

Модуль 6. Эмоциональная компетентность в решении задач инклюзии



План модуля

1. Теоретическая часть
 - a. Эмоциональный интеллект и эмоциональная компетентность
 - b. Эмоциональное равновесие в конфликте
 - c. Развитие эмоциональной устойчивости. Модель BASIC Ph
 - d. Диагностика состояния другого человека в конфликте
 - e. Эмпатия и её роль в конфликте
 - f. Базовые эмоции: Функции и использование в конфликтных ситуациях
2. Техники эмоциональной саморегуляции в конфликте
3. Уровни реагирования в конфликте
4. Задания и вопросы для обсуждения и рефлексии

1. Эмоциональный интеллект и эмоциональная компетентность

Эмоциональный интеллект (Emotional Intelligence - EI) - это способность распознавать, понимать, использовать и управлять своими эмоциями и эмоциями других людей. Он включает в себя:

1. Самосознание (Self-Awareness):
 - Понимание своих эмоций и их влияния на поведение.
 - Точная самооценка и уверенность в себе.
2. Саморегуляция (Self-Regulation):
 - Управление своими эмоциями, импульсами и реакциями.

- Адаптивность и гибкость.
3. Мотивация (Motivation):
- Внутренняя мотивация и стремление к достижению целей.
 - Оптимизм и настойчивость.
4. Эмпатия (Empathy):
- Понимание и учет чувств других людей.
 - Сопереживание и проявление заботы.
5. Социальные навыки (Social Skills):
- Умение строить и поддерживать отношения.
 - Эффективное общение, разрешение конфликтов и работа в команде.

Эмоциональная компетентность (Emotional Competence) — это набор практических навыков и умений, которые позволяют эффективно применять эмоциональный интеллект в повседневной жизни. Это конкретное проявление эмоционального интеллекта в поведении.

В чём разница?

- Эмоциональный интеллект (EI) — это потенциал, внутренняя способность понимать и использовать эмоции. Это концепция, описывающая, насколько человек способен к эмоциональному осознанию и управлению.
- Эмоциональная компетентность — это то, как этот потенциал реализуется на практике. Это проявление EI в конкретных навыках и умениях, которые можно наблюдать в поведении человека.

Проще говоря:

- Эмоциональный интеллект — это знание, как устроен мир эмоций.
- Эмоциональная компетентность — это умение использовать это знание для эффективного взаимодействия с миром.

Пример:

- Человек с высоким эмоциональным интеллектом знает, что такое эмпатия и почему важно понимать чувства других людей.
- Человек с высокой эмоциональной компетентностью проявляет эмпатию в общении с коллегами, друзьями и семьей, умеет выслушать, поддержать и предложить помощь.

Для усыновителей и приёмных родителей важно развивать и эмоциональный интеллект (понимание эмоций ребёнка, причин его поведения), и эмоциональную компетентность (умение эффективно общаться, поддерживать, разрешать конфликты).

Усыновители и приёмные родители часто сталкиваются с уникальными вызовами, связанными с особенностями развития и поведения их детей. Эмоциональная компетентность помогает им эффективно взаимодействовать с педагогами и врачами, чтобы обеспечить наилучшую поддержку для ребёнка.

- Понимание потребностей ребёнка: эмоционально компетентные родители лучше понимают эмоциональные и поведенческие особенности своего ребёнка, что позволяет им эффективно общаться с педагогами и врачами, объясняя сложные аспекты его состояния и потребностей.

- Эффективное общение с педагогами: эмоциональная компетентность помогает родителям конструктивно общаться с учителями и воспитателями, выражать свои ожидания, понимать точку зрения педагогов и находить общие решения для поддержки ребёнка в школе.

- Взаимодействие с врачами: приёмные родители могут испытывать тревогу и стресс при посещении врачей. Эмоциональная компетентность помогает им спокойно и уверенно общаться с медицинскими специалистами, задавать вопросы, понимать рекомендации и принимать взвешенные решения о здоровье ребёнка.

- Разрешение конфликтов: в процессе взаимодействия с педагогами и врачами могут возникать разногласия и конфликты. Эмоциональная компетентность позволяет родителям находить компромиссы, сохранять спокойствие и строить доверительные отношения для блага ребёнка.

- Поддержка ребёнка: эмоционально компетентные родители создают поддерживающую среду для своего ребёнка, укрепляют его уверенность в себе и помогают ему адаптироваться к новым условиям и требованиям.

Таким образом, эмоциональная компетентность является важным ресурсом для усыновителей и приёмных родителей, помогая им

эффективно общаться с педагогами и врачами, понимать потребности ребёнка и обеспечивать ему наилучшую поддержку в развитии и адаптации.

2. Эмоциональное равновесие в конфликте

Усыновители и приёмные родители детей с опытом сиротства в учреждениях образования и здравоохранения могут сталкиваться с множеством конфликтных ситуаций, которые приводят к потере эмоционального равновесия.

Вот вероятные факторы, влияющие на это:

1. Эмоциональное истощение (Burnout):

- Высокий уровень стресса: дети с опытом сиротства часто имеют сложные эмоциональные и поведенческие проблемы, требующие постоянного внимания и усилий.
- Недостаток поддержки: родители могут чувствовать себя одинокими и изолированными, не получая достаточной поддержки от семьи, друзей или профессионалов.
- Хроническое переутомление: забота о ребёнке с особыми потребностями может приводить к физическому и эмоциональному истощению.

2. Травматический перенос (Vicarious Trauma):

- Эмпатическое сопереживание: родители глубоко сопереживают ребёнку, пережившему травму, и сами могут испытывать симптомы травматического стресса.
- Вторичная травматизация: постоянное слушание, перепроживание историй о травматическом прошлом ребёнка может приводить к вторичной травматизации и эмоциональному выгоранию.

