Педагог-психолог Э.П.Березюк

**Родительский университет**

**«Как разрешать конфликты с близкими людьми»**

Нет повести печальнее на свете, чем та, в которой ссорятся родители и

дети… Хотя с другой стороны, что может быть естественнее, чем конфликт?

Где нет выяснения отношений, там нет и самих отношений.

Конфликты – неотъемлемая часть нашей жизни. Каждый из нас хотя бы

раз был в роли участника или наблюдателя конфликта. Почему так происходит? Потому, что все мы разные, думаем по-разному, хотим чего-то, что плохо согласуется между собой, смотрим по-разному на одни и те же события и придаем им разные смыслы.

На первый взгляд, конфликт – явление исключительно негативное. Следствием конфликтных ситуаций нередко становятся обиды, взаимные претензии, горечь, разочарование, прекращение отношений. Кажется, что все было бы прекрасно, если бы не было конфликтов. Однако конфликтов нет только тогда, когда все люди абсолютно одинаковые: одинаково думают, одинаково чувствуют. И мир без конфликтов, скорее всего, означал бы одинаковость и обезличенность населяющих его людей – впрочем, и людьми их вряд ли можно было бы назвать.

Получается, что конфликт – это не только негативное, но и позитивное явление? В таком случае, страшны не сами конфликты – гораздо хуже наше неумение правильно распорядиться возможностями, которые они нам предоставляют.

Почему неумение? – спросите Вы, уважаемые читатели. Ведь все мы прекрасно знаем, как нужно вести себя в конфликте. Однако почему-то это «знание» присутствует только тогда, когда речь заходит не о нас самих, а о другом человеке – в такой конфликтной ситуации нам все понятно, решение готово и мы не скупимся на советы. А вот справиться со своими проблемами, наладить отношения с близкими и родными людьми нередко становится задачей, непосильной для решения.

Вид конфликта между Вами, уважаемые читатели, и Вашими детьми зависит от того, кто является его инициатором. Если Вы убеждены в том, что конфликты – это исключительно следствие неблаговидных поступков Ваших детей, предлагаем Вам убедиться в правдивости или опровергнуть Ваши предположения с помощью следующей анкеты.

Данная анкета направлена на изучение самооценки степени выраженности у родителей поведения, основанного на безусловной любви и принятии ребенка.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | Позиция | Оценка |
|  | Я всегда помню об индивидуальности ребенка | 5 4 3 2 1 |
|  | Я всегда знаю и учитываю то, что каждая новая ситуация  требует нового решения | 5 4 3 2 1 |
|  | Я всегда стараюсь понять потребности и интересы ребенка | 5 4 3 2 1 |
|  | Противоречия я воспринимаю как фактор нормального  развития | 5 4 3 2 1 |
|  | Я всегда стабилен в отношениях с ребенком | 5 4 3 2 1 |
|  | Я стремлюсь к уменьшению «нельзя» и увеличению числа  «можно» | 5 4 3 2 1 |
|  | Для меня наказание является крайним средством воспитания | 5 4 3 2 1 |
|  | Я стремлюсь дать ребенку возможность прочувствовать неизбежность негативных последствий его поступков | 5 4 3 2 1 |
|  | При необходимости я использую метод логического разъяснения возможности негативных последствий | 5 4 3 2 1 |
|  | Я стремлюсь к расширению диапазона моральных, а не материальных стимулов | 5 4 3 2 1 |
|  | Я стремлюсь использовать положительный пример других детей и родителей. При этом соблюдаю меру и такт | 5 4 3 2 1 |

*Анализ результатов анкеты.*

Подсчитывается средний балл по всем 11 позициям.

*От 4,5 до 5 баллов* – высокий уровень готовности к взаимопониманию с детьми, позволяющий Вам избегать конфликтных ситуаций.

*От 3 до 4,5 баллов* – средний уровень готовности к взаимопониманию с детьми, не позволяющий Вам избегать конфликтных ситуаций.

*Меньше 3 баллов* – низкий уровень готовности к взаимопониманию с детьми, побуждающий Вас провоцировать конфликтные ситуации.

Таким образом, если у Вас по результатам данной анкеты получился низкий и средний уровень готовности к взаимопониманию с детьми, то рекомендации, предложенные в данной статье, будут для Вас как никогда своевременными. Если Ваш уровень готовности к взаимопониманию с детьми получился высоким, то предложенные в данной статье рекомендации позволят Вам расширить арсенал Ваших собственных успешных методов и подходов, позволяющих Вам избегать конфликтных ситуаций.

