

АЛГОРИТМ ДОСТИЖЕНИЯ ДОГОВОРЕННОСТЕЙ В КОНФЛИКТНОЙ СИТУАЦИИ

Южаков В.А., Верховцев А.А.,
педагоги-психологи
отделения консультации
ГБУ АО «Центр «Надежда»

Конфликты сопровождают практически любую активность человека. Под конфликтом обычно рассматривается ситуация, когда две или более стороны имеют различные мнения, интересы, потребности или цели, которые противоречат друг другу. Конфликты могут возникать в любых сферах жизни – в работе, семье, обществе и т.д. В зависимости от того, как стороны решают конфликт, он может быть разрешен позитивным или негативным способом. Позитивное разрешение конфликта включает в себя общение, компромисс и поиск совместного решения проблемы, в то время как негативное разрешение может включать в себя агрессию, насилие и отказ от дальнейшего общения. В современной практической психологии и конфликтологии существуют различные приемы по конструктивному разрешению конфликтных ситуаций, такие как:

1. Общение и диалог. Один из наиболее эффективных способов разрешения конфликта – это общение и диалог между сторонами. Важно выслушать точку зрения другой стороны и попытаться понять ее.

2. Компромисс. Компромисс – это соглашение, которое удовлетворяет обе стороны, но не полностью соответствует их исходным требованиям. Этот способ может быть полезен в тех случаях, когда невозможно достичь полного согласия.

3. Поиск совместного решения проблемы. В этом случае стороны сотрудничают, чтобы найти решение проблемы, которое удовлетворяет обеим сторонам.

4. Медиация. Медиатор – это независимый третий человек, который помогает сторонам найти решение конфликта. Он может помочь установить контакт между сторонами, выслушать каждого из них и помочь им найти компромиссное решение.

5. Арбитраж. Арбитр – это независимый человек или группа людей, которые принимают решение от имени сторон. Арбитраж может быть полезен в тех случаях, когда стороны не могут достичь согласия.

Ключевой идеей здесь является уход от насильственного способа разрешения конфликта, при котором используется сила или угрозы силы для решения конфликта, так как этот способ разрешения конфликта является негативным и может привести к дальнейшим проблемам и конфликтам. В своей знаменитой книге «Ненасильственное общение» М. Розенберг пишет: «Ненасилие — не стратегия, которой можно воспользоваться сегодня и отказаться от нее завтра, и не та вещь, которая сделает вас кроткой овечкой; ненасилие — это создание позитивных отношений между людьми взамен негативных, доминирующих в нашем мире». Насилие, даже в форме непрошенных советов, приводит к ответной защитной реакции собеседника, никак не приближающей к позитивному разрешению конфликта (М. Розенберг, 2009).

Одним из популярных рекомендаций является использование «Я-высказывания». Этот метод основан на том, что человек выражает свои чувства, мысли и потребности, но не винит другого человека в проблеме. Например, вместо того чтобы сказать: «Ты всегда забываешь делать то, что я прошу», можно сказать: «Я чувствую себя разочарованным,

когда я прошу тебя что-то сделать, а ты забываешь об этом». Это помогает избежать обвинений и снижает напряжение в конфликте. Однако, Н.И. Козлов справедливо отмечает, что «Массированная пропаганда «Я-высказываний» как инструмента предотвращения конфликтов привела, похоже, к противоположным результатам: чем больше ширилось увлечение этим форматом, тем больше становилось недоразумений и ссор» (Н.И. Козлов, 2017).

М. Розенберг выделил четыре компонента ненасильственного общения: наблюдение, чувства, потребности, просьба, которые как процесс представлены следующими этапами:

1. Конкретные действия, которые мы наблюдаем и которые влияют на наше благополучие.
2. То, что мы чувствуем применительно к тому, что видим.
3. Потребности, ценности, желания и т.д., которые создают наши чувства.
4. Конкретные действия, о которых мы просим, чтобы сделать жизнь лучше (М. Розенберг, 2009).

В руководстве по тренингу навыков диалектико-поведенческой психотерапии М. Линехан описывает навык межличностной эффективности «ПОПРОСИ», включающий алгоритм выражения просьбы: Перечислите факты; Опишите свое отношение; Попросите, что хотите; Расскажите, почему это будет хорошо; Обсудите разные варианты; Стойте на своем; Изобразите уверенность (М. Линехан, 2020).