3. Негативные убеждения и ожидания:

- Нереалистичные ожидания: родители могут иметь нереалистичные ожидания относительно темпов развития и адаптации ребёнка.
- Чувство вины и стыда: родители могут винить себя в неудачах ребёнка или испытывать стыд из-за его поведения.
- Перфекционизм: стремление быть идеальным родителем и соответствовать ожиданиям окружающих может приводить к чувству неполноценности.

4. Проблемы в коммуникации:

- Непонимание со стороны педагогов и врачей: родители могут сталкиваться с недостаточным пониманием со стороны специалистов, которые не учитывают особенности развития детей с опытом сиротства.

- Конфликты из-за разных подходов: разные мнения и подходы к воспитанию и лечению ребёнка могут приводить к конфликтам с педагогами и врачами.

- Неэффективная коммуникация: неумение чётко выражать свои потребности и понимать точку зрения других может усиливать напряжение в конфликтных ситуациях.

5. Особенности системы образования и здравоохранения:

- Недостаток ресурсов и поддержки: в учреждениях образования и здравоохранения может не хватать ресурсов и специалистов для работы с детьми с опытом сиротства.

- Бюрократические препятствия: родители могут сталкиваться с бюрократическими трудностями при получении необходимой помощи и услуг для ребёнка.

- Стигматизация и дискриминация: дети с опытом сиротства могут подвергаться стигматизации и дискриминации со стороны педагогов, врачей и других детей.

6. Личностные особенности родителей:

- Недостаток навыков саморегуляции: родители, испытывающие трудности с управлением своими эмоциями, более подвержены потере эмоционального равновесия.

- Низкая самооценка: родители с низкой самооценкой могут чувствовать себя неуверенно в общении с профессионалами и бояться высказывать своё мнение.

- Тревожность и перфекционизм: тревожные и склонные к перфекционизму родители могут чрезмерно беспокоиться о ребёнке и испытывать сильный стресс в конфликтных ситуациях.

Понимание этих факторов помогает усыновителям и приёмным родителям лучше осознавать свои эмоциональные реакции и разрабатывать стратегии для сохранения эмоционального равновесия в сложных ситуациях.

3. Развитие эмоциональной устойчивости. Модель BASIC Ph

Устойчивость (resilience) — это способность адаптироваться и восстанавливаться после стресса, трудностей и травм. Управление своим внутренним состоянием — это ключевой элемент сохранения устойчивости. Ресурсы играют в этом процессе центральную роль. Модель BASIC Ph предлагает структурированный подход к выявлению и развитию этих ресурсов.

Что такое BASIC Ph?

BASIC Ph — это аббревиатура, представляющая шесть основных каналов, через которые люди обычно справляются со стрессом и восстанавливаются. Она была разработана доктором Мули Лахадом и широко используется в психологии, психотерапии и травмотерапии.

Расшифровка аббревиатуры:

- Belief & Values (Вера и Ценности): система убеждений, духовность, жизненные принципы, ощущение смысла.
- Affect (Эмоции): способность выражать и проживать эмоции, юмор, игры, радость.
- Social (Социальное): поддержка от семьи, друзей, коллег, участие в сообществах.
- Imagination (Воображение): творчество, фантазии, визуализации, мечты, игра.
- Cognition (Мышление): логическое мышление, анализ, планирование, проблемное мышление, самоанализ.
- Physical (Физическое): Физическая активность, забота о теле, здоровое питание, отдых, сон.

Как BASIC Ph помогает в управлении внутренним состоянием и повышении устойчивости?

Модель BASIC Ph помогает:

- Определить свои сильные стороны: выявить, какие каналы вы используете наиболее эффективно для преодоления трудностей. Например, человек, который активно занимается спортом (Physical),

может легче справляться со стрессом, чем тот, кто ведет сидячий образ жизни.

- Определить слабые стороны: выявить каналы, которые используются недостаточно или вообще не используются. Например, человек, которому трудно выражать эмоции (Affect), может накапливать стресс и испытывать трудности в общении с другими.
- Развить недостающие каналы: начать активно развивать те каналы, которые недостаточно сильны. Это может потребовать времени и усилий, но значительно повысит вашу устойчивость.
- Создать индивидуальную стратегию преодоления: разработать план, который учитывает ваши сильные и слабые стороны и включает в себя различные активности, направленные на укрепление всех шести каналов.
- Повысить самосознание: лучше понимать, как вы реагируете на стресс и что вам помогает восстанавливаться.

Примеры использования каналов BASIC Ph в стрессовой ситуации:

Допустим, вы потеряли работу:

- Belief & Values: «Все происходит не просто так. Это возможность пересмотреть свои приоритеты и найти что-то более подходящее». Поиск смысла в произошедшем.
- Affect: Позволить себе чувствовать грусть и разочарование, поделиться своими чувствами с другом, посмотреть комедию.
- Social: Поговорить с друзьями и семьей, обратиться за помощью к карьерному консультанту, начать посещать группы поддержки.
- Imagination: Представить себя на новой, более интересной работе, визуализировать свой успех в будущем, заняться творчеством.
- Cognition: Проанализировать свои навыки и опыт, составить резюме, начать активно искать новую работу.
- Physical: Заниматься спортом, правильно питаться, хорошо высыпаться, делать расслабляющие упражнения.

Практическое применение:

1. Самооценка: Оцените каждый канал BASIC Ph по шкале от 1 до 10 (где 1 — совсем не использую, 10 — использую очень эффективно).
2. Анализ: Подумайте, какие каналы у вас самые сильные, а какие самые слабые. Какие активности вы уже используете в каждом канале?
3. Планирование: Разработайте план по укреплению слабых каналов. Начните с малого и постепенно увеличивайте нагрузку.
4. Регулярная практика: Включите активности, направленные на укрепление всех шести каналов, в свою повседневную жизнь.

