеседниками. Практика показывает, что применение именно этих технологий способствует предупреждению самых разнообразных конфликтных ситуаций, так как является основным средством, устанавливающим равноправные позиции субъектов общения.

Многие люди считают, что они умеют точно выражать свои мысли и, кроме того, умеют слушать собеседника, хотя это не всегда соответствует реальной ситуации. Неумение правильно слушать считается одним из основных источников конфликта. Когда человек видит, что его не слушают, у него может возникнуть целый спектр разнообразных чувств и состояний отрицательной модальности (от легкого недовольства до открытой враждебности). Отрицательные эмоции, как известно, – благотворная среда для развития конфликтных взаимоотношений. Если же показать человеку, что его действительно слушают, понимают, сочувствуют, то вероятность конфликта (при тех же самых обстоятельствах) можно свести к минимуму. Слушать – совершенно не означает соглашаться со всем, о чем говорит собеседник. Важно чтобы он почувствовал, что его услышали, поняли и приняли как равного; что

слушающая сторона воспринимает сказанное без осуждения, хотя и имеет иную точку зрения по данному вопросу.

В процессе слушания важно выделять и воспринимать два момента. Первый – это содержание, предмет разговора. Второй – чувства говорящего. В конфликтной ситуации многие чувства скрываются за бесстрастными словами и “масками” на лицах. Очень важно обнаружить и понять их, чтобы можно было выработать удовлетворяющее всех решение. Кроме того, многозначность большинства слов создает определенные трудности при понимании содержания (смысла) текста говорящего. Не прояснив того, что именно хотел сказать собеседник, можно остаться лишь с иллюзией понимания, что на самом деле не будет соответствовать действительности.

В качестве иллюстрации обратимся к примеру Иствуда Атватера.

Смысл сообщения	Прозвучавшее сообщение	Воспринятое значение
Чтобы сделать новую работу в установленный срок, каждый должен работать интенсивнее.	Я хочу, чтобы Вы следующую неделю поработали как следует.	Шеф это говорит мне (неточная расшифровка) Всем нам придется поработать интенсивнее (точная расшифровка).

Слушать рефлексивно – это значит расшифровывать смысл сообщений, выяснять их реальное значение. Иными словами слушание – это активная работа. Иствуд Атватер выделяет четыре вида рефлексивных ответов: выяснение, перефразирование, отражение чувств и резюмирование.

*Выяснение* заключается в обращении к говорящему за уточнениями. В случае, когда сообщение не услышано или не понято, нужно обратиться к говорящему за разъяснениями. Атватер предлагает для этого использовать следующие ключевые фразы:

“Не повторите ли Вы еще раз?”

“Я не понимаю, что Вы имеете в виду”.

“Я не понял”.

“Что вы имеете в виду?”

“Не объясните ли Вы это?”

Такие вопросы помогают улучшить и уточнить первоначальное сообщение, чтобы можно было точно понять, о чем идет речь.

Не следует увлекаться “закрытыми вопросами”, которые требуют ответов “да” или “нет”. Они переключают фокус общения с говорящего на слушающего, сбивают говорящего с мысли и порождают у него защитные реакции. Поэтому лучше пользоваться открытыми вопросами, например, “Что бы Вы могли добавить к ...”, “Расскажите поподробнее о ...”

*Перефразирование* – это формулирование смысла, сказанного говорящим, своими словами. Цель перефразирования – проверка точности собственного понимания. Перефразирование можно начинать следующими словами:

“Как я понял Вас...”

“Как я понимаю, Вы говорите...”

“По Вашему мнению...”

“Вы думаете...”

“Вы можете поправить меня, если я ошибаюсь, но...”

“Другими словами Вы считаете...”

Перефразирование направлено главным образом на понимание смысла и идеи, а не на понимание установок и чувств собеседника. Буквальное повторение слов собеседника вызывает недоумение, ставит в тупик и порождает вопрос, слушают ли говорящего на самом деле. Перефразирование сообщения своими словами дает возможность говорящему понять, что его слушают и понимают, так как является определенной формой подачи обратной связи.

