

## Модуль 5. Основы конфликтологии в решении задач инклюзии



Знание конфликтологии является ценным инструментом для усыновителей, помогающим им защищать права и интересы своих детей, эффективно разрешать конфликты и создавать благоприятную и поддерживающую среду, способствующую их полноценному развитию и интеграции в общество. Это позволяет родителям лучше понимать переживания ребенка и, следовательно, эффективнее реагировать на них.

### План модуля

1. Что даёт усыновителю знание конфликтологии
2. Теоретическая часть:
  - a. Определение конфликта
  - b. Виды конфликтов
  - c. Динамика конфликта
  - d. Стратегии поведения в конфликте
  - e. Факторы выбора стратегии поведения в конфликте
  - f. Техники активного слушания в ситуации конфликта
  - g. Ненасильственное общение
3. Задания и вопросы для обсуждения и рефлексии

### Что даёт усыновителю знание конфликтологии

#### 1. Понимание препятствий на пути к инклюзии:

- Недостаточная осведомленность и стереотипы

Конфликтология помогает распознавать и анализировать стереотипы, предрассудки и недостаточную осведомленность, которые могут препятствовать включению усыновленных детей в образовательные, социальные и культурные процессы. Например, учителя или сверстники могут проявлять неосознанную предвзятость или иметь нереалистичные ожидания, основанные на устаревших представлениях об усыновлении.

- Системные барьеры

Конфликтология позволяет выявлять и анализировать системные барьеры, такие как недостаточное финансирование специальных образовательных программ, отсутствие квалифицированных

специалистов, негибкие учебные планы и дискриминационные политики, которые могут препятствовать полноценной инклюзии усыновленных детей.

- Межличностные конфликты

Конфликтология помогает понимать причины межличностных конфликтов, возникающих между усыновленным ребенком и другими участниками образовательного или социального процесса (учителями, сверстниками, тренерами и т.д.), и разрабатывать стратегии их разрешения.

## 2. Эффективное взаимодействие с различными сторонами:

- Переговоры с учреждениями образования

Конфликтология дает усыновителям навыки эффективных переговоров с администрацией школы, учителями и другими специалистами для обеспечения необходимых условий для обучения и развития ребенка. Это включает в себя умение четко формулировать особые потребности своего усыновлённого ребёнка, аргументированно отстаивать его интересы и находить компромиссные решения.

- Взаимодействие с органами социальной защиты

В некоторых случаях усыновителям может потребоваться обращение в органы социальной защиты для получения поддержки в обеспечении права ребенка на инклюзию. Конфликтология помогает им эффективно взаимодействовать с социальными работниками, представлять свои аргументы и добиваться реализации прав ребенка.

- Разрешение конфликтов со сверстниками и их родителями

Конфликтология помогает усыновителям разрешать конфликты, возникающие между их ребенком и сверстниками или их родителями, способствуя созданию благоприятной атмосферы для инклюзии и предотвращая буллинг или дискриминацию.

## 3. Адвокатирование индивидуальных потребностей ребенка:

- Определение потребностей и ресурсов

Конфликтология помогает усыновителям анализировать индивидуальные потребности ребенка, связанные с его прошлым опытом, травмами или особенностями развития, и определять

необходимые ресурсы и поддержку для обеспечения его полноценной инклюзии.

- Разработка индивидуальных планов: конфликтология позволяет усыновителям активно участвовать в разработке индивидуальных планов обучения или реабилитации для ребенка, учитывая его потребности и особенности.

- Мониторинг и оценка результатов

Конфликтология дает усыновителям навыки мониторинга и оценки результатов инклюзии ребенка, позволяя своевременно выявлять проблемы и корректировать стратегии.

4. Предотвращение и разрешение конфликтов, связанных с дискриминацией:

- Распознавание стигматизации

Конфликтология учит распознавать стигматизацию, основанную на статусе усыновленного ребенка, и эффективно реагировать на ее проявления.

- Представление интересов ребенка в конфликтных ситуациях

Конфликтология дает усыновителям навыки эффективного представления интересов ребенка в конфликтных ситуациях, связанных со стигматизацией, будь то в школе, на спортивной площадке или в других ситуациях.

- Поиск решений

Конфликтология помогает усыновителям искать конструктивные решения, направленные на устранение стигматизации и создание благоприятной среды для инклюзии.

Знание конфликтологии позволяет усыновителям быть активными и эффективными адвокатами интересов своих детей, способствуя обеспечению их права на инклюзию во всех сферах жизни. Это помогает создавать условия, в которых усыновленные дети могут чувствовать себя принятыми, ценными и полноправными членами общества. Это знание даёт возможность не просто реагировать на проблемы, но и предвидеть их, а также эффективно взаимодействовать со всеми участниками процесса инклюзии.

## Теоретическая часть

### Определение конфликта

Конфликт – это ситуация, в которой две или более сторон (индивиды, группы, организации) преследуют несовместимые цели, имеют противоречивые интересы, ценности или убеждения, что приводит к противодействию и попыткам воспрепятствовать друг другу.

Ключевые аспекты определения конфликта:

- Стороны: конфликт всегда предполагает наличие нескольких сторон, которые находятся в противоречии.
- Несовместимость: основная характеристика конфликта – несовместимость целей, интересов, ценностей или убеждений сторон. Это означает, что достижение одной стороной своей цели препятствует достижению цели другой стороны.
- Взаимодействие: конфликт предполагает взаимодействие между сторонами. Это может быть открытая борьба, скрытое противодействие, игнорирование или любое другое поведение, направленное на защиту своих интересов.
- Восприятие: важно отметить, что конфликт может существовать даже если одна сторона не осознает его. Восприятие несовместимости интересов одной из сторон достаточно для начала конфликта.

Конфликт – это не статичное состояние, а динамичный процесс, который развивается во времени.

Конфликт не всегда является негативным явлением. При конструктивном разрешении он может стать источником развития и изменений.

### Виды конфликтов

Конфликты можно классифицировать по различным критериям.

По участникам:

- Внутриличностный конфликт - происходит у человека, когда у него возникают противоречивые желания, потребности, ценности или мысли. (пример: человек хочет получить повышение, но боится брать на себя больше ответственности).

- Межличностный конфликт - происходит между двумя или более людьми. (пример: конфликт между коллегами из-за распределения обязанностей).
- Конфликт между личностью и группой (социальный конфликт) - возникает, когда индивид не согласен с нормами, ценностями или целями группы, или когда группа оказывает давление на человека. (пример: человек нарушает правила компании и подвергается осуждению со стороны коллег).
- Межгрупповой конфликт - возникает между двумя или более группами. (пример: конфликт между отделами в организации из-за ресурсов).
- Организационный конфликт: включает в себя различные типы конфликтов, происходящих внутри организации, между отделами, руководством и подчиненными.

По причинам возникновения:

- Конфликт интересов - особый тип социального конфликта, возникающий в ситуации, когда интересы двух или более сторон пересекаются и становятся взаимоисключающими либо несовместимыми. (пример: конфликт между работниками и работодателем по поводу заработной платы).
- Конфликт ценностей - возникает, когда стороны имеют разные или несовместимые ценности и убеждения. (пример: конфликт между подростком, который хочет выбрать профессию, связанную с музыкой, потому что ценит самореализацию и творчество, и родителями, которые настаивают на поступлении в медицинский вуз, полагая, что ценность стабильности и общественной пользы выше, чем личные интересы ребёнка).
- Конфликт отношений - возникает из-за личной неприязни, плохой коммуникации, недопонимания или стереотипов. (пример: конфликт между двумя соседями из-за личной неприязни).
- Структурный конфликт - возникает из-за организационных факторов, таких как нечеткое распределение обязанностей, недостаток ресурсов или плохая система коммуникации. (пример: конфликт между отделами, которые дублируют функции).
- Информационный конфликт - возникает из-за недостатка информации, дезинформации или разных интерпретаций одной и

той же информации. (пример: конфликт между сотрудниками из-за неправильного понимания инструкций).

По характеру воздействия:

- Конструктивный конфликт - способствует развитию, решению проблем и улучшению отношений. (пример: дискуссия между членами команды, которая приводит к поиску оптимального решения).
- Деструктивный конфликт - разрушает отношения, снижает продуктивность и приводит к негативным последствиям. (пример: конфликт, перерастающий в личные оскорбления и вражду).