Ключевые выводы:

- Устойчивость — это не просто врожденное качество, а навык, который можно развивать.
- Модель BASIC Ph предоставляет ценный инструмент для самоанализа и разработки индивидуальной стратегии преодоления трудностей.
- Важно уделять внимание всем шести каналам, чтобы создать сбалансированную и эффективную систему ресурсов.
- Регулярная практика и самосознание помогут вам сохранить устойчивость и управлять своим внутренним состоянием даже в самых сложных ситуациях.

Помните, что развитие устойчивости — это процесс, требующий времени и усилий. Будьте терпеливы к себе и не бойтесь обращаться за помощью к специалистам.

Ситуация:

Елена и Сергей усыновили 8-летнего Ваню из детского дома. Ваня был тихим и замкнутым мальчиком, с задержкой в развитии речи. В первом классе все шло неплохо, но во втором у Вани начались проблемы. Некоторые одноклассники начали его дразнить из-за особенностей речи и стеснительности. Травля постепенно нарастала: сначала обидные прозвища, потом игнорирование, а затем и физические толчки.

Реакция усыновителей (использование BASIC Ph):

- **Belief & Values:** Елена и Сергей твердо верили в право Ваню на безопасность и достойное отношение. Их ценностью было воспитание любящего и уверенного в себе ребенка, независимо от его особенностей. Это убеждение стало их компасом в сложной ситуации.
- **Affect:** Заметив изменения в поведении Вани (замкнутость, страх идти в школу), Елена и Сергей проявили чуткость и терпение. Они старались создать дома атмосферу безопасности и доверия, чтобы Ваня мог открыто рассказать о своих переживаниях. Когда Ваня наконец поделился, они выразили свою любовь и поддержку, объяснив, что он не виноват в происходящем. Важно было проявить эмпатию и валидировать его чувства.
- **Social:** Первым шагом Елены и Сергея было обращение к классному руководителю и школьному психологу. Они подробно рассказали о ситуации и попросили помощи в ее разрешении. Они также встретились с родителями детей, участвовавших в травле, чтобы обсудить проблему и найти совместные решения. Елена и Сергей активно искали поддержку в группах для усыновителей, где могли поделиться своим опытом и получить советы.
- **Imagination:** Елена и Сергей использовали сказкотерапию, чтобы помочь Ване справиться с травмой. Они рассказывали ему истории о героях, которые сталкивались с трудностями и находили в себе силы их преодолеть. Они вместе мечтали о будущем, в котором Ваня станет уверенным в себе и успешным человеком. Также они практиковали ролевые игры, в которых Ваня учился, как отвечать на обидные слова и защищать себя.
- **Cognition:** Елена и Сергей тщательно изучили законодательство о защите прав детей и политику школы в отношении травли. Они подготовили аргументированное письмо директору школы с требованием принять меры по прекращению травли. Они также вместе с Ваней разрабатывали стратегии поведения в школе, чтобы он мог чувствовать себя более уверенно и безопасно.
- **Physical:** Елена и Сергей записали Ваню в спортивную секцию (дзюдо). Это помогло ему укрепить уверенность в себе, научиться самозащите и завести новых друзей. Они также уделяли особое внимание его здоровью и питанию, чтобы укрепить его физическую и эмоциональную устойчивость. Важно было обеспечить ему

достаточно сна и отдыха, чтобы он мог лучше справляться со стрессом.

Результат:

Благодаря активным и последовательным действиям Елены и Сергея, травля в отношении Вани прекратилась. Школа приняла меры по предотвращению подобных ситуаций в будущем. Ваня стал более уверенным в себе, улучшил свою речь и нашел друзей в спортивной секции. Он научился справляться с негативными эмоциями и защищать себя.

Ключевые моменты, иллюстрирующие использование BASIC Ph:

- Активная позиция: Елена и Сергей не стали игнорировать проблему, а активно вмешались, используя все доступные ресурсы.
- Комплексный подход: Они работали с Ваней, школой, родителями и самими собой, чтобы создать безопасную и поддерживающую среду.
- Фокус на сильных сторонах: Они помогали Ване развивать свои сильные стороны (например, через спорт) и справляться со слабостями (например, через сказкотерапию).
- Любовь и поддержка: Они постоянно демонстрировали Ване свою любовь и поддержку, напоминая ему, что он не один и что он ценен и любим.

Этот пример показывает, как усыновители, используя принципы BASIC Ph, могут эффективно справиться с ситуацией травли и помочь ребенку обрести устойчивость и уверенность в себе. Важно помнить, что каждый ребенок уникален, и подход к решению проблемы должен быть индивидуальным.

4. Диагностика состояния другого человека в конфликте

В конфликтной ситуации важно понимать состояние другого человека, чтобы правильно выстраивать взаимодействие и искать конструктивные решения. Диагностика состояния включает в себя наблюдение за поведением, анализ вербальных и невербальных сигналов, а также эмпатию.

1. Наблюдение за поведением:

- Активность/Пассивность: человек активно отстаивает свою позицию, нападает, защищается, или занимает пассивную позицию, избегает разговора, замыкается в себе?
- Эмоциональность: ярко выражает эмоции (гнев, страх, печаль), или старается сохранять спокойствие и отстраненность?
- Конструктивность/Деструктивность: направлен на поиск решения проблемы, или только на обвинения и критику?

2. Анализ вербальных и невербальных сигналов:

• Вербальные:

- Тон голоса: повышенный, крикливый, тихий, дрожащий?
- Темп речи: быстрый, медленный, прерывистый?
- Содержание речи: обвинения, угрозы, оправдания, извинения, аргументы?
 - Стиль речи: агрессивный, саркастичный, уважительный, формальный?

