Как вести себя в конфликте: советы психолога

Автор: Администратор
18.09.2019 12:43 -

С началом учебного года в Республике Алтай увеличилось количество обращений за психологической помощью на телефон доверия «Нет насилию» от детей. На лидирующем месте обращения по вопросам возникновения трудностей во взаимоотношениях со сверстниками и противоположным полом.

В I четверти учебного года, в период адаптации к новым условиям обучения, появляются сложности, связанные с межличностными взаимоотношениями: абоненты высказываются о том, что их не понимают, дразнят, обзывают, на них кричат, впоследствии чего появляются взаимные обиды, претензии друг к другу. Все эти действия представляют собой цепочку конфликтогенов, которые играют главную роль в возникновении конфликта. Для того, чтобы понять, как избежать сложностей во взаимоотношениях, разберем ключевые составляющие явления «конфликтное общение».

Типы конфликтогенов:

стремление к превосходству,

проявление агрессии (потасовки, драки),

проявление эгоизма (каждый считает, что не слушают именно его, хотя сам и не пытался прислушиваться к мнению окружающих).

Конфликтная ситуация

Истоками возникновения конфликтных отношений являются потребности в безопасности, общении, контактах, взаимодействии, уважении, самовыражении и самоутверждении. В возрасте до 18 лет присуща склонность к резкому реагированию на малейшие укоры, обвинения в свой адрес. Во избежание этого, необходимо проявлять внимание и уважительное отношение друг к другу, понять ситуацию собеседника, мысленно ставить себя на его место, давать каждому выговориться, делать упор на положительные качества.

Непосредственно конфликт

Происходит столкновение противоположно направленных, несовместимых друг с другом позиций в межличностных отношениях, связанное с отрицательными эмоциональными переживаниями.

Причины конфликта:

недостаточное понимание в процессе общения,

индивидуально-личностные особенности,

лидер иногда подталкивает других ребят к «враждебным» действиям,

многим детям присуща излишняя прямолинейность в высказываниях, суждениях,

стремление сказать правду в глаза,

настойчивость,

повышенная эмоциональность,

недостаточно развитое качество личности - толерантность,

неумение контролировать свое эмоциональное состояние.

Есть и другие причины конфликта. В раннем подростковом периоде дают о себе знать физиологические факторы в развитии, начинается перестройка гормональной системы, что приводит к перепадам самочувствия, настроения. Становясь подростком, ребенок часто теряет психологическое равновесие. Эти факторы способствуют обострению межличностных отношений в коллективе. Доминирующим становится потребность в самоутверждении, которая может проявляться в увеличении требовательности к другим, чувствительности к несправедливости других, в повышенной потребности в признании, внимании, уважении со стороны сверстников и взрослых. Более того, у подростка появляется неадекватная самооценка, комплексы неполноценности, связанные с переживанием своих недостатков, в отношении которых они болезненно ранимы. Завышенная самооценка ведет к проявлению нахальства, болезненного самолюбия, обидчивости, а заниженная - рождает тревожность, неуверенность, страхи.

Стратегии поведения в конфликте

Разрешение конфликтов - конструктивный способ, отдав предпочтение двум стилям разрешения данного конфликта: сотрудничеству и компромиссу. Сотрудничество предполагает поиск решения, удовлетворяющего интересы всех сторон. Оно предполагает умение сдерживать свои эмоции, объяснять свои решения и выслушивать другую сторону. При сотрудничестве происходит приобретение совместного опыта работы и вырабатываются навыки слушания. Компромисс - это урегулирование разногласий через взаимные уступки. Партнеры по общению сходятся на «золотой середине», то есть на частичном удовлетворении интересов каждого. Компромисс позволяет хоть что-то получить, чем все потерять, и дает возможность выработать временное решение, если на выработку другого нет времени.

Также можно использовать приемы конструктивного взаимодействия: убеждение, аргументация, попытка договориться.

Последствия конфликта

Возможно, что конфликт оказался единственным выходом из напряженной ситуации. Меры по предотвращению конфликтов в будущем: в шуточной форме «проиграть» разные конфликтные ситуации из жизни и научиться сдерживать свои эмоции во время конфликта. Важно «донести» идею о том, что в конфликте у человека доминирует не разум, а эмоции, что ведет к аффекту, когда сознание просто отключается и человек не отвечает за свои слова и действия.

Кодекс поведения в конфликте

Дайте партнеру «выпустить пар». Если партнер раздражен и агрессивен, договориться с ним зачастую невозможно, поэтому постарайтесь помочь ему снизить внутреннее напряжение. Во время его «взрыва» рекомендуется вести себя спокойно, уверенно, но не высокомерно.

Сбивайте агрессию неожиданными приемами. Например, задайте неожиданный вопрос совсем о другом, но значимом для партнера деле или доверительно попросите у конфликтующего собеседника совета.

Не давайте партнеру отрицательных оценок, а говорите о своих чувствах. Не говорите: «Вы меня обманываете», а лучше звучит: «Я чувствую себя обманутым».

Попросите сформулировать желаемый конечный результат и проблему как цепь препятствий. Проблема - это то, что надо решать, а отношение к человеку - это фон, условия, в которых приходится принимать решение. Не позволяйте эмоциям управлять вами. Вместе с собеседником определите проблему и сосредоточьтесь на ней: отделите проблему от личности.

Предложите высказать свои соображения по разрешению возникшей проблемы и свои варианты решения. Не надо искать виновных и объяснять создавшееся положение. Ищите выход из него. Вариантов должно быть много, чтобы выбрать лучший, который сможет удовлетворить интересы обоих партнеров по общению.

Избегайте отвечать агрессией на агрессию и задевать достоинства партнера. Давайте оценку поступкам, а не личности.

Отражайте, как эхо, смысл высказываний и претензий. Употребление фраз типа «Правильно ли я Вас понял?», «Вы хотели сказать» устраняет недоразумения и демонстрирует внимание к собеседнику, что уменьшает его агрессию.

Не бойтесь извиниться, если чувствуете свою вину. К извинениям способны уверенные и зрелые люди, поэтому это обезоруживает партнера по общению и вызывает у него

уважение и доверие.

Ничего не надо доказывать. В конфликте никто никогда и никому ничего не смог доказать, так как отрицательные эмоции блокируют способность понимать и соглашаться. Это пустая трата времени и бесполезное занятие.

Замолчите первым. Не от собеседника – «противника» требуйте: «Замолчи», «Прекрати», а от себя.

Не характеризуйте состояние оппонента. Такие фразы отрицательного эмоционального состояния партнера, как «Что ты злишься/ нервничаешь/ бесишься», только укрепляют и усиливают конфликт.

Независимо от результата разрешения противоречий старайтесь не разрушать отношения.

В каждой семье своя культура, традиции, свое отношение к жизни, психолог не сможет дать единственно верный вариант решения проблемы, как вести себя в той или иной ситуации. Педагоги и психологи обращают внимание, что ребенку необходимо научиться справляться с возникающими конфликтами. Не пережив конфликтные ситуации в детстве, не научившись с ними справляться на этом уровне, он просто не поймет, как вести себя в той или иной обстановке будучи взрослым человеком.

Напоминаем, что Единый общероссийский телефон доверия для детей, подростков и их родителей, находящихся в трудной жизненной ситуации, функционирует на территории Республики Алтай по номеру 8-800-2000-122. Звонки с любых телефонов бесплатны,

обращения анонимны.