По направленности:

- Вертикальный конфликт - возникает между разными уровнями иерархии (например, между руководителем и подчиненным).
- Горизонтальный конфликт - возникает между людьми или группами на одном уровне иерархии (например, между коллегами).

По степени выраженности:

- Явный конфликт - конфликт, который открыто проявляется в поведении и высказываниях сторон.
- Скрытый конфликт - конфликт, который не проявляется открыто, но существует и влияет на отношения между сторонами.

Это не исчерпывающий список, и в реальной жизни часто встречаются конфликты, сочетающие в себе признаки разных видов. Понимание различных видов конфликтов помогает лучше анализировать ситуацию, выявлять причины и выбирать наиболее подходящие стратегии для их разрешения.

Чтобы точно определить вид конфликта, необходимо понимать конкретную ситуацию:

- Что является предметом спора?
- Какие ценности или интересы отстаивают стороны?
- Есть ли структурные проблемы, влияющие на ситуацию?
- Какие отношения между сторонами?

Определение типа конфликта поможет выбрать наиболее эффективную стратегию для его разрешения. Например, если это конфликт интересов, можно попытаться найти компромисс. Если это информационный конфликт, необходимо обеспечить четкую и прозрачную коммуникацию. Если это конфликт отношений, важно уделить внимание установлению доверительных отношений и преодолению предрассудков.

## Основные причины конфликтов усыновителей с учителями

Конфликты между усыновителями и учителями могут возникать из-за различных факторов, связанных как с особенностями адаптации усыновленного ребенка, так и с недостаточной информированностью или готовностью учителей к работе с такими детьми. Вот основные причины:

### 1. Непонимание травматического опыта ребенка:

- Незнание прошлого: учителя могут не знать о травматическом прошлом ребенка (детский дом, жестокое обращение, пренебрежение), что приводит к непониманию причин его поведения.
- Неправильная интерпретация: поведение ребенка, обусловленное травмой (тревожность, агрессия, трудности с доверием, проблемы с обучением), может быть ошибочно интерпретировано учителем как лень, непослушание или дефицит интеллекта.
- Нечувствительность к триггерам: учитель может не знать о конкретных ситуациях или стимулах (триггерах), которые вызывают у ребенка негативную реакцию, и невольно провоцировать ее.

### 2. Ожидания, не соответствующие реальности:

- Завышенные ожидания: учителя могут ожидать от усыновленного ребенка такого же уровня успеваемости и поведения, как и от других детей в классе, не учитывая его возможные отставания в развитии или эмоциональные проблемы.
- Нереалистичные сроки: учителя могут ожидать, что ребенок быстро адаптируется к новой школе и новым требованиям, не принимая во внимание, что адаптация может занять больше времени и потребовать индивидуального подхода.

### 3. Разные взгляды на воспитание и дисциплину:

- Разные методы воспитания: усыновители могут придерживаться более мягких и поддерживающих методов воспитания, в то время как учитель может использовать более строгие и авторитарные методы.
- Разное понимание дисциплины: усыновители могут считать, что наказания неэффективны и вредны для ребенка, в то время как учитель может придерживаться традиционных методов дисциплины, и наоборот.

### 4. Проблемы коммуникации и сотрудничества:

- Недостаток информации: учителя могут не иметь достаточной информации о ребенке, его особых потребностях, так как усыновители не делятся этой информацией с ними. Стоит учитывать, что родители-усыновители могут сохранять тайну усыновления и не сообщать учителям про усыновление.
- Неэффективная коммуникация: коммуникация между усыновителями и учителем может быть недостаточно регулярной, открытой и конструктивной.
- Отсутствие сотрудничества: усыновители и учителя могут не сотрудничать в решении проблем ребенка, действуя каждый по-своему и не учитывая мнения друг друга.

### 5. Стигматизация и предвзятое отношение:

- Стереотипы: учителя могут иметь стереотипное представление об усыновленных детях как о «проблемных» или «трудных», что влияет на их отношение к ребенку и ожидания от него.
- Предвзятое отношение: учителя могут подсознательно относиться к усыновленному ребенку менее благосклонно, чем к другим детям в классе.

### 6. Недостаток ресурсов и поддержки:

- Недостаток квалификации: учителя могут не иметь достаточной квалификации и опыта работы с усыновленными детьми и детьми с травматическим опытом.

- Недостаток ресурсов: школа может не иметь достаточных ресурсов (психологов, социальных педагогов, тьюторов) для оказания помощи усыновленным детям.
- Отсутствие поддержки со стороны руководства: руководство школы может не оказывать достаточной поддержки учителям, работающим с усыновленными детьми.

#### 7. Конфиденциальность и право на информацию:

- Спор о раскрытии информации: усыновители могут не хотеть раскрывать информацию об усыновлении другим родителям или детям в классе, в то время как учитель может считать, что эта информация необходима для эффективной работы с ребенком.
- Нарушение конфиденциальности: учителя могут ненароком или сознательно раскрыть информацию об усыновлении другим людям, что может нанести вред ребенку и его семье.

Чтобы избежать конфликтов, усыновителям рекомендуется:

- наладить открытую и доверительную коммуникацию с учителем в решении проблем ребенка;
- проявлять понимание и терпение к учителю;
- быть готовыми к компромиссам;
- при необходимости обращаться за помощью к специалистам (психологам, социальным педагогам).

Учителям, в свою очередь, рекомендуется:

- получать дополнительное образование и повышать квалификацию в области работы с усыновленными детьми и детьми с травматическим опытом;
- проявлять эмпатию и понимание к усыновленным детям;
- использовать индивидуальный подход к каждому ребенку;
- сохранять конфиденциальность информации об усыновлении;
- налаживать открытую и доверительную коммуникацию с усыновителями;
- сотрудничать с усыновителями в решении проблем ребенка.

Понимание этих причин и принятие мер для их устранения поможет усыновителям и учителям наладить конструктивные отношения и

обеспечить усыновленному ребенку поддержку, необходимую для его успешной адаптации и развития.

### **Динамика конфликта**

Конфликт, как правило, развивается по определенным фазам, которые отражают динамику нарастания напряжения, открытого противостояния и, наконец, разрешения или затухания конфликта. Разные исследователи предлагают различные модели фаз конфликта, но в целом они схожи. Вот одна из распространенных моделей:

#### **1. Латентная фаза (Предконфликтная):**

Характеристика: на этой фазе существуют объективные противоречия и предпосылки для конфликта, но они еще не осознаются или не проявляются открыто. Может наблюдаться скрытое недовольство, напряжение или дискомфорт.

Признаки:

- наличие несовместимых целей, интересов или ценностей;
- недостаток ресурсов;
- плохая коммуникация;
- формирование негативных установок и стереотипов.

Действия - превентивные меры по предотвращению конфликта, такие как улучшение коммуникации, справедливое распределение ресурсов, разъяснение целей и ценностей.

#### **2. Фаза осознания:**

Характеристика: одна или обе стороны начинают осознавать существование противоречий и возможности конфликта. Формируется убеждение, что интересы одной стороны затрагиваются действиями другой.

Признаки:

- появление первых признаков недовольства и раздражения;
- обсуждение проблем с другими людьми;
- попытки понять причины противоречий;
- формирование стратегии поведения в конфликте.

Действия - анализ ситуации, выявление причин конфликта, переговоры с другой стороной, попытки найти компромисс.

### 3. Фаза обострения (Эскалация):

Характеристика: напряжение нарастает, стороны занимают жесткие позиции, усиливается негативное отношение друг к другу. Происходит переход от скрытого противостояния к открытому.

Признаки:

- открытое выражение недовольства и претензий;
- усиление негативных эмоций (злость, гнев, обида);
- попытки дискредитировать или унижить противника;
- вовлечение в конфликт третьих лиц.

Действия - контроль над эмоциями, поиск посредника, ограничение контактов с противником, анализ возможных последствий конфликта.

### 4. Фаза противостояния (Пик конфликта):

Характеристика: открытое столкновение сторон, активные действия, направленные на достижение своих целей и подавление противника.

Признаки:

- активные споры, ссоры, оскорбления;
- попытки манипулировать, угрожать, шантажировать;
- применение силы, физического или психологического насилия (в крайних случаях);
- разрушение отношений.

Действия - защита своих интересов, ограничение ущерба, поиск путей выхода из конфликта, обращение за помощью к специалистам.