• Невербальные:

- Мимика: напряженное лицо, сжатые губы, нахмуренные брови, избегание взгляда?
 - Жесты: агрессивные жесты (указывание пальцем, сжимание кулаков), защитные жесты (скрещенные руки), нервные движения (постукивание пальцами, перебирание одежды)?
 - Поза: напряженная, закрытая, открытая?
 - Движения: беспокойные, резкие, скованные?

3. Эмпатия:

- Постарайтесь поставить себя на место другого человека: подумайте о его потребностях, мотивах, страхах и ожиданиях.
- Учитывайте контекст: примите во внимание историю отношений, текущие обстоятельства и возможные факторы, влияющие на его состояние.
- Проявите сочувствие: даже если вы не согласны с его позицией, постарайтесь понять его чувства и показать, что вы его слышите.

Возможные состояния человека в конфликте:

- Гнев: выражается в агрессивном поведении, критике, обвинениях. Человек может быть раздражительным, вспыльчивым и невосприимчивым к аргументам.

- Страх: проявляется в избегании конфликта, уступках, попытках угодить. Человек может быть тревожным, неуверенным и зависимым от мнения других.
- Обида: выражается в пассивной агрессии, молчании, упреках. Человек может быть замкнутым, недоверчивым и обидчивым.
- Разочарование: проявляется в апатии, безразличии, потере мотивации. Человек может быть уставшим, пессимистичным и не заинтересованным в решении проблемы.
- Напряжение: проявляется в нервозности, раздражительности, бессоннице. Человек может быть рассеянным, забывчивым и неспособным сосредоточиться.

4. Различение других (в контексте конфликта)

Различение «других» в конфликте относится к пониманию того, что другая сторона - это не просто «оппонент», а личность со своими уникальными потребностями, мотивациями, ценностями и перспективами. Важно видеть за позицией в конфликте человека. Это помогает снизить уровень агрессии и найти более конструктивные решения.

Ключевые моменты различения «других»:

- Признание легитимности потребностей: Признать, что у другой стороны есть свои потребности и они так же важны для них, как и ваши для вас.
- Понимание перспектив: Попытаться понять, как другая сторона видит ситуацию и почему они занимают именно такую позицию.
- Уважение ценностей: Признать, что у другой стороны могут быть другие ценности, которые влияют на их поведение и решения.
- Отделение человека от проблемы: Сосредоточиться на решении проблемы, а не на личных нападках.

5. Стадии отношения к другим

Отношение к другим людям, особенно в конфликтных ситуациях, может проходить через несколько стадий, отражая развитие эмпатии, понимания и терпимости. Эти стадии могут проявляться в различных ситуациях и не обязательно следовать строгой последовательности.

- Объективация: на этой стадии другие люди воспринимаются как объекты, средства для достижения собственных целей, или как препятствия. Минимальная эмпатия, фокус на

собственных потребностях. В конфликте это может проявляться как игнорирование потребностей другой стороны, попытки манипулировать или использовать ее. Часто сопровождается навешиванием ярлыков и стереотипов.

- Признание: на этой стадии признается существование других людей как субъектов, имеющих собственные чувства, мысли и потребности. Начинает проявляться элементарная эмпатия, осознание, что другие люди не просто «функции». В конфликте это может выражаться в попытках понять позицию другой стороны, но без глубокого погружения в ее чувства и мотивы. Сохраняется дистанция, но уже присутствует уважение к границам.
- Интеграция (Со-бытие): наивысшая стадия, характеризующаяся глубоким пониманием и принятием других людей как полноценных личностей. Эмпатия достигает высокого уровня, позволяя чувствовать и понимать переживания других, даже если они отличаются от собственных. В конфликте это проявляется в стремлении к сотрудничеству, поиску взаимовыгодных решений, готовности к компромиссам и даже к изменению собственной позиции ради достижения общего блага. Признается ценность различий и используется для обогащения понимания ситуации.

Важно помнить:

- Люди могут находиться на разных стадиях отношения к другим в разных ситуациях и с разными людьми.
- Переход от одной стадии к другой требует осознанных усилий по развитию эмпатии, терпимости и критического мышления.
- В конфликте важно стремиться к достижению стадии интеграции, чтобы найти конструктивные решения, учитывающие интересы всех сторон.

Понимание этих аспектов поможет вам более эффективно управлять конфликтами, строить конструктивные отношения и способствовать созданию гармоничной атмосферы.

Представим ситуацию: Семья Петровых усыновила 10-летнего Сашу, который провел несколько лет в детском доме. Саша пошел в обычную школу, где его классным руководителем была Мария

Ивановна, учительница со стажем, но, к сожалению, с предубеждениями. Марья Ивановна, зная о прошлом Саши, считала его «трудным ребенком» и подсознательно ожидала от него проблем. Она часто делала замечания Саше, даже когда он не был виноват, и хвалила других детей, игнорируя его успехи. Саша стал замкнутым и боялся ходить в школу.

Конфликтная ситуация: Однажды Саша забыл принести на урок труда необходимые материалы. Марья Ивановна публично отругала его, сказав: «Что и следовало ожидать от детдомовского ребенка, безответственность в крови!». Саша расплакался и убежал из класса.

Решение конфликта усыновителем (Еленой Петровой):

1. Поддержка ребенка: Елена, узнав о случившемся от Саши, первым делом успокоила его. Она обняла его и сказала, что любит его и всегда будет на его стороне. Елена подчеркнула, что слова учительницы несправедливы и что Саша – замечательный мальчик, который старается. Она напомнила ему о его успехах в рисовании и футболе.

2. Сбор информации: Елена решила не делать поспешных выводов. Она поговорила с другими родителями в классе и узнала, что Марья Ивановна действительно относится к Саше предвзято.