М.В. Кокорин в методическом пособии «Теория и практика интегральной психологии и психотерапии» формулирует главный этический закон, на котором, в частности, должны быть основаны законы взаимоотношения людей: «Любая часть мира равнозначна любой другой части мира». Это подразумевает уважения одного человека к другому, к его потребностям (ценностями, желаниям, мнению и т.д.) и одновременно уважение к самому себе, своим собственным потребностям. В таком случае возможно перейти к договоренностям. В противном случае, если одна из сторон конфликта ставит свои интересы выше, то использование различных перечисленных ранее приемов позитивного разрешения конфликтов не будет эффективным и потребует применение других способов психологии влияния. Важными аспектами применения предложенного ниже алгоритма можно назвать установку участников конфликта на общение, искренний интерес к потребностям и чувствам другого, а также принятие его реальности (видения ситуации, желаний и т.д.), которое далеко не всегда предполагает согласие с его реальностью (М.В. Кокорин, 2018).

На основе опыта работы авторов статьи с конфликтными ситуациями клиентов, в том числе работы с «трудными» подростками, а также использованием идей упомянутых выше исследователей нами предложен алгоритм достижения договоренностей в конфликтной ситуации, состоящий из 8 шагов.

Шаг 1 – Подготовьтесь.

На этом шаге важно убедиться, что собеседник настроен на разговор.

Пример формулировок: «Можем ли сейчас поговорить?»

Шаг 2 – Опишите ситуацию.

На этом шаге важно придерживаться фактов и конкретики.

Пример: «Учитель сказал, что ты опоздал сегодня на урок».

Шаг 3 – Поделитесь своими чувствами и интерпретацией.

На этом шаге важно не предполагать, что другой человек и так знает, что вы чувствуете.

Пример: «Я очень сержусь, когда это происходит. Для меня это значит, что ты не прислушиваешься к моим просьбам и намеренно создаешь мне неудобства».

Шаг 4 – Попросите, что хотите.

На этом шаге важно помнить, что никто не может читать ваши мысли, поэтому важно четко озвучить их.

Пример: «Мне бы хотелось, чтобы ты приходил на уроки вовремя».

Шаг 5 – Расскажите, почему это хорошо.

На этом шаге важно озвучить, что хорошего произойдет, в случае получения вами желаемого (некая «награда» для собеседника).

Пример: «Я буду чувствовать себя гораздо спокойнее, когда так будешь делать. И тебе будет легче, если мы не будем возвращаться снова к этому вопросу».

Шаг 6 – Обсудите варианты и передайте ответственность.

На этом шаге важно помнить, чтобы получить желаемое, будьте готовы что-то отдать.

Пример: «Давай вместе придумаем варианты, чтобы они устроили всех. Как ты думаешь, что можно сделать?».

Шаг 7 – Стойте на своем.

На этом шаге важно сохранять свою позицию и не отвлекаться от темы.

Пример: «Я не могу просто перестать злиться и не обращать внимание на это. И все равно, мне нужно чтобы ты не опаздывал на уроки».

Шаг 8 – Право на ошибку.

На этом шаге важно помнить, что важна договоренность о взаимоотношениях в будущем, исключая категоричные клятвы, вместо этого – намерении придерживаться достигнутых договоренностей и возможности пересматривать договоренности, но не в одностороннем порядке. При необходимости на этом этапе обговариваются способы напоминания о договоренностях и санкциях в случае их невыполнения, с которым каждая из сторон согласна.

Пример: «Давай договоримся, как мне напомнить о наших договоренностях, на случай, если кто-то из нас забудет о них и какие будут санкции в случае невыполнения».

Алгоритм многократно апробирован в консультативной и тренинговой работе, получив позитивные отклики клиентов.

Список использованных источников

1. Козлов Н.И. Психологос. Энциклопедия практической психологии. Изд.: Эксмо, 2014. – 752 с.
2. Кокорин М.В. Методическое пособие студента «Теория и практика интегральной психологии и психотерапии». Калининград, 2018. – 63 с.
3. Линехан М. Диалектическая поведенческая терапия: руководство по тренингу навыков. 2-е изд. – СПб.: ООО «Диалектика», 2020. – 880 с.
4. Розенберг М. «Ненасильственное общение». М.: Изд. София, 2022. – 288 с.