РЕКОМЕНДАЦИИ

ПО ПРЕОДОЛЕНИЮ КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ

***1. «Счастье – это когда тебя понимают».***

Существует такой психологический прием, как игра в ассоциации. Вам

трудно понять вашего ребенка? А Вы представьте себя на его месте! Представьте себя ребенком, маленьким и беззащитным. Представьте, что это Вы поступили неправильно – ослушались, испортили что-то. И вот Вы – маленький непослушный ребенок – стоите перед кем-то из своих родителей, который совершенно резонно недоволен Вами. Вы, несомненно, и сами чувствуете, что не правы. И Вам даже, скорей всего, не нравится, что Вы так поступили. И Вам, конечно, очень жаль, что Вы снова расстроили папу или маму. И больше всего Вам хочется как-то поскорее пережить сложившую ситуацию, перепрыгнуть через нее, оказаться, минуя ее, в будущем, где снова все хорошо, и Вы верите, что так плохо вы больше никогда не поступите. Как бы Вы хотели, чтобы с Вами поступили ваши родители? Думаем, что не очень ошибемся, если предположим, что Вы бы хотели, чтобы Ваши родители поступили примерно так. Сказали: «Ничего страшного. Я же вижу, что ты все понимаешь. Это главное. А значит, ты больше так не поступишь». Или даже, ничего не сказав, посмотрели с пониманием, и ушли, дав вам самим исправить ситуацию. А совсем уж невероятно, если бы мама, например, обняла Вас, поцеловала и сказала: «Все равно я тебя очень люблю», а Вы бы прижались к ней, Вам бы стало стыдно-стыдно, и Вы бы сами внутренне отругали себя и дали себе слово никогда больше не поступать так.

Игра в ассоциации поможет Вам найти лучший вариант грамотного родительского поведения. Но она никогда не позволит Вам опуститься до эмоционального срыва, нравоучительного тона, унизительного скандала, а значит, не запустит программу «кто кого?», которая никоим образом не разрешит ситуацию, а только причинит дополнительную боль и родителю, и ребенку.

***2. Попробуйте провести эксперимент.*** Это даже интересно, и Вы ничего не теряете. Попробуйте дать себе слово, что в течение дня вы не будете говорить ничего, абсолютно ничего неприятного своим близким. И посчитайте, сколько раз Вам пришлось прикусить язык. Вот вам и более- менее обоснованная оценка, насколько часто конфликты в семье исходят лично от Вас.

Приняв такую философию отношений с ребенком, Вы увидите, что воспитывать, как раньше, вы уже не сможете. Вам придется не приказывать, а просить, не упрекать, а выяснять, не напутствовать, а подсказывать. Эти нюансы на самом деле невероятно важны. Как только вы перестанете смотреть на вашего ребенка с позиций прожитых лет и родительских прав, ваши отношения уже сами собой станут лучше. Исчезнет главный повод для конфликта, который вы сами провоцировали.

Всякая теория нуждается в практических примерах. И лучшей иллюстрацией того, что вы не провоцируете конфликт «кто кого?», будет отсутствие в ваших устах фраз, которые должны стать для родителей запретными: «Сколько можно повторять одно и то же!»; «Ты что, русский язык не понимаешь?!»; «Как тебе не стыдно!»; «А ну-ка немедленно пошла/пошел и сделала/сделал!»; «Я лучше, чем ты, знаю!»; «Сейчас же проси прощения!»; «Пора спать/кушать/делать уроки…»; «У других дети как дети, а ты…»; «Уходи отсюда! Видеть тебя не могу!». Если вы уловили общий несправедливый смысл подобных высказываний, то вы, наверное, и сами сможете дополнить этот запретный список.

***3. Существует два известных неконструктивных способа разрешения конфликтов, которые объединяются под названием «Выигрывает только один».***

Первый неконструктивный способ разрешения конфликта родителей и детей можно назвать «Выигрывает только родитель»: Родители, склонные использовать первый способ, считают, что побеждать ребенка, ломать его сопротивление необходимо. Дашь ему волю, так он «на шею сядет», «будет делать, что хочет». Сами того не замечая, они показывают детям сомнительный пример поведения: «всегда добивайся того, что ты хочешь, не считаясь с желаниями другого». А дети очень чувствительны к манерам родителей, и с раннего детства им подражают. Так что в семьях, где применяются авторитарные, силовые методы, дети быстро учатся делать то же самое. Они как бы возвращают взрослым преподанный урок, и тогда «коса находит на камень». Есть и другой вариант этого способа: мягко, но настойчиво требовать от ребенка выполнения своего желания. Часто это сопровождается объяснениями, с которыми ребенок в конце концов соглашается. Однако если такой нажим – постоянная тактика родителей, с помощью которой они всегда добиваются своего, то ребенок усваивает другое правило: «Мои личные интересы (желания, потребности) не в счет, все равно придется делать то, что хотят или требуют родители». В некоторых семьях это продолжается годами, и дети постоянно оказываются побежденными. Как правило, они растут либо агрессивными, либо чрезмерно пассивными. Но в обоих случаях у них накапливаются озлобление и обида, их отношения с родителями нельзя назвать близкими и доверительными.