3. Первая встреча с учительницей: Елена записалась на прием к Марье Ивановне. Она начала разговор спокойно и уважительно:

- «Марья Ивановна, я понимаю, что у вас много учеников, и сложно уделить внимание каждому. Но я хотела бы поговорить о Саше. Он очень переживает из-за вашего отношения к нему».

- Она рассказала о травме, которую Саша пережил в детском доме, и о том, как важно для него сейчас чувствовать поддержку и принятие.

- «Я понимаю, что у вас сложилось определенное мнение о детях, выросших без семьи, но Саша – очень способный и старательный мальчик. Ему просто нужно немного больше внимания и понимания».

Марья Ивановна, хотя и была настроена скептически, выслушала Елену. Она признала, что, возможно, была слишком строга к Саше.

4. Вторая встреча с учительницей (после наблюдения): Через несколько дней Елена снова пришла к Марье Ивановне. Она

отметила, что заметила небольшие улучшения в отношении учительницы к Саше, но подчеркнула, что этого недостаточно.

- «Я вижу, что вы стараетесь, Марья Ивановна, и я это ценю. Но Саше все еще нужна ваша поддержка. Может быть, вы могли бы давать ему небольшие индивидуальные задания, чтобы он чувствовал себя более уверенно? Или просто хвалить его за старания, даже если результат не идеален?».

Елена также предложила Марье Ивановне литературу о детях, переживших травму, и предложила посетить вместе с ней семинар по инклюзивному образованию.

5. Разговор с директором школы: Увидев, что ситуация не меняется кардинально, Елена решила обратиться к директору школы. Она рассказала о предвзятом отношении Марьи Ивановны к Саше и о своих попытках решить проблему.

- Елена попросила директора провести беседу с Марьей Ивановной и напомнить ей о профессиональной этике и необходимости относиться ко всем детям одинаково.

6. Совместная работа: Директор школы провел беседу с Марьей Ивановной. После этого Марья Ивановна изменила свое отношение к Саше. Она стала более внимательной к нему, хвалила его за успехи и поддерживала его в трудные моменты. Елена, в свою очередь, продолжала поддерживать Сашу и помогать ему в учебе. Она также старалась поддерживать хорошие отношения с Марьей Ивановной, показывая, что ценит ее труд и готова сотрудничать.

Результат: Со временем Саша стал более уверенным в себе и перестал бояться ходить в школу. Он начал лучше учиться и завел друзей. Марья Ивановна поняла, что ее предубеждения были необоснованными, и стала относиться ко всем детям одинаково.

Ключевые факторы успеха:

- Любовь и поддержка ребенка: Елена всегда ставила интересы Саши на первое место и оказывала ему безусловную поддержку.

- Спокойствие и уважение: Елена не вступала в конфликт с учительницей, а старалась вести конструктивный диалог.

- Настойчивость: Елена не сдавалась, пока не добилась улучшения ситуации.

- Сотрудничество: Елена старалась сотрудничать со школой и учительницей, чтобы найти наилучшее решение для Саши.

- Фокус на ребенке: Елена всегда помнила, что главное – это благополучие Саши, и все ее действия были направлены на достижение этой цели.

Этот пример показывает, что даже в сложной ситуации, когда учитель предвзято относится к приемному ребенку, усыновитель может успешно решить проблему, проявив любовь, терпение, настойчивость и готовность к сотрудничеству. Важно помнить, что самое главное – это поддержка ребенка и защита его интересов.

6. Эмпатия и её роль в конфликте

Эмпатия играет ключевую роль в диалоге усыновителей с педагогами и врачами, особенно в конфликтных ситуациях, когда речь идет о благополучии ребенка. Это способность понимать и разделять чувства другого человека, видеть мир с его точки зрения. В контексте усыновления, эмпатия становится инструментом для построения доверительных отношений, эффективного решения проблем и создания поддерживающей среды для ребенка.

Почему эмпатия так важна?

- Снижение напряженности: конфликтные ситуации часто возникают из-за непонимания, расхождения мнений и эмоционального напряжения. Эмпатия помогает снизить уровень агрессии и создать атмосферу сотрудничества. Когда усыновители проявляют понимание трудностей, с которыми сталкиваются педагоги и врачи, это располагает к более открытому и конструктивному диалогу.
- Понимание мотивов: эмпатия позволяет увидеть за действиями педагогов и врачей их мотивы, ценности и опасения. Например, учитель может быть строг с ребенком из-за желания помочь ему адаптироваться и добиться успеха, а врач может настаивать на определенных обследованиях из-за заботы о здоровье ребенка. Понимание этих мотивов помогает усыновителям лучше оценивать ситуацию и находить компромиссные решения.
- Построение доверия: когда усыновители проявляют эмпатию, это сигнализирует о том, что они видят в педагогах и врачах союзников, а не противников. Это укрепляет доверие и создает основу для долгосрочных и плодотворных отношений.

- Эффективное решение проблем: эмпатия помогает усыновителям лучше понимать потребности ребенка и предлагать решения, которые будут соответствовать его интересам. Когда усыновители учитывают мнение педагогов и врачей, это позволяет разработать более комплексный и эффективный план поддержки ребенка.
- Защита интересов ребенка: в конечном итоге, цель всех участников процесса – обеспечить благополучие ребенка. Эмпатия позволяет усыновителям более эффективно защищать интересы ребенка, учитывая мнение всех заинтересованных сторон.