### 5. Фаза разрешения (или затухания):

Характеристика: конфликт либо разрешается, либо затухает. Разрешение может быть достигнуто путем соглашения, компромисса, уступки одной из сторон, арбитража или применения силы. Затухание конфликта означает снижение интенсивности противостояния без устранения причин конфликта.

Признаки:

- снижение напряжения и негативных эмоций;
- поиск общих интересов и точек соприкосновения;
- переговоры и поиск компромисса;

- принятие решения и реализация договоренностей.

Действия - выполнение договоренностей, восстановление отношений, анализ причин конфликта и извлечение уроков.

#### 6. Постконфликтная фаза:

Характеристика: стороны адаптируются к новым условиям, сложившимся после разрешения или затухания конфликта. Происходит оценка последствий конфликта и предпринимаются меры по предотвращению подобных ситуаций в будущем.

Признаки:

- анализ результатов конфликта;
- восстановление доверия и сотрудничества;
- разработка новых правил и процедур;
- профилактика конфликтов.

Действия - организация обратной связи, оценка удовлетворенности результатами конфликта, внесение изменений в систему управления и коммуникации.

Важно помнить, что не все конфликты проходят через все эти фазы, и их продолжительность может варьироваться. Эти фазы можно рассматривать как цикл, потому что нерешённый или плохо решённый конфликт легко возвращается к начальным стадиям.

Понимание того, на какой стадии находится конфликт, важно по нескольким причинам:

#### 1. Выбор правильной стратегии вмешательства

- На ранних стадиях достаточно мягких методов — разъяснения, уточнения фактов, превентивного диалога.
- На стадии эскалации нужны техники деэскалации: управление эмоциями, установление правил общения.
- На пике конфликта важно не пытаться «решить всё сразу», а сначала снизить эмоциональное напряжение.

#### 2. Снижение риска разрушительных последствий

Чем раньше распознать фазу и предпринять действия, тем меньше вероятность, что конфликт приведёт к разрыву отношений, потере ресурсов или серьёзному стрессу.

#### 3. Рациональное распределение ресурсов

- Зная стадию, можно определить, сколько времени, усилий и посредников потребуется для разрешения конфликта.
- Это помогает избежать чрезмерных затрат на уже угасающий или, наоборот, затяжной конфликт.

#### 4. Понимание психологического состояния участников

- Каждая стадия связана с разным уровнем эмоций и готовности к диалогу.
- Например, на стадии пика участники часто не слышат аргументов, поэтому логические доводы будут неэффективны.

#### 5. Возможность превратить конфликт в ресурс

- Если вмешаться на ранней стадии, конфликт можно использовать для улучшения отношений, выработки новых правил, развития команды.
- На поздних стадиях эта возможность минимальна.

### **Стратегии поведения в конфликте**

Существуют различные стратегии поведения в конфликте, которые люди выбирают в зависимости от своих личностных особенностей, целей, отношений с оппонентом и обстоятельств конфликта (тест Томаса-Килманна). Обычно выделяют пять основных стратегий, основанных на двух измерениях: забота о себе (степень, в которой человек стремится удовлетворить свои интересы) и забота о другом (степень, в которой человек стремится удовлетворить интересы другой стороны).

Вот эти пять основных стратегий:

#### 1. Соперничество (Конкуренция):

Характеристика: высокая забота о себе, низкая забота о другом. Человек стремится во что бы то ни стало добиться своего, даже если это означает игнорирование интересов другой стороны.

Поведение: агрессивное, напористое, доминирующее. Использование власти, угроз, манипуляций.

Применяется, когда:

- необходимо принять быстрое решение в критической ситуации;
- необходимо защитить свои права и принципы;

- уверен в своей правоте и имеешь достаточно власти.

Недостатки: может привести к ухудшению отношений, враждебности и обиде.

## 2. Сотрудничество:

Характеристика: высокая забота о себе и высокая забота о другом. Человек стремится найти решение, которое удовлетворит интересы обеих сторон.

Поведение: открытое, честное, уважительное. Активное слушание, поиск общих интересов, совместное решение проблем.

Применяется, когда:

- важны отношения с оппонентом;
- есть время и желание найти взаимовыгодное решение;
- обе стороны готовы к диалогу и компромиссу.

Недостатки: требует много времени и усилий, не всегда возможно, если стороны занимают непримиримые позиции.

## 3. Компромисс:

Характеристика: умеренная забота о себе и умеренная забота о другом. Человек готов пойти на уступки, чтобы найти решение, которое частично удовлетворит интересы обеих сторон.

Поведение: поиск взаимоприемлемого решения, уступки по незначительным вопросам, обмен выгодами.

Применяется, когда:

- сотрудничество невозможно или нецелесообразно;
- необходимо достичь решения быстро и без больших затрат;
- стороны имеют равные силы и ресурсы.

Недостатки: Ни одна из сторон не получает всего, чего хочет, решение может быть неоптимальным.

## 4. Уклонение (Избегание):

Характеристика: низкая забота о себе и низкая забота о другом. Человек стремится избежать конфликта любой ценой, игнорируя как свои, так и чужие интересы.

Поведение: уход от темы, откладывание решения, игнорирование проблемы, отрицание существования конфликта.

Применяется, когда:

- конфликт не имеет для вас большого значения;
- у вас недостаточно ресурсов для решения конфликта;
- ущерб от конфликта может быть больше, чем выгода от его разрешения.

Недостатки: проблема остается нерешенной, может привести к накоплению напряжения и ухудшению отношений.

#### 5. Приспособление (Уступка):

Характеристика: низкая забота о себе, высокая забота о другом. Человек готов пожертвовать своими интересами ради сохранения отношений с оппонентом.

Поведение: уступки, согласие с чужим мнением, подчинение чужим требованиям.

Применяется, когда:

- отношения с оппонентом важнее, чем предмет спора;
- вы чувствуете, что не правы;
- у оппонента больше власти или ресурсов.

Недостатки: может привести к чувству неудовлетворенности, обиды и эксплуатации.

Факторы, влияющие на выбор стратегии:

Личностные особенности - стиль поведения, ценности, уверенность в себе.

Отношения с оппонентом - степень доверия, важность отношений.

Ситуация - важность вопроса, доступные ресурсы, временные ограничения.

Культурные нормы - различные культуры по-разному относятся к конфликтам и предпочитают разные стратегии.

Важно понимать, что не существует «правильной» или «неправильной» стратегии поведения в конфликте. Наиболее эффективная стратегия зависит от конкретной ситуации и целей, которые вы преследуете. Умение гибко адаптировать свою стратегию к изменяющимся обстоятельствам является ключом к успешному разрешению конфликтов.

## **Факторы выбора стратегии поведения в конфликте**

Выбор между компромиссом и отстаиванием своей позиции в конфликте зависит от множества факторов. Вот ключевые моменты, которые стоит учитывать при принятии решения:

Когда стоит идти на компромисс:

Если для вас важны долгосрочные отношения с другой стороной (например, с коллегой, другом, членом семьи), компромисс может быть лучшим способом сохранить эти отношения, даже если это означает уступки в краткосрочной перспективе.

Если у вас недостаточно времени, энергии, информации или других ресурсов для полноценной борьбы за свою позицию, компромисс может быть более реалистичным и эффективным решением.

Если у сторон примерно равные силы и ресурсы, маловероятно, что кто-то сможет одержать полную победу. Компромисс позволяет избежать затяжного и изматывающего конфликта.

Если вопрос сложный и многогранный, в котором нет однозначно правильного ответа, компромисс может позволить найти решение, учитывающее разные точки зрения и интересы.

Если полное удовлетворение ваших требований невозможно, компромисс может позволить достичь хотя бы частичной цели, что лучше, чем ничего.

Компромисс может создать основу для дальнейшего сотрудничества и долгосрочного выигрыша в будущем.

Если конфликт находится на стадии эскалации, компромисс может помочь снизить напряжение и предотвратить дальнейшее ухудшение ситуации.

Когда стоит отстаивать свою позицию:

Если вопрос принципиален и имеет для вас жизненно важное значение, отступление от своей позиции может нанести серьезный ущерб вашим интересам, ценностям или убеждениям.

Если вы уверены в своей правоте и имеете веские аргументы в пользу своей позиции, отстаивание ее может быть морально оправданным и способствовать справедливому разрешению конфликта.

Если ваши права нарушаются, отстаивание своей позиции может быть необходимым для защиты этих прав и предотвращения их дальнейшего нарушения.