Второй неконструктивный способ разрешения конфликта родителей и детей – «Выигрывает только ребенок»: По этому пути идут родители, которые либо боятся конфликтов («мир любой ценой»), либо готовы постоянно жертвовать собой «ради блага ребенка», либо и то и другое. В этих случаях дети растут эгоистами, не приученными к порядку, не умеющими себя организовать. Все это может быть и не так заметно в пределах семейной «всеобщей уступчивости», но едва они выходят за двери дома и включаются в какое-то общее дело, как начинают испытывать большие трудности. В школе, на работе, в любой компании им уже никто не хочет потакать. В такой семье у родителей накапливается глухое недовольство собственным ребенком и своей судьбой. В старости такие «вечно уступчивые» взрослые часто оказываются одинокими и заброшенными. И только тогда наступает прозрение: они не могут простить себе мягкотелость и безответную самоотдачу.

***Конструктивный способ разрешения конфликтов: «Выигрывают обе стороны: и родитель, и ребенок».***

Алгоритм решения включает в себя несколько шагов:

*Этап I. Определение противоречия или проблемы.*

1. Родитель должен быть уверен, что выбранный для поиска альтернативы момент удачен как для него самого, так и для ребёнка. Ребенок, как и все, обижается, если его обрывают или отвергают.

2. Родитель не должен бояться сказать: «То, что случилось, является проблемой, и я хочу, чтобы ты помог решить её». Нужно придерживаться следующих целей и правил:

• скажите все, как есть. Если Вы как родитель чувствуете себя сильным в этом пункте, имеет смысл, чтобы именно Вы обратились к ребёнку с вопросом;

• избегайте обвинений, которые лишь вынуждают ребёнка защищаться и уменьшают шансы на разрешение противоречия;

• используя совместные действия, родителю следует дать ребёнку понять, что они должны объединиться в поиске того решения, при котором никто не будет ущемлён и которое требует «встречи» ребёнка и родителя. Важно, чтобы ребёнок поверил в то, что родитель искренне желает его помощи и с уважением относится к его идеям.

Первый этап поиска альтернатив должен быть успешно завершён прежде, чем будут сделаны попытки реализовать остальные четыре этапа. В некоторых случаях этот этап оказывается очень простым, например, при выборе одежды. Проблема ясна: «Какое платье купить?» Менее ясной становиться проблема «Нужно ли Соне новое платье?». Здесь возможно противоречие: «Нуждается ли она в новом платье больше, чем в новых ботинках?» или «Нуждается ли она больше она в новых платьях или в дополнительных учебных занятиях, которые стоят денег?».

*Этап II. Поиск и выработка альтернативных решений.*

Эта стадия требует от ребёнка и родителя анализа различных решений. Для того чтобы начать «мозговой штурм», родитель может предложить ребёнку: «Что именно мы должны проанализировать? Какие у тебя идеи по поводу нашей проблемы?» или «Две головы лучше одной. Я готов держать пари, что у нас с тобой появятся хорошие идеи». Для того, чтобы помочь найти решение проблемы, постарайтесь держать в уме следующие ключевые моменты:

• позвольте ребёнку первому предложить своё решение. Вы воспользуетесь своей возможностью позже;

• дайте ребёнку достаточно времени для обдумывания его предложений, особенно если он ещё маленький;

• будьте открытыми, избегайте оценок, осуждения или принижения предлагаемых ребёнком решений;

• избегайте высказываний, создающих у ребёнка убеждение, что Вы не примете ни одно из предлагаемых им решений;

• поддерживайте ребёнка, особенно в тех случаях, когда в поиск альтернатив участвую несколько детей;

• занимайтесь «мозговым штурмом» до тех пор, пока не убедитесь, что «выжать» новые альтернативы не удастся. Как правило, максимальное количество идей люди генерируют за первые 5-10 минут.

*Этап III. Исследование, обдумывание, оценка альтернативных решений.*

Этот этап включает в себя исследование и оценку тех решений, которые, как кажется, способны разрешить противоречия или проблему. В воображении проигрываются все возможные альтернативы, а также последствия принятого решения.