*Пример.* Согласно функциональным обязанностям работница банка (обслуживающая клиентов в автомобиле) должна встречать клиентов при въезде на территорию банка. Когда автоклиентов нет, она должна помогать другим кассирам в помещении банка. Если в этот момент появляется автоклиент, то встречать его должен любой свободный кассир. Но никто этого почти никогда не делал. Работница высказывает свое возмущение по поводу нарушения установленного порядка своему начальнику.

Сотрудница: “Я занята больше всех кассиров. Я помогаю им за стойкой, как это от меня требуется, но когда появляется автоклиент, никто из кассиров мне не помогает. Это несправедливо!”

Начальник: “Другими словами, Вы работаете больше, чем должны?”

Сотрудница: “Ну да, конечно!”

Как видим, чтобы понять смысл сказанного, необходимо полностью переключить свое внимание на говорящего. Это одно из основных условий эффективного слушания. В данном примере точно установленная претензия сотрудницы в самом начале разговора экономит время, сохраняет или улучшает эмоциональный фон, позволяет принимать меры именно по конкретно высказанной претензии. Все перечисленное – условия конструктивного выхода из сложившейся ситуации.

#### *Резюмирование.*

Данная технология предполагает подведение промежуточных итогов после определенных этапов общения. С ее помощью выделяются основные идеи и выводы, разводятся различные точки зрения и выясняются совпадающие, конкретизируется предмет разногласий. Резюмирующие высказывания помогают соединить фрагменты разговора в смысловое единство, поэтому они эффективны при продолжительных беседах.

Они дают уверенность говорящему в том, что ему удалось передать свою мысль, а слушающему – что он точно ее воспринял. Вступительными фразами могут быть следующие:

“То, что вы в данный момент сказали, может означать...”

“Вашими основными идеями, как я понял, являются...”

“Если теперь подытожить сказанное Вами, то...”

Резюмирование является именно той технологией, которая особенно уместна в ситуациях урегулирования конфликта, обсуждения разногласий, рассмотрения претензий или в таких ситуациях, где необходимо решать какие-либо проблемы. Оно также полезно при проведении длительных совещаний, когда обсуждение вопроса затягивается и заходит в тупик. Это происходит в силу отвлечения участников на реплики, не имеющие отношения к предмету разговора. Резюмирующие высказывания помогают вернуть внимание участников совещания к содержанию обсуждаемого вопроса.

#### *Отражение чувств.*

Общение – это не только обмен информацией, но определенная эмоциональная реакция на чувства другого, так как в общении люди обмениваются тем, что для них имеет личностное значение. Иногда переживания выходят на первый план, становятся главными, а содержание речи приобретает второстепенное значение. Именно в этих ситуациях наиболее уместным становится применение технологии отражения чувств.

Многие конфликтные ситуации сопровождаются довольно сильными эмоциональными переживаниями. Поэтому отражение чувств – очень важная технология в эмоционально трудных ситуациях. Она позволяет человеку ощутить, что его состояния понимают, чувства его разделяют. В свою очередь это способствует уменьшению напряжения, увеличению доверия, а значит, и некоторому изменению состояния собеседника. Чтобы отразить чувства собеседника необходимо сначала их понять.

Понять чувства собеседника можно, обращая внимание на употребляемые слова, в которых он говорит о своих чувствах. Основную же информацию о состоянии человека нам дает его невербальное поведение (выражение лица,

интонации, позы, жесты, перемещения собеседника). Наконец, можно представить, чтобы вы чувствовали на месте говорящего.

Для рефлексивного отражения чувств можно пользоваться следующими вступительными фразами:

“Мне кажется, что Вы чувствуете...”

“Вероятно, Вы чувствуете...”

“Не чувствуете ли Вы себя несколько...”