Если уступка в данном случае может создать опасный прецедент, который будет использован против вас в будущем, отстаивание своей позиции может быть важным для защиты ваших долгосрочных интересов.

Если компромисс невозможен или неприемлем, а альтернативные решения отсутствуют, отстаивание своей позиции может быть единственным способом достичь желаемого результата.

Если вы обладаете значительным преимуществом в силе, ресурсах или информации, отстаивание своей позиции может быть более эффективным способом достичь своих целей. (Однако, важно учитывать этические аспекты такого подхода).

Если другая сторона проявляет неэтичное поведение, такое как ложь, манипуляции или угрозы, отстаивание своей позиции может быть способом противостоять такому поведению и защитить себя и других.

Выводы:

Анализируйте ситуацию. Прежде чем принимать решение, тщательно проанализируйте ситуацию, оцените важность вопроса, отношения с оппонентом, доступные ресурсы и возможные последствия.

Будьте гибкими. Не придерживайтесь жестко одной стратегии поведения. Будьте готовы к компромиссу, если это необходимо, но не отказывайтесь от отстаивания своей позиции, если это принципиально важно.

Учитывайте этические аспекты. Принимайте решения, которые соответствуют вашим ценностям и моральным принципам.

Стремитесь к взаимовыгодному решению. Даже если вы вынуждены отстаивать свою позицию, старайтесь найти решение, которое в какой-то степени удовлетворит и другую сторону. Это поможет сохранить отношения и избежать дальнейших конфликтов.

Помните, что успешное разрешение конфликтов требует гибкости, мудрости и умения видеть перспективу.

## **Техники активного слушания в ситуации конфликта**

Активное слушание играет ключевую роль в разрешении конфликтов, поскольку позволяет понять точку зрения другой стороны, снизить напряжение, установить контакт и найти взаимоприемлемое решение. Вот основные техники активного слушания, которые можно использовать в разрешении конфликтов:

### 1. Внимание и присутствие

Полностью сосредоточьтесь на говорящем, исключите отвлекающие факторы (телефон, мысли).

Как применять: установите зрительный контакт, наклонитесь вперед, демонстрируйте заинтересованность невербальными сигналами (кивки головой, улыбка).

Цель - показать, что вы действительно слушаете и уважаете говорящего.

### 2. Уточнение (Прояснение)

Задавайте вопросы, чтобы получить более подробную информацию и прояснить непонятные моменты.

Как применять: «Не могли бы вы рассказать об этом подробнее?», «Что вы имеете в виду, когда говорите...?», «Что вы чувствовали в тот момент?».

Цель - получить полную картину ситуации, избежать недоразумений и искажений.

### 3. Отражение чувств

Отразите чувства, которые, по вашему мнению, испытывает говорящий.

Как применять: «Вы, кажется, очень расстроены из-за этого», «Я вижу, что вы чувствуете гнев», «Мне кажется, вы испытываете обиду».

Цель - показать, что вы понимаете эмоциональное состояние говорящего, выразить эмпатию, снизить интенсивность негативных эмоций.

### 4. Поддержка (Подтверждение)

Выразите понимание и поддержку чувств говорящего, даже если не согласны с его точкой зрения.

Как применять: «Я понимаю, что это было неприятно», «Это действительно сложная ситуация», «Я могу представить, как вы себя чувствовали».

Цель - создать атмосферу доверия и безопасности, показать, что вы готовы слушать и понимать.

### 5. Обобщение

Подведите итог сказанному, выделите основные моменты и чувства.

Как применять: «Итак, если я правильно понял, вы считаете, что...», «Основными проблемами, по вашему мнению, являются...», «В итоге, вы чувствуете...».

Цель - закрепить понимание, структурировать информацию, дать говорящему возможность подтвердить или скорректировать ваше понимание.

### 6. Эмпатия

Поставьте себя на место говорящего, попытайтесь почувствовать то, что чувствует он.

Как применять: старайтесь понять точку зрения говорящего, даже если она отличается от вашей, помните, что у каждого своя правда.

Цель - установить глубокий контакт, создать атмосферу доверия и взаимного уважения.

### 7. Не перебивайте

Дайте говорящему возможность высказаться до конца, не перебивайте и не переводите тему.

Как применять: даже если вам кажется, что вы знаете, что хочет сказать говорящий, дайте ему возможность закончить свою мысль.

Цель - проявить уважение к говорящему, получить полную информацию о его точке зрения.

### 8. Не оценивайте и не критикуйте

Избегайте оценочных суждений и критики, даже если не согласны с тем, что говорит оппонент.

Как применять: вместо того, чтобы говорить «Вы не правы», попробуйте сказать «Я вижу это по-другому».

Цель - создать безопасную атмосферу, в которой говорящий чувствует себя комфортно и свободно выражает свои мысли и чувства.

### 9. Используйте невербальную коммуникацию

Следите за своей позой, выражением лица и жестами. Используйте невербальные сигналы, чтобы показать заинтересованность и поддержку.

Как применять: поддерживайте зрительный контакт, кивайте головой, улыбайтесь, наклонитесь вперед.

Цель - усилить эффект вербальной коммуникации, создать атмосферу доверия и взаимопонимания.

### **Открытые вопросы**

Открытые вопросы играют важную роль в разрешении конфликтов, поскольку они способствуют более глубокому пониманию ситуации, побуждают оппонента делиться информацией, выражать свои чувства и исследовать различные точки зрения. В отличие от закрытых вопросов, требующих однозначного ответа (да/нет), открытые вопросы стимулируют развернутый ответ и приглашают к диалогу.

Примеры открытых вопросов

Общие вопросы для начала разговора:

- Что случилось с вашей точки зрения? (Позволяет оппоненту рассказать о своем видении ситуации, не прерывая его и не выражая своего мнения.)
- Как вы видите эту ситуацию? (Подобно предыдущему вопросу, позволяет получить субъективное мнение оппонента.)
- Что для вас самое важное в этой ситуации? (Помогает выявить приоритеты и ценности оппонента.)
- Что вас больше всего беспокоит в этой ситуации? (Помогает выявить основные источники стресса и негативных эмоций.)
- Какие у вас ожидания от этой ситуации? (Помогает понять, чего оппонент хочет добиться.)

Вопросы для прояснения ситуации и выявления причин конфликта:

- Не могли бы вы рассказать об этом подробнее? (Приглашает оппонента углубиться в детали и раскрыть больше информации.)
- Что именно вы имеете в виду, когда говорите...? (Помогает избежать недоразумений и убедиться, что вы правильно понимаете оппонента.)
- Как вы пришли к такому выводу? (Помогает понять ход мыслей оппонента и причины его убеждений.)
- Что, по вашему мнению, привело к этой ситуации? (Помогает выявить причины конфликта, как их видит оппонент.)
- Какие факторы, по вашему мнению, повлияли на это решение? (Подобно предыдущему вопросу, но более конкретно.)

Вопросы для исследования чувств и эмоций:

- Что вы чувствовали в тот момент? (Помогает оппоненту выразить свои эмоции и дать вам возможность проявить эмпатию.)
- Как это повлияло на ваше эмоциональное состояние? (Помогает понять, как ситуация повлияла на оппонента.)
- Что вы думаете об этом сейчас? (Помогает понять, как изменилось отношение оппонента к ситуации со временем.)
- Что для вас значит...? (Помогает понять ценности и убеждения оппонента, которые могут быть связаны с его эмоциями.)

Вопросы для поиска решений и достижения согласия:

- Как, по вашему мнению, можно разрешить эту ситуацию? (Приглашает оппонента к участию в поиске решения.)
- Какие у вас есть предложения по этому поводу? (Подобно предыдущему вопросу, но более конкретно.)
- Что было бы для вас приемлемым решением? (Помогает понять границы компромисса, на который готов пойти оппонент.)
- Что нам нужно сделать, чтобы двигаться вперед? (Ориентирует на будущее и совместное действие.)
- Какие шаги, по вашему мнению, необходимо предпринять? (Помогает разработать конкретный план действий.)

Примеры применения открытых вопросов в конфликте между усыновителями и школой:

- Усыновители, недовольные успеваемостью ребенка: «Что, по вашему мнению, мешает Косте учиться лучше? Какие факторы в школе, по вашему мнению, оказывают на него негативное влияние?»
- Усыновители, считающие, что к их ребенку предвзятое отношение: «Как вы видите взаимодействие Кости с учителями? В чем, по вашему мнению, заключаются основные сложности в его общении с одноклассниками?»
- Социальный педагог, обеспокоенный поведением ребенка: «Что, по вашему мнению, провоцирует Костю на агрессивное поведение? Какие события или ситуации, по вашим наблюдениям, вызывают у него наибольший стресс?»