Как проявлять эмпатию в диалоге:

- Активное слушание: внимательно слушайте, что говорят педагоги и врачи, не перебивайте и не оценивайте. Старайтесь понять их точку зрения, даже если вы с ней не согласны.
- Вербализация понимания: подтверждайте, что вы понимаете чувства и мысли собеседника. Используйте фразы типа: «Я понимаю, что вы обеспокоены...», «Я вижу, что это для вас важно...», «Я представляю, как это сложно...».
- Сочувствие и поддержка: выражайте сочувствие и поддержку, особенно если собеседник испытывает трудности. Скажите: «Мне жаль, что так получилось...», «Я понимаю, как вам тяжело...», «Мы вместе справимся с этой проблемой...».
- Вопросы: задавайте вопросы, чтобы уточнить детали и показать, что вы заинтересованы в понимании ситуации. «Не могли бы вы рассказать подробнее о...?», «Что вы имеете в виду, когда говорите...?».
- Невербальные сигналы: используйте невербальные сигналы (зрительный контакт, улыбка, кивки головы), чтобы показать, что вы слушаете и понимаете собеседника.
- Признание заслуг: подчеркивайте положительные стороны в работе педагогов и врачей. «Я очень благодарен вам за то, что вы делаете для моего ребенка...», «Я ценю ваш профессионализм и опыт...».
- Благодарность: выражайте благодарность за время и усилия, которые педагоги и врачи уделяют вашему ребенку. «Спасибо за то, что вы выслушали меня...», «Спасибо за вашу помощь и поддержку...».

Примеры эмпатического подхода в конфликтных ситуациях:

- Ситуация: Учитель настаивает на том, чтобы ребенок принимал лекарства, даже если усыновители с этим не согласны.

- Вместо: «Вы не имеете права заставлять моего ребенка принимать лекарства! Мы лучше знаем, что для него лучше!».

- Эмпатический подход: «Я понимаю, что вы хотите помочь Саше, и я ценю вашу заботу. Но мы обеспокоены побочными эффектами лекарства. Может быть, мы могли бы обсудить другие варианты лечения?».

- Ситуация: Врач считает, что ребенок нуждается в госпитализации, а усыновители хотят избежать этого.

- Вместо: «Вы просто хотите нажиться на нас! Мы не собираемся класть ребенка в больницу!».

- Эмпатический подход: «Я понимаю, что вы считаете госпитализацию необходимой, и я доверяю вашему опыту. Но для Саши это будет большим стрессом. Может быть, мы могли бы рассмотреть альтернативные варианты лечения на дому под вашим наблюдением?».

Препятствия для проявления эмпатии:

- Собственный стресс и тревога: В конфликтных ситуациях усыновители могут испытывать сильный стресс и тревогу за ребенка. Это может затруднить проявление эмпатии к другим участникам процесса.

- Предвзятое мнение: У усыновителей может быть предвзятое мнение о педагогах и врачах, основанное на негативном опыте или стереотипах.

- Недостаток информации: усыновители могут не иметь полной информации о ситуации, что затрудняет понимание мотивов и действий других людей.

- Защитная реакция: в конфликтных ситуациях люди часто занимают оборонительную позицию, что затрудняет проявление эмпатии.

Эмпатия – это не слабость, а сила. Она позволяет усыновителям строить доверительные отношения с педагогами и врачами,

эффективно решать проблемы и создавать наилучшие условия для развития и благополучия ребенка. Развивая в себе эмпатию, усыновители становятся более эффективными защитниками интересов своих детей.

Примеры эмпатичного и неэмпатичного поведения усыновителей

Ситуация:

11-летний Максим был усыновлен из детского дома. У него есть два младших брата и сестра, которые были усыновлены другими семьями в разных городах. По условиям усыновления, контакт между детьми невозможен, чтобы дать им шанс адаптироваться в новых семьях без влияния прошлого. Максим тоскует по братьям и сестре, но старается это скрывать. В школе им задали выучить наизусть стихотворение, посвященное крепкой братской любви. Это задание вызвало у Максима истерику и полное нежелание учить стих. Учительница, Ирина Петровна, не знает о сложной истории Максима и ставит ему двойку за невыполненное задание. Родители, Ольга и Сергей, изначально решили не рассказывать историю усыновления в школе, чтобы избежать излишнего внимания и сплетен.

Сценарий 1: Неэмпатичное поведение родителей (Ольга и Сергей):

- Реакция родителей: Ольга и Сергей, увидев слезы и сопротивление Максима, раздражаются. Сергей говорит: «Ну что за глупости? Выучи этот дурацкий стих и забудь. Нечего устраивать истерики из-за всякой ерунды. Учительница совершенно права, не надо лениться!» Ольга добавляет: «Ты должен быть благодарен, что у тебя вообще есть семья! Другие дети и этого не имеют. Посмотри на себя, здоров, одет, обут, чего еще тебе не хватает?»
- Действия в школе: Сергей приходит в школу с претензией к Ирине Петровне. «Вы что, не видите, что ребенок у нас проблемный? Зачем вы ему задаете такие сложные стихи? Вы специально хотите его довести? Мы не будем вам рассказывать о его прошлом, но имейте в виду, что он не такой, как все!».
- Результат: Максим чувствует себя еще более одиноким и непонятым. Он замыкается в себе, начинает хуже учиться и проявляет признаки депрессии. Он теряет доверие к родителям, так

как чувствует, что они не понимают его боли и не готовы его защитить. Ирина Петровна, обиженная грубым тоном Сергея, продолжает относиться к Максиму как к обычному ученику, не учитывая его особенностей. Конфликт усугубляется, создавая негативную атмосферу вокруг Максима.

Сценарий 2: Эмпатичное поведение родителей (Ольга и Сергей):

- Реакция родителей: Ольга и Сергей, увидев слезы и сопротивление Максима, садятся рядом с ним и обнимают его. Ольга говорит: «Милый, я вижу, что тебе очень тяжело. Расскажи нам, что случилось».