Люди редко выражают свои чувства открыто. Скрывать свои чувства вынуждают ситуации, в которых возникает опасность оценки или критики со стороны других. В других ситуациях люди не хотят портить сложившиеся отношения и т.п.

Следующий пример может проиллюстрировать сказанное.

Что сказано другим человеком	Что он на самом деле чувствует и думает	Что вы можете сказать, чтобы вскрыть истинные мысли или чувства
“Делай, что хочешь”	“Мне не нравится то, что ты собираешься делать, но мое мнение тебя, кажется, не волнует. Я думаю, что ты сделал бы это в любом случае”.	“Мне кажется, что на самом деле тебе это не по душе. Чего ты в действительности хочешь? Не обсудить ли нам это?”
“Мне все равно”	“Мне не все равно, но говорить об этом нет смысла. Ведь ты меня не слушаешь”	“Но тебя же раздражает случившееся и меня заботит твое восприятие”

“Поступай так, как считаешь нужным”

“Я слишком устал спорить с тобой. Делай, что хочешь, хоть я и против”

“Но мне бы хотелось быть уверенным в твоём согласии и поддержке. Как бы сделать так, чтобы мы оба достигли желаемого?”

“Ладно” или любое другое слово внешнего одобрения, сказанное неохотно или с гневом в голосе

“Я не согласен, и на самом деле очень зол на тебя. Мне кажется, ты помыкаешь мной”

“Но мне кажется, что тебе это не очень нравится. Как ты к этому относишься на самом деле? Я действительно хочу это знать”.

Кроме технологии отражения чувств собеседника существует технология *открытого выражения собственных чувств*. Как показывает практика открыто выражать свои чувства гораздо сложнее, чем отражать чужие.

Открытое выражение чувств, особенно отрицательной модальности (гнев, раздражение, возмущение и др.) в обыденном представлении связано с опасением нанести обиду, оскорбление, унижить собеседника, в конечном итоге создать конфликтную ситуацию и разрушить отношения. Чаще всего так и происходит, в силу того, что вместо технологии выражения чувств фактически используются обвинения, поучения, указания, советы и т.п. Для различения технологии отражения собственных чувств от других неэффективных форм общения можно пользоваться хорошо известной в психологии подсказкой – формой “Я–высказывания”, “Ты–высказывания” или “Я–утверждения”, “Вы–утверждения”.

Если я хочу выразить собственное чувство или состояние, то мое высказывание должно начинаться с местоимения “Я”. Например, “Я чувствую себя...”, “Мне грустно...”, “Я раздражена...” и т.д.

Полная структура “Я–высказывания” включает: описание ситуации (изложение фактов); выражение своих чувств по поводу ситуации; объяснение того, какое воздействие оказывает на меня данная ситуация; предложения или пожелания в адрес будущего взаимодействия. Использование “Я–высказываний” сводит к минимуму возможность эскалации или возникновения конфликта. С помощью “Я–высказываний” можно отстаивать свои интересы, не оказывая давления на других. По существу, “Я–высказывания” представляют собой технологию, предупреждающую возникновение конфликтов. “Вы–высказывания”, наоборот, способствуют его возникновению и эскалации, поскольку воспринимаются как наступление, обвинение, осуждение и вынуждают занимать оборонительную позицию. Например, “Вы – не правы”, “Вы не должны были поступать...”, “Вы всегда...”. “Вы–высказывания” создают впечатление правоты одной стороны и неправоты другой”. Конфликт в этом случае возникает не в сфере проблемы, а в сфере отношений, что усугубляет любую ситуацию. Приведенные ниже примеры демонстрирует возможность превращения “Вы–высказываний” в “Я–высказывания”.