Важные моменты при использовании открытых вопросов:

- Задавайте вопросы искренне. Ваша цель – действительно понять точку зрения оппонента.
- Слушайте внимательно ответы. Не перебивайте и не оценивайте слова оппонента.
- Проявляйте эмпатию. Покажите, что вы понимаете чувства оппонента.
- Избегайте наводящих вопросов. Вопросы должны быть нейтральными и не подсказывать определенный ответ.
- Сочетайте открытые вопросы с другими техниками активного слушания.

Использование открытых вопросов в конфликтных ситуациях помогает создать атмосферу доверия и взаимопонимания, что способствует конструктивному диалогу и поиску взаимоприемлемых решений.

### **Перефразирование**

Перефразирование – это техника активного слушания, которая заключается в том, чтобы повторить слова собеседника своими словами, чтобы убедиться, что вы правильно его поняли. В

конфликтной ситуации перефразирование особенно важно, так как оно:

- Помогает избежать недоразумений: конфликты часто возникают из-за неправильного понимания слов или намерений друг друга. Перефразируя, вы можете убедиться, что правильно интерпретировали то, что сказал собеседник.
- Показывает, что вы слушаете: перефразирование демонстрирует собеседнику, что вы внимательно слушаете и пытаетесь понять его точку зрения. Это может помочь снизить напряжение и создать более конструктивную атмосферу для разговора.
- Дает собеседнику возможность уточнить свою позицию: если вы перефразировали слова собеседника неправильно, он может вас поправить и объяснить свою мысль более точно.
- Позволяет смягчить негативные высказывания: иногда можно перефразировать агрессивное или обвинительное высказывание в более нейтральной форме, чтобы избежать эскалации конфликта.

Как правильно перефразировать в конфликтной ситуации:

1. Внимательно слушайте: сосредоточьтесь на том, что говорит собеседник, а не на том, что вы хотите ему ответить.
2. Подождите, пока он закончит говорить: не перебивайте собеседника. Дайте ему возможность полностью выразить свою мысль.
3. Перефразируйте слова собеседника своими словами: используйте разные слова и фразы, чтобы показать, что вы действительно поняли смысл его высказывания, а не просто повторяете его слова.
4. Задайте вопрос, чтобы убедиться, что вы правильно поняли: Например, «Правильно ли я понимаю, что вы чувствуете...?», «Вы хотите сказать, что...?», «То есть, вы считаете, что...?».

Примеры перефразирования в конфликтной ситуации:

Ситуация: *Конфликт между супругами из-за распределения домашних обязанностей.*

- *Жена: «Я устала! Я все делаю по дому одна! Ты никогда мне не помогаешь!»*

- Муж (перефразирует): «Правильно ли я понимаю, что ты чувствуешь себя перегруженной домашними делами и тебе не хватает моей помощи?»

Ситуация: Конфликт между работником и начальником из-за переработки.

- Работник: «Я не могу больше! Я постоянно задерживаюсь на работе, это невыносимо!»
- Начальник (перефразирует): «То есть, ты чувствуешь, что у тебя слишком много работы и тебе сложно справиться с ней в течение рабочего дня?»

Ситуация: Конфликт между соседями из-за шума.

- Сосед: «Вы совсем не думаете о других! Ваша музыка гремит всю ночь! Я не могу спать!»
- Вы (перефразируете): «Я правильно понимаю, что вас беспокоит шум от моей музыки ночью и это мешает вам отдыхать?»

Ситуация: Конфликт между усыновителем и учителем из-за успеваемости ребенка:

- Учитель: «Ваш ребенок совсем не учится! Он постоянно отвлекается на уроках и не делает домашнее задание! Он не старается!»
- Усыновитель (перефразирует): «То есть, вы обеспокоены тем, что Костя не проявляет достаточного интереса к учебе и не выполняет требования?»

Как перефразирование помогает разрешить конфликт:

- В примере с супругами перефразирование помогло мужу понять, что жена чувствует себя перегруженной, что позволило ему предложить помощь и разделить обязанности.
- В примере с работником перефразирование помогло начальнику понять, что у работника слишком большая нагрузка, что позволило ему пересмотреть распределение задач.

- В примере с соседями перефразирование помогло смягчить негативное высказывание соседа и создать основу для обсуждения компромиссного решения.
- В примере с усыновителем и учителем, перефразирование позволило родителю показать учителю, что он слушает и воспринимает его обеспокоенность всерьез, что создало предпосылки для дальнейшего диалога о том, как помочь ребенку.

Важно помнить:

- Перефразирование должно быть искренним. Не используйте эту технику манипулятивно.
- Не перефразируйте слишком часто. Это может раздражать собеседника.
- Не перефразируйте с сарказмом или иронией. Это может усугубить конфликт.
- Не пытайтесь использовать перефразирование для того, чтобы перебить собеседника или изменить тему разговора.

Перефразирование – это мощный инструмент для разрешения конфликтов, который помогает улучшить понимание, снизить напряжение и создать основу для конструктивного диалога.

### **Рефрейминг**

Рефрейминг (reframing) – это техника изменения восприятия ситуации или проблемы путем изменения ее контекста, значения или интерпретации. В конфликтной ситуации рефрейминг позволяет сторонам увидеть проблему с другой точки зрения, расширить границы понимания и найти новые возможности для разрешения конфликта. Рефрейминг не отрицает факты, а лишь предлагает другой способ их интерпретации.

Основные принципы рефрейминга в конфликте:

1. Отделите человека от проблемы. Сосредоточьтесь на проблеме, а не на личности оппонента. Вместо того, чтобы обвинять человека в плохом поведении, попробуйте понять, какие факторы привели к этой ситуации.

2. Выявите скрытые потребности и интересы. За видимой позицией оппонента часто скрываются его истинные потребности и интересы. Попробуйте их выявить, чтобы найти решение, которое удовлетворит обе стороны.
3. Измените фрейм (рамку) восприятия. Посмотрите на ситуацию с другой стороны. Представьте, что вы – оппонент, или что вы – нейтральный наблюдатель. Как бы вы оценили ситуацию в этом случае?
4. Найдите позитивные аспекты. Даже в самой сложной ситуации можно найти что-то позитивное. Сосредоточьтесь на этих аспектах, чтобы создать более оптимистичный настрой.
5. Используйте юмор, если это уместно. Юмор может помочь снять напряжение и изменить эмоциональный фон разговора. Однако используйте юмор осторожно, чтобы не обидеть или не задеть оппонента.

Типы рефрейминга:

- Контекстный рефрейминг - изменение контекста ситуации. Например, «Он кричит на меня» можно перефразировать как «Он очень переживает за результат и поэтому повышает голос.»
- Смысловой рефрейминг - изменение значения ситуации. Например, «Я провалил экзамен» можно перефразировать как «Я получил ценный опыт, который поможет мне лучше подготовиться к следующему экзамену.»
- Рефрейминг цели - переформулирование цели. Например, вместо «Я хочу победить в этом споре» можно сказать «Я хочу найти решение, которое устроит нас обоих.»
- Рефрейминг проблемы как возможности - превращение проблемы в возможность для роста и развития. Например, «У нас не хватает денег» можно перефразировать как «Мы можем стать более изобретательными и найти новые источники дохода.»