Очень важно на данном этапе, чтобы родитель включил ребёнка в обдумывание и оценивание различных решений. Родитель может сказать: «Что мы думаем о тех решениях, к которым мы пришли?» или: «Можно ли сказать, что какое-либо решение лучше других?». Эта фраза может быть названа фразой «отсеивания». Решения отбрасываются, остаются только те, которые приемлемы для ребёнка и родителя. Родитель должен честно выразить свои чувства по поводу решения. Это можно сделать при помощи реплик типа «Меня не очень осчастливит этот вариант» или «Я не чувствую, что это отвечает моим потребностям», или «Это не кажется мне справедливым».

*Этап IV. Выбор альтернативы и реализация решения.*

Выбор альтернативы и реализация решения произойдут легче в том случае, если пройдены остальные стадии исследования альтернатив и между родителем и ребёнком произошёл открытый и честный обмен мнениями. Для того чтобы выбрать лучшую альтернативу, помните следующее:

• задайте вопросы типа «Ты думаешь, это приведёт нас к решению? Всех ли удовлетворит это решение? Решает ли это нашу проблему?»

• решения не конкретизируются. Ни одно из решений не должно считаться окончательным и не подлежащим изменениям. Родитель мог бы сказать ребёнку: «Звучит неплохо, давай попробуем и посмотрим, решает ли это наши проблемы?» или «Мне хотелось бы это попробовать. А тебе?»

• запиши решения на бумаге, особенно в том случае, если оно включает в себя ряд пунктов, чтобы не один не был забыт.

• все участвующие должны понимать, что каждый вносит свой вклад в поиск решения. Подводя итог, можно сказать: «Похоже, что мы достигли согласия» или «Я думаю, мне ясна наша готовность быть…».

Всем участникам обсуждения должно быть ясно, что именно от них требуется и каким образом можно достичь взаимного согласия. Им следует постоянно обращаться к вопросам: «Кто?», «Что?», «Где?», «Как?». Например: «Кто за это отвечает? Когда мы начнём и когда закончим? Где всё это будет происходить? Как это всё будет осуществляться?». Противоречия, связанные с работой по дому и рабочими «обязанностями», могут быть урегулированы с помощью таких вопросов, как: «Как часто? В какие дни? Каковы критерии оценки?». В конфликтах, связанных со сном, родитель и ребёнок могут обсудить, кто должен следить за временем, что происходит, если ребёнок вовремя не ложится спать, или почему ребёнок не хочет идти в постель.

Вопросы реализации должны обсуждаться только после того, как все участники дискуссии окончательно выскажутся по поводу решения проблемы. Реализация обычно проходит легче в тех случаях, когда устранены расхождения во мнениях.

*Этап V. Выбор подходящего момента для оценки правильности принятого решения.*

Эта стадия, про которую нередко забывают, на самом деле очень важна, поскольку не все решения наилучшим образом отвечают интересам каждого – родителя или ребёнка.

Следовательно, как ребёнку, так и родителю необходимо вернуться назад и рассмотреть, как идут дела, насколько выбранное решение удовлетворяет каждого. Ребёнок зачастую соглашается на решение, которое в дальнейшем оказывается трудноосуществимым. Необходимо сверяться друг с другом, спрашивая: «Как идёт выполнение решения? Ты по-прежнему считаешь его удовлетворительным?».

Иногда на стадии оценки появляется новая информация, требующая пересмотра первоначального решения. Оценивание является важным звеном процесса поиска альтернатив. Оценивание покажет, насколько удачным оказалось найденное решение, необходима ли какая-то коррекция. Важную роль в процессе поиска альтернатив играют установки. И родитель, и ребёнок должны:

- хотеть услышать партнёра;

- хотеть разрешить конфликт;

- понимать и, по возможности, принимать чувства партнёра;

- верить, что другой человек тоже может найти хорошее решение;

- смотреть на другого человека как на самостоятельную личность, с его особыми чувствами.

Почему метод исследования альтернатив работает? Процесс исследования альтернатив оказывается эффективным в разрешении детско-родительских противоречий по следующим причинам:

• У ребёнка появляется мотив найти и реализовать решение.

• Появляется шанс найти наилучшее решение.

• Развиваются мыслительные способности ребёнка.

• К наилучшему результату приводит демократическая философия родителей.

• Возникает гармония и любовь среди членов семьи.

• Ослабевает склонность родителя к принуждению.

• Устраняется потребность в демонстрации силы, как со стороны родителя, так и со стороны ребёнка.

• Исследование альтернатив касается реальных проблем вовлечённых в них людей.

Наталия Леонидовна Пузыревич,

кризисный психолог,

заведующий кафедрой социальной и семейной психологии

Института психологии БГПУ им. М. Танка,

кандидат психологических наук