Максим, с трудом сдерживая слезы, говорит о стихотворении и о том, как ему больно думать о братьях и сестре, с которыми он больше никогда не увидится. Сергей обнимает его крепче и говорит: «Я понимаю, как тебе тяжело. Это очень трудное задание, учитывая твою ситуацию. Мы гордимся тем, что ты такой сильный и справляешься со всем».

- Действия в школе: Ольга звонит Ирине Петровне и просит о встрече. На встрече она сдержанно и деликатно объясняет ситуацию:

- «Ирина Петровна, я понимаю, что вы не знали, но для Максима это стихотворение оказалось очень болезненным. Он был усыновлен, и у него есть братья и сестры, с которыми он, к сожалению, не может поддерживать связь. Мы хотели бы попросить вас проявить к нему немного больше понимания в этой ситуации. Мы не хотим раскрывать подробности его прошлого перед всем классом, но нам очень важно, чтобы вы знали, что это задание затронуло очень чувствительную для него тему».

- Ольга добавляет: «Мы не просим вас снижать требования к Максиму, мы просто хотим, чтобы вы знали, что ему нужна ваша поддержка. Возможно, есть другие способы оценить его знания по этой теме, не заставляя его учить стихотворение о братской любви».

- Результат: Максим чувствует себя любимым и понятым. Он знает, что родители его защитят и помогут справиться с трудностями. Он начинает постепенно открываться и делиться своими переживаниями. Ирина Петровна, получив объяснение, испытывает

искреннее сочувствие к Максиму. Она извиняется за то, что не знала о его ситуации, и предлагает ему альтернативное задание: написать эссе о значении семьи в жизни человека, не фокусируясь на отношениях между братьями и сестрами. Она также начинает проявлять больше внимания к Максиму, стараясь создать для него комфортную и поддерживающую атмосферу в классе.

Вывод:

В первом сценарии отсутствие эмпатии со стороны родителей и учителя приводит к усугублению проблем Максима и ухудшению его психологического состояния. Во втором сценарии эмпатичное поведение родителей и их готовность к открытому диалогу с учителем позволяет решить проблему мирным путем и создать поддерживающую среду для ребенка. Эмпатия помогает построить доверительные отношения, понять потребности ребенка и найти наилучший способ помочь ему справиться с трудностями, связанными с его прошлым. Даже при нежелании раскрывать все детали истории ребенка, возможно проявить деликатность и заботу, которые будут замечены и оценены педагогом.

7. Базовые эмоции: Функции и использование в конфликтных ситуациях

Понимание базовых эмоций, их функций и проявлений играет ключевую роль в эффективном управлении конфликтами. Умение распознавать эмоции, как свои, так и чужие, позволяет адекватно реагировать на ситуацию, снижать напряжение и находить конструктивные решения.

Что такое базовые эмоции?

Базовые эмоции – это универсальные, врожденные эмоциональные состояния, которые проявляются одинаково у всех людей, независимо от их культуры, возраста или пола. Они являются основой для более сложных эмоциональных переживаний.

Существует несколько теорий о количестве и составе базовых эмоций. Одна из наиболее распространенных моделей включает в себя шесть основных эмоций:

1. Радость
2. Гнев
3. Страх
4. Печаль
5. Отвращение
6. Удивление

Некоторые исследователи добавляют к этому списку презрение и стыд.

Каждая базовая эмоция выполняет определенную функцию, помогая нам выживать, адаптироваться к окружающей среде и взаимодействовать с другими людьми.

- Радость сигнализирует о том, что все хорошо, способствует сближению с другими людьми, повышает мотивацию и творческую активность.
- Гнев возникает в ответ на препятствия, несправедливость или угрозу. Мотивирует к защите своих интересов, установлению границ и преодолению препятствий.
- Страх возникает в ответ на реальную или воображаемую опасность. Готовит организм к бегству или борьбе, обеспечивает выживание в опасных ситуациях.
- Печаль возникает в ответ на потерю, разочарование или расставание. Помогает пережить горе, переосмыслить ситуацию и адаптироваться к новым условиям.
- Отвращение возникает в ответ на что-то неприятное, вредное или нежелательное. Защищает от контакта с потенциально опасными веществами или ситуациями.
- Удивление возникает в ответ на неожиданные события. Повышает бдительность, позволяет быстро оценить ситуацию и принять решение.

Использование понимания базовых эмоций в конфликтных ситуациях:

1. Распознавание эмоций:

- Свои эмоции: важно осознавать свои эмоции, понимать их причины и последствия. Это помогает контролировать свое поведение и избегать импульсивных реакций. Например, если вы

чувствуете гнев, остановитесь, сделайте несколько глубоких вдохов и постарайтесь понять, что именно вас разозлило.

- Чужие эмоции: обращайтесь внимание на вербальные и невербальные сигналы, которые указывают на эмоциональное состояние другого человека. Мимика, жесты, тон голоса, темп речи – все это может дать ценную информацию о том, что чувствует собеседник. Например, если вы видите, что человек хмурится и сжимает кулаки, скорее всего, он испытывает гнев.

2. Признание и принятие эмоций:

- Свои эмоции: не подавляйте и не отрицайте свои эмоции, а признавайте их и принимайте как часть своего опыта. Подавленные эмоции могут накапливаться и вырываться наружу в самый неподходящий момент, усиливая конфликт.

- Чужие эмоции: признавайте и принимайте эмоции другого человека, даже если вы с ними не согласны. Не говорите: «Не надо злиться» или «Нечего тут расстраиваться». Вместо этого скажите: «Я вижу, что ты очень расстроен» или «Я понимаю, что ты злишься».

3. Выражение эмоций конструктивным способом:

- Я-высказывания: выражайте свои чувства, используя Я-высказывания, чтобы избежать обвинений и критики. Вместо «Ты всегда меня перебиваешь!» скажите: «Я чувствую раздражение, когда меня перебивают, потому что мне важно, чтобы меня выслушали».