#### Примеры рефрейминга в конфликтных ситуациях

Ситуация: *Конфликт между коллегами из-за разных подходов к работе.*

- *Коллега А (воспринимает ситуацию негативно): «Он всегда делает все по-своему! Он никогда не слушает мои советы!»*

- *Коллега Б (использует рефрейминг): «Возможно, у него просто другой стиль работы, и он хочет внести свой вклад в проект. Мы можем обсудить наши подходы и найти оптимальное решение, которое устроит нас обоих.»*

*Ситуация: Конфликт между родителем и подростком из-за поздних возвращений домой.*

- *Родитель (воспринимает ситуацию негативно): «Ты всегда возвращаешься поздно! Ты совсем не уважаешь меня!»*
- *Родитель (использует рефрейминг): «Я вижу, что тебе важно проводить время с друзьями, и это здорово. Но для меня важно знать, что ты в безопасности. Давай попробуем договориться о времени возвращения, которое устроит нас обоих.»*

*Ситуация: Конфликт между усыновителями и учителем из-за поведения ребенка.*

- *Учитель (воспринимает ситуацию негативно): «Ваш ребенок постоянно дерется! Он неуправляемый!»*
- *Усыновитель (использует рефрейминг): «Возможно, он испытывает трудности с выражением своих эмоций, и драка – это его способ справиться со стрессом. Мы готовы сотрудничать с вами и найти способы помочь ему выражать свои чувства более конструктивно.»*

*Ситуация: Конфликт между усыновителями из-за методов воспитания:*

- *Один усыновитель (воспринимает ситуацию негативно): «Ты слишком мягкий с ним! Он совсем тебя не слушается!»*
- *Другой усыновитель (использует рефрейминг): «Я думаю, что ему сейчас важна поддержка и понимание. Может быть, строгость сейчас не самый лучший подход. Давай попробуем вместе найти баланс между строгостью и любовью.»*

Как использовать рефрейминг на практике:

1. Определите проблему: Четко сформулируйте, в чем заключается конфликт.

2. Выявите негативные мысли и убеждения: Запишите свои негативные мысли и убеждения относительно этой ситуации и оппонента.

3. Задайте себе вопросы:

Есть ли другие способы интерпретировать эту ситуацию?

Какие скрытые потребности и интересы у оппонента?

Что позитивного можно извлечь из этой ситуации?

Какие возможности она открывает?

4. Перефразируйте негативные мысли и убеждения: Замените негативные мысли и убеждения на более позитивные и конструктивные.

5. Используйте новые фреймы в разговоре: Общайтесь с оппонентом, используя новые фреймы восприятия.

Рефрейминг – это мощный инструмент для изменения мышления и поведения, который может помочь разрешить конфликты, улучшить отношения и создать более позитивный взгляд на жизнь. Однако, важно помнить, что рефрейминг – это не самообман. Он не предназначен для того, чтобы отрицать реальность, а лишь для того, чтобы увидеть ее с другой стороны и найти новые возможности для действия.

### **Техника «Четыре уха»**

Техника «Четыре уха» (также известная как модель коммуникации Шульца фон Туна) - это концепция, которая описывает, что происходит, когда мы слушаем и интерпретируем сообщения. Согласно этой модели, каждое сообщение содержит четыре аспекта, которые воспринимаются «четырьмя ушами»:

1. Факты (Sachinhalt): «Что сообщается?». Это фактическая информация, данные, факты. Это то, о чем говорится в прямом смысле. Здесь важна объективность и точность. На этом уровне мы задаем вопросы: «Что именно было сказано?», «Какие факты представлены?».

2. Самораскрытие (Selbstoffenbarung): «Что говорит о себе отправитель?». Это то, что сообщение раскрывает об отправителе: его чувства, ценности, потребности, мнения, состояние. Это может

быть как намеренное, так и неосознанное раскрытие. Вопросы здесь: «Что я узнаю об этом человеке?», «Что он чувствует, думает, что ему нужно?».

3. Отношения (Beziehung): «Что я думаю об отношениях между нами?». Это то, как отправитель относится к получателю сообщения. Это может быть выражено через тон голоса, выбор слов, невербальные сигналы. На этом уровне мы воспринимаем, уважает ли нас отправитель, считает ли он нас компетентными и т.д. Вопросы: «Как он относится ко мне?», «Какое у него мнение обо мне?», «В каком положении он ставит меня своим сообщением?».

4. Призыв (Appell): «Что я должен делать?». Это то, что отправитель хочет, чтобы получатель сделал, подумал или почувствовал. Это может быть явным требованием или скрытым желанием. Вопросы: «Чего он хочет от меня?», «Что я должен сделать в результате этого сообщения?», «Какова его цель?».

Как использовать технику «Четыре уха»?

Использование этой техники помогает:

- Улучшить понимание: Обращая внимание на все четыре аспекта сообщения, можно получить более полное представление о том, что на самом деле хочет сказать отправитель.
- Предотвратить недоразумения: Часто недоразумения возникают из-за того, что мы фокусируемся только на одном аспекте сообщения, игнорируя остальные. Например, услышав критику (аспект отношения), мы можем проигнорировать полезную фактическую информацию (аспект содержания).
- Улучшить коммуникацию: Осознавая, какие аспекты мы обычно подчеркиваем в своей речи, мы можем научиться выражать свои мысли более четко и эффективно.
- Стать более эмпатичным: Принимая во внимание самораскрытие отправителя, можно лучше понять его чувства и мотивы.
- Разрешать конфликты: Модель помогает выявить, какой именно аспект сообщения вызывает конфликт. Например, конфликт может возникнуть не из-за фактического содержания, а из-за того, как воспринимается аспект отношений.

Пример:

*Представьте, что ваш коллега говорит: «В этом отчете опять есть опечатки.»*

- Содержание: В отчете есть опечатки.*
- Самораскрытие: Коллега, вероятно, внимательный к деталям и, возможно, расстроен тем, что видит ошибку. Возможно, он перфекционист.*
- Отношения: Коллега, возможно, считает вас небрежным или некомпетентным. Или, возможно, он просто констатирует факт, и отношения между вами не оказывают влияния на его замечание.*
- Призыв: Перепроверить отчет и исправить опечатки. Возможно, он хочет, чтобы вы были более внимательны в будущем.*

Почему это важно?

Без использования техники «Четыре уха», вы можете сосредоточиться только на содержании и просто исправить опечатки. Однако, если вы почувствовали, что коллега своим тоном выражает недовольство (аспект отношения), вы можете неправильно понять его и почувствовать себя оскорбленным. Применение техники "Четыре уха» позволит вам более комплексно оценить ситуацию и отреагировать более конструктивно. Например, вы можете не только исправить опечатки, но и поблагодарить коллегу за внимательность или даже спросить, может ли он помочь вам в дальнейшем редактировании, чтобы избежать подобных ошибок.

Техника «Четыре уха» - это мощный инструмент для улучшения коммуникации, который помогает более полно понимать сообщения и реагировать на них более осознанно. Она способствует эффективному взаимодействию, снижает риск недоразумений и укрепляет взаимоотношения.

### **Ненасильственное общение**

Ненасильственное общение (ННО), разработанное Маршаллом Розенбергом, – это процесс общения, который помогает нам

общаться с другими людьми на основе эмпатии и сострадания, даже в ситуациях конфликта.

Основная цель ННО – создание честных и ясных связей, в которых потребности обеих сторон признаются и принимаются во внимание, с целью найти взаимовыгодные решения.

ННО состоит из четырех ключевых компонентов, которые следуют определенной последовательности:

1. Наблюдения (Observations): Описание конкретных фактов, которые вы наблюдаете. Это то, что вы видите, слышите, трогаете, без добавления оценок, суждений или интерпретаций. Важно отделять наблюдения от оценок.

Пример (не ННО): *«Ты всегда опаздываешь!»* (оценка).

Пример (ННО): *«Я заметил, что ты опоздал на последние три встречи.»*(наблюдение).

2. Чувства (Feelings): Выражение своих чувств, вызванных этими наблюдениями. Важно называть свои чувства точно и конкретно, а не путать их с мыслями, интерпретациями или обвинениями.

Пример (не ННО): *«Я чувствую, что меня игнорируют.»* (мысль/интерпретация).

Пример (ННО): *«Когда я вижу, что ты смотришь в телефон во время разговора, я чувствую себя расстроенным и неважным.»* (чувства).

3. Потребности (Needs): Определение потребностей, которые лежат в основе этих чувств. Потребности – это универсальные человеческие ценности, такие как безопасность, уважение, понимание, автономия, связь, справедливость и т.д. Наши чувства указывают на то, удовлетворяются или не удовлетворяются наши потребности.

Пример (не ННО): *«Ты заставляешь меня чувствовать себя плохо.»* (обвинение).

Пример (ННО): *«Когда я вижу, что ты смотришь в телефон во время разговора, я чувствую себя расстроенным и неважным, потому что мне важна связь и внимание в наших отношениях.»* (потребность).

4. Просьбы (Requests): Формулирование четких, конкретных и выполнимых просьб. Просьба – это то, что вы хотите, чтобы другой человек сделал, чтобы удовлетворить ваши потребности. Важно

отличать просьбы от требований. Просьба подразумевает выбор, в то время как требование - нет.

Пример (не ННО): *«Ты должен больше меня слушать!»* (требование, расплывчато).