“Вы–высказывания”

обвиняют

“Если что-то необходимо сделать, то Вы не звоните мне до последней минуты”

“Я–высказывания”

выражают чувства, интересы и ориентируют на результат

“Когда вы в последнюю минуту звоните мне и просите составить планы, Я не всегда бываю свободным для работы с вами, хотя Я и готов сделать все, что могу. Иногда мне бывает обидно, что вы не звоните так долго. Я был бы вам весьма признателен, если бы в будущем вы предупреждали меня чуть раньше”

“Вы докучаете мне  
вашими вопросами”

“Если вы спрашиваете меня о чем-то, когда я занят другим, Я чувствую раздражение, потому что я не готов уделить вам внимание. Я был бы вам признателен, если бы вы задали мне свои вопросы в более подходящее время, например, в ...

“Вы никогда не делаете то,  
чего хочу я; Вы всегда  
поступаете по своему  
усмотрению”

“Когда вы принимаете решение за нас обоих, не спрашивая моего мнения, Я чувствую обиду, и МНЕ кажется, что вас не интересует моя точка зрения. Мне бы хотелось, чтобы мы совместно обсуждали эти вопросы, так чтобы были учтены желания обоих”

Применяя технологии активного слушания очень важно следовать основным принципам слушания. Дж. Скотт разработала эти принципы.

Ключевым среди них является принцип – слышать и воспринимать истинные чувства говорящего.

Остальные принципы заключаются в следующем.

- Слушать с сочувствием. Какими бы отрицательными эмоциями вы ни были охвачены, необходимо отделить себя от них и слушать с открытым восприимчивым сознанием. Необходимо вообразить, как вы и ваши ответы воспринимаются с позиции другого человека.

- Сосредоточиться на предмете разговора. Нельзя позволять себе уходить в сторону, отвлекаться особенностями личности говорящего. Необходимо слушать то, о чем говорит собеседник, что составляет предмет разговора. В случае, когда разговор отклоняется от темы, необходимо, задавая подходящие вопросы, вернуть его к исходному предмету.

- Относиться к говорящему с уважением. Что бы ни говорил вам ваш собеседник, необходимо показывать ему уважительное отношение к тому, о чем он говорит и что чувствует. При необходимости можно напомнить своему собеседнику о необходимости сохранять уважение друг к другу, сказав, например: “Я вижу, что вы разгневаны, но давайте попробуем не наносить друг другу оскорблений, а попытаемся совместными усилиями найти приемлемое для обеих сторон решение”.

- Слушать внимательно, не делая оценок. Это наилучший способ дать человеку возможность высказать то, что он в действительности думает, и выговорить все те эмоции, которые могут препятствовать решению проблемы. Безоценочное поведение слушающего создает свободную непринужденную атмосферу, в которой говорящему легко делиться своими мыслями. Оно может создать мотивацию у говорящего вести себя подобным образом в процессе ваших высказываний.

- Использовать для поддержания разговора невербальные средства. Очень важно показать человеку свою заинтересованность в том, о чем он говорит. Показателями заинтересованного внимания и понимания является следующий комплекс невербального поведения: улыбка на лице, контакт глаз, склоненная к говорящему поза, кивание головой, поддакивание. Если отнестись к этому серьезно, то вскоре можно почувствовать искренний интерес к словам и чувствам говорящего.

Перечисленные способы, технологии представляют важную часть психологических средств предупреждения, преодоления и профилактики конфликтов, но, безусловно, не описывают всего их многообразия.

## ЛИТЕРАТУРА

1. Анцупов А.Я., Шипилов А.И. Конфликтология: учебник для вузов. М.:ЮНИТИ, 1999. 551 с.
2. Атватер И. Я Вас слушаю. Москва.: “Экономика”, 1988. 111 с.
3. Большаков А.Г., Несмелова М.Ю. Конфликтология организаций. Учебное пособие. М.: МЗ Пресс, 2001. 182 с.
4. Гришина Н.В. Психология конфликта. СПб.: Издательство “Питер”, 2000. 464 с.
5. Петровская Л.А. Теоретические и методические проблемы социально-психологического тренинга. М.: Изд-во Моск. ун-та, 1982. 168 с.
6. Скотт Джини Грехем. Конфликты. Пути их преодоления. Киев: Внешторгиздат, 1991. 189 с.