Пример (ННО): *«Не мог бы ты, пожалуйста, отложить телефон, когда мы разговариваем, чтобы мы могли сосредоточиться друг на друге?»* (просьба, конкретно и выполнимо).

ННО – это мощный инструмент для усыновителей, помогающий эффективно и бережно отстаивать интересы ребенка и семьи в общении с педагогами и врачами, особенно в ситуациях, когда возникают разногласия или непонимание. ННО позволяет создавать честные и ясные связи, фокусируясь на потребностях всех сторон.

Примеры применения ННО в практике общения усыновителей с педагогами и врачами:

Ситуация 1: *Конфликт с учителем по поводу успеваемости ребенка.*

*Проблема: Учительница (Елена Ивановна) постоянно критикует успеваемость Саши (усыновлен, 8 лет) и говорит, что он «не старается».*

*Обычная реакция (насильственное общение): «Вы придираетесь к моему ребенку! Вы его не любите, поэтому у него и успеваемость плохая!»*

*ННО (Мама Саши):*

1. *Наблюдение: «Елена Ивановна, я заметила, что в ваших последних трех сообщениях в дневнике вы указываете на то, что Саша не выполнил домашнее задание вовремя и не очень активно участвовал в уроке.»*

2. *Чувства: «Когда я это читаю, я чувствую беспокойство и разочарование.»*

3. *Потребности: «Потому что мне очень важно, чтобы Саша чувствовал себя в школе уверенно и успешно, и чтобы у него были хорошие отношения с учителем. Мне нужно, чтобы он получал необходимую поддержку и понимание.»*

4. *Просьба: «Не могли бы мы вместе обсудить, как мы можем помочь Саше лучше справляться с учебной программой и*

чувствовать себя более комфортно в классе? Возможно, у вас есть какие-то конкретные рекомендации или идеи, которые мы могли бы внедрить дома?»

Ситуация 2: Несогласие с врачом по поводу медикаментозного лечения.

Проблема: Врач (доктор Петров) настаивает на назначении сильнодействующего препарата ребенку (Маше, усыновлена, 12 лет), несмотря на опасения родителей по поводу побочных эффектов и предыдущего негативного опыта.

Обычная реакция (насильственное общение): «Вы хотите залечить моего ребенка таблетками! Я вам не доверяю! Мы найдем другого врача!»

ННО (Папа Маши):

1. Наблюдение: «Доктор Петров, я услышал, что вы рекомендуете назначить Маше препарат X. Я понимаю, что это, по вашему мнению, необходимо для улучшения ее состояния.»

2. Чувства: «При этом я чувствую тревогу и опасения, вспоминая предыдущий опыт, когда похожий препарат вызвал у Маши серьезные побочные эффекты.»

3. Потребности: «Потому что мне крайне важно, чтобы лечение было безопасным и эффективным для Маши, и чтобы ее качество жизни не ухудшилось из-за побочных эффектов. Мне нужна уверенность, что мы принимаем взвешенное и оптимальное решение для ее здоровья.»

4. Просьба: «Не могли бы вы подробно рассказать о возможных побочных эффектах препарата X и предоставить мне альтернативные варианты лечения, которые мы могли бы рассмотреть? Я также хотел бы узнать о вашем опыте использования этого препарата с детьми с похожими обстоятельствами. Я хочу принять информированное решение.»

Ситуация 3: Отсутствие понимания у педагога особенностей ребенка, пережившего травму.

Проблема: Учитель не понимает особенности поведения ребенка, пережившего травму до усыновления (Коля, 9 лет), и наказывает его за импульсивность и трудности с концентрацией.

*Обычная реакция (насильственныйное общение): «Вы совершенно не понимаете детей! Вы не знаете, через что ему пришлось пройти! Вы должны быть более чутким!»*

*ННО (Мама Коли):*

*1. Наблюдение: «Я заметила, что в последнее время вы часто делаете замечания Коле за его поведение на уроках, и он часто остается после уроков в качестве наказания.»*

*2. Чувства: «Это вызывает у меня большую тревогу и переживания.»*

*3. Потребности: «Потому что мне очень важно, чтобы Коля чувствовал себя в безопасности и понимании в школе. Ему необходимо, чтобы его принимали с учетом его особенностей и оказывали ему поддержку, необходимую для преодоления последствий пережитой травмы.»*

*4. Просьба: «Не могли бы мы вместе изучить информацию о влиянии ранней травмы на поведение и успеваемость детей? Может быть, есть какие-то методики или подходы, которые вы могли бы использовать в классе, чтобы помочь Коле чувствовать себя более уверенно и успешно? Я также готова поделиться с вами информацией о его истории и тех стратегиях, которые успешно работают дома.»*

Ключевые элементы ННО в общении усыновителей:

- Фокус на фактах: начинайте с описания конкретных фактов, а не с обвинений или обобщений.
- Выражение чувств: четко называйте свои чувства, вызванные ситуацией.
- Определение потребностей: озвучивайте потребности, которые лежат в основе ваших чувств, подчеркивая важность благополучия ребенка.
- Четкая просьба: формулируйте конкретную и выполнимую просьбу, направленную на удовлетворение потребностей всех сторон.
- Активное слушание: внимательно слушайте педагога или врача, стараясь понять их точку зрения и потребности. Перефразируйте, отражайте чувства и проявляйте эмпатию.

Преимущества ННО для усыновителей:

- Создание партнерских отношений: ННО способствует созданию атмосферы сотрудничества и взаимопонимания с педагогами и врачами.
- Эффективное отстаивание интересов ребенка: ННО позволяет четко и конструктивно выражать свои опасения и потребности, направленные на благополучие ребенка.
- Снижение напряжения и конфликтов: ННО помогает предотвратить эскалацию конфликтов и способствует нахождению взаимовыгодных решений.
- Укрепление доверия: ННО способствует укреплению доверия между усыновителями, педагогами и врачами, что особенно важно для успешной адаптации и развития ребенка.

Важно помнить: с ННО не всегда удастся добиться желаемого результата сразу. Однако, постоянная практика и стремление к эмпатии и сотрудничеству помогут усыновителям эффективно отстаивать интересы ребенка и семьи, создавая поддерживающую и понимающую среду.

*Ситуация: Усыновители, семья Морозовых, недовольны тем, как социальный педагог школы, Ирина Сергеевна, относится к их 10-летнему усыновленному сыну, Косте. Морозовы считают, что Ирина Сергеевна предвзята к Косте, придирается к нему по мелочам и постоянно вызывает их в школу по незначительным поводам. Морозовы записались на встречу с Ириной Сергеевной, чтобы обсудить эту ситуацию.*

*Начало встречи (с применением техник активного слушания)*

*Ирина Сергеевна: (недовольным тоном) «Я вас вызвала, потому что Костя опять подрался на перемене. Это уже третий раз за месяц! У него явно проблемы с поведением. Я не знаю, что с ним делать!»*

*Папа (Морозов, используя активное слушание): «Ирина Сергеевна, я вижу, что вы очень обеспокоены поведением Кости.» (Отражение чувств). «Для нас тоже это важно, и мы благодарны, что вы уделяете этому внимание. Нам хотелось бы разобраться, что именно происходит и как мы можем вместе помочь Косте.»*

*(Поддержка и выражение готовности к сотрудничеству). «Вы говорите, что это уже третий раз за месяц. Не могли бы вы рассказать подробнее, что именно произошло в этот раз?» (Уточнение).*

*Ирина Сергеевна: «Он ударил другого мальчика. Просто так, без причины! Они что-то не поделили, и Костя сразу полез в драку.»*

*Мама (Морозова, используя активное слушание): «Вы считаете, что Костя был зачинщиком драки и что у него нет оправданий?» (Уточнение, попытка понять позицию Ирины Сергеевны). «Понимаю, что это недопустимо, и нам важно понять, что произошло с его точки зрения. Может быть, вы слышали, что говорит сам Костя по этому поводу?» (Поиск дополнительной информации и демонстрация заинтересованности в мнении Кости).*

*Ирина Сергеевна: «Он говорит, что тот мальчик его обзывал. Но я не верю ему. Он всегда врет. Он вообще сложный ребенок, с ним трудно найти общий язык».*

*Папа (Морозов, используя активное слушание): «Вам кажется, что Костя часто говорит неправду?» (Уточнение). "А с чем, по вашему мнению, это связано?» (Уточнение, попытка понять причину такого мнения). «Я понимаю, что с Костей может быть непросто. У него сложное прошлое, и ему трудно доверять людям. Мы стараемся помочь ему справиться с этим.» (Отражение понимания сложности ситуации и объяснение возможной причины поведения Кости)*

*Ирина Сергеевна: «Я знаю, что он усыновленный. Но это не оправдание плохому поведению. У меня в школе много усыновленных детей, и они ведут себя нормально».*

*Мама (Морозова, используя активное слушание): «Мы понимаем, что усыновление не дает Косте никаких привилегий и что он должен соблюдать правила. Но, возможно, ему нужно немного больше внимания и понимания, чем другим детям, из-за его прошлого.» (Согласие с принципом и указание на возможные особенности Кости). «Вам кажется, что мы слишком мягко с ним обходимся?» (Уточнение, попытка понять опасения Ирины Сергеевны)*

*Дальнейшее развитие событий:*

*Благодаря использованию техник активного слушания, Морозовы смогли:*

- *выяснить, что Ирина Сергеевна действительно предвзято относится к Косте. Они поняли, что она не верит ему на слово и считает его проблемным ребенком.*
- *донести до Ирины Сергеевны, что Косте нужна поддержка и понимание, а не только строгость. Они объяснили ей, что у Кости сложное прошлое, которое влияет на его поведение.*
- *предложить сотрудничество. Морозовы предложили Ирине Сергеевне вместе разработать стратегию помощи Косте, включающую консультации с психологом и индивидуальный подход к его воспитанию.*

*Результат:*

*В итоге, Ирина Сергеевна смягчилась и согласилась на сотрудничество. Она пообещала быть более внимательной к Косте и учитывать его особенности. Морозовы, в свою очередь, пообещали активно участвовать в решении проблем Кости и поддерживать связь со школой.*

*Ключевые моменты применения техник активного слушания в этом примере:*

- *отражение чувств - Морозовы начинали свои фразы с отражения чувств Ирины Сергеевны («Я вижу, что вы очень обеспокоены...»). Это помогало ей почувствовать, что ее понимают.*
- *уточнение - они задавали вопросы, чтобы лучше понять позицию Ирины Сергеевны и причины ее предвзятого отношения к Косте.*
- *демонстрация понимания - они показывали, что понимают сложность ситуации и что им тоже важно, чтобы Костя хорошо себя вел в школе.*
- *предложение сотрудничества - они не обвиняли Ирину Сергеевну, а предложили вместе найти решение проблемы.*

*Этот пример показывает, как усыновители могут использовать техники активного слушания, чтобы разрешить конфликт с социальным педагогом школы, основанный на предвзятом*

отношении и непонимании. Это требует терпения, эмпатии и умения видеть ситуацию с точки зрения другого человека.

Пример использования техники «Четыре уха» в диалоге между усыновителями и тренером, который хочет исключить ребенка из секции

Ситуация: Родители, Елена и Андрей, приводят своего усыновленного сына, Сашу, на тренировку по плаванию. Тренер, Игорь Петрович, подходит к ним и говорит:

Игорь Петрович: «Саша в последнее время совершенно не слушается на тренировках. Он отвлекает других детей и не выполняет упражнения. Боюсь, я не вижу, чтобы он дальше прогрессирует. Возможно, плавание - это не его вид спорта».

Разбор по технике «Четыре уха» (с точки зрения Елены и Андрея):

1. Содержание:

Что сказано? Саша не слушается на тренировках, отвлекает других детей, не выполняет упражнения и не прогрессирует. Тренер считает, что плавание, возможно, не подходит Саше.

2. Самораскрытие:

Что мы узнаем о тренере? Игорь Петрович, скорее всего, чувствует себя некомпетентным, неспособным справиться с поведением Саши. Он, вероятно, ценит дисциплину и порядок на тренировках и расстраивается, когда они нарушаются. Возможно, он перегружен и ему трудно уделять достаточно внимания каждому ребенку. Возможно, у него нет опыта работы с детьми с особенностями поведения, которые могут быть связаны с процессом адаптации после усыновления.

3. Отношения:

Как он к нам относится? Это сложный момент. Зависит от тона и невербалики тренера. Он может относиться к ним с разочарованием, считая, что они недостаточно работают с поведением Саши дома. Он может чувствовать, что их ребенок создает ему проблемы. В лучшем случае, он может быть просто честен и прямолинеен, но недостаточно тактичен. В худшем - он может считать их «проблемными» родителями «проблемного»

ребенка. Важно обратить внимание на тон голоса и язык тела тренера.

#### 4. Призыв:

Чего он хочет от нас? Вероятнее всего, Игорь Петрович хочет, чтобы Саша перестал посещать тренировки. Возможно, он хочет, чтобы они помогли ему с поведением Саши, но, скорее всего, он уже потерял надежду на его прогресс. В скрытом виде, он может хотеть, чтобы они забрали Сашу из секции добровольно, избавив его от необходимости официально исключать ребенка.

*Реакция Елены и Андрея с учетом «Четырех ушей»:*

Вместо того, чтобы сразу занять оборонительную позицию и обидеться, Елена и Андрей применяют технику «Четыре уха» и стараются отреагировать взвешенно:

Андрей: «Игорь Петрович, мы понимаем, что поведение Саши вызывает у вас беспокойство. Спасибо, что честно говорите об этом. (Содержание и признание чувств тренера). Мы знаем, что у него сейчас сложный период адаптации, и иногда ему трудно контролировать свои эмоции и следовать правилам. (Самораскрытие о Саше и возможных причинах поведения). Скажите, что конкретно происходит на тренировках? Какие именно упражнения он не выполняет и как именно отвлекает других детей? (Попытка выяснить детали, проявление внимания и готовности к сотрудничеству, что может повлиять на аспект «отношения»). Мы готовы активно сотрудничать с вами, чтобы помочь Саше адаптироваться к занятиям. (Заявление о готовности к сотрудничеству, что отвечает на аспект «призыв»). Может быть, есть какие-то стратегии, которые мы могли бы использовать дома, чтобы поддержать его и улучшить его поведение на тренировках?»

Елена (добавляет): «Нам очень важно, чтобы Саша занимался плаванием. Это помогает ему социализироваться и развиваться. (Подчеркивает значимость для них и косвенно выражает надежду на продолжение занятий). Мы также осознаем вашу занятость и готовы оказать любую посильную помощь, чтобы облегчить вашу работу с ним. (Предлагает сотрудничество и показывает

*уважение к работе тренера). Может быть, есть какие-то конкретные методы, которые вы могли бы порекомендовать, или специалист, с которым нам стоит проконсультироваться?»*

*Почему это эффективно?*

- Снятие напряжения: Елена и Андрей не сразу переходят в оборону, а демонстрируют понимание ситуации тренера.*
- Получение информации: они задают конкретные вопросы, чтобы лучше понять проблему и избежать поверхностных суждений.*
- Предложение сотрудничества: они демонстрируют готовность работать вместе с тренером, чтобы решить проблему, а не перекладывают ответственность только на него.*
- Акцент на потребностях ребенка: они подчеркивают важность плавания для Саши, показывая, что не хотят легко сдаваться.*

*Возможные результаты:*

*Благодаря такому подходу, Игорь Петрович, возможно, пересмотрит свое решение об исключении Саши. Он может оценить готовность родителей к сотрудничеству и предложить альтернативные варианты, такие как индивидуальные занятия или консультация с детским психологом. Даже если он все же решит, что Саша не может продолжать заниматься, разговор пройдет в более уважительной и конструктивной манере, и родители смогут получить полезные рекомендации для дальнейшего развития ребенка. В любом случае, Елена и Андрей показали себя зрелыми и заботливыми родителями, которые готовы искать решения в интересах своего ребенка, учитывая потребности всех сторон.*

### **Задания и вопросы для обсуждения и рефлексии**

1. Вспомните какие-либо ситуации из своей практики, относящиеся к разным видам конфликтов. Какие стратегии реагирования вы в них продемонстрировали? Насколько это было эффективно, на ваш взгляд? Как могла бы развиваться каждая из ситуаций, примени вы тогда другую стратегию?
2. Какие из техник активного слушания вам бы хотелось попрактиковать прямо сейчас? Почему? Где и как вы их могли бы применить в самое ближайшее время?
3. Как вы понимаете суть Ненасильственного общения? Почему этот стиль вербального поведения так назван?