- Контроль тона и языка тела: старайтесь говорить спокойным тоном и избегать агрессивных жестов. Держите зрительный контакт, чтобы показать свою заинтересованность и внимание.

4. Эмпатия:

- Поставьте себя на место другого человека и попытайтесь понять его чувства и мотивы. Это поможет вам увидеть ситуацию с его точки зрения и найти компромиссное решение.

- Покажите, что вы понимаете и разделяете чувства другого человека. Скажите: «Я понимаю, как тебе сейчас тяжело» или «Я представляю, как ты расстроен».

5. Управление гневом:

- Если вы чувствуете, что теряете контроль над своим гневом, возьмите тайм-аут. Отойдите от ситуации, сделайте несколько глубоких вдохов и постарайтесь успокоиться.
- Используйте техники релаксации, такие как медитация, йога или прогрессивная мышечная релаксация.

6. Разрешение конфликта:

- Сосредоточьтесь на решении проблемы, а не на обвинениях.
- Предлагайте компромиссные решения, учитывающие интересы обеих сторон.
 - Ищите общие цели и ценности, чтобы создать основу для сотрудничества.
 - Будьте готовы простить и отпустить обиды.

Примеры использования понимания базовых эмоций в конфликтных ситуациях:

- Ситуация: ученик грубит учителю.
 - Неэффективный подход: «Как ты смеешь так разговаривать со мной! Ты не уважаешь меня!» (Выражение гнева без понимания причин).
 - Эффективный подход: «Я вижу, что ты расстроен/разозлен. Что случилось? Что тебя так расстроило/разозлило?» (Распознавание и признание эмоций ученика, попытка понять причину).
- Ситуация: супруги ссорятся из-за финансовых проблем.
 - Неэффективный подход: «Ты всегда тратишь деньги на ерунду! Из-за тебя мы никогда не выберемся из долгов!» (Обвинения и критика).
 - Эффективный подход: «Я чувствую страх и беспокойство из-за наших финансовых проблем. Мне кажется, что мы должны вместе разработать план, чтобы справиться с этим.» (Выражение своих эмоций с помощью Я-высказываний, предложение сотрудничества).
- Ситуация: Коллега критикует вашу работу.
 - Неэффективный подход: «Ты просто завидуешь! Ты всегда пытаешься меня унижить!» (Защитная реакция и обвинения).

- Эффективный подход: «Я чувствую себя обиженным и разочарованным, услышав твою критику. Можешь ли ты привести конкретные примеры, чтобы я мог понять, что мне нужно улучшить?» (Выражение своих эмоций, просьба о конструктивной обратной связи).

Важно помнить:

- Понимание базовых эмоций – это навык, который требует практики и самосознания.
- Не всегда легко распознать и контролировать свои эмоции и эмоции других людей.
- В сложных конфликтных ситуациях может потребоваться помощь профессионального психолога или медиатора.

В заключение, понимание базовых эмоций, их функций и проявлений является ценным инструментом для эффективного управления конфликтами. Умение распознавать, признавать и выражать эмоции конструктивным способом, а также проявлять эмпатию к другим людям, позволяет создавать более доверительные отношения, снижать напряжение и находить взаимовыгодные решения.

2. Техники эмоциональной саморегуляции в конфликте

Конфликт – это стрессовая ситуация, которая может вызвать сильные эмоции: гнев, страх, обиду, разочарование. Эмоциональная саморегуляция – это способность управлять своими эмоциями, чтобы оставаться спокойным, рациональным и конструктивным в конфликте. Вот несколько техник, которые могут помочь:

I. Прежде чем реагировать (стратегии «торможения»):

- Остановка (Time-Out): самый простой и эффективный способ. Когда чувствуете, что эмоции захлестывают, сделайте паузу. Выйдите из комнаты, прервите разговор. Это даст вам время успокоиться и подумать. Договоритесь о возвращении к разговору позже.

- Фразы: «Мне нужно немного времени, чтобы обдумать это. Можем вернуться к разговору через час?».
- Как использовать: признайте, что вам нужно время, объясните причину (чтобы избежать недопонимания), и назначьте конкретное время для возвращения к разговору.
- Дыхательные упражнения: когда вы нервничаете, ваше дыхание становится поверхностным и учащенным. Сознательное замедление и углубление дыхания помогает успокоиться.
 - Техника «Дыхание по квадрату»: вдох (считайте до 4), задержка дыхания (считайте до 4), выдох (считайте до 4), задержка дыхания (считайте до 4). Повторите несколько раз.
 - Глубокое диафрагмальное дыхание: положите руку на живот. Вдыхайте животом, чтобы рука поднималась, выдыхайте, чтобы рука опускалась. Сосредоточьтесь на ощущениях.
 - Осознанность (Mindfulness): сосредоточьтесь на настоящем моменте. Замечайте свои мысли и чувства, не осуждая их. Наблюдайте за ощущениями в теле. Это поможет отвлечься от провоцирующих мыслей и эмоций.
 - Как использовать: просто скажите себе: «Я чувствую гнев. Я ощущаю напряжение в плечах. Я дышу». Не пытайтесь подавить эмоции, просто наблюдайте за ними.
 - Физическая активность: если есть возможность, выйдите на короткую прогулку, сделайте несколько упражнений, потанцуйте. Физическая активность помогает высвободить накопленную энергию и уменьшить стресс.

II. Во время разговора (стратегии «управления»):

- Переформулировка (Reframing): попробуйте взглянуть на ситуацию с другой точки зрения. Какие положительные аспекты можно найти? Может ли быть у оппонента другая мотивация, которую вы не учитываете?
 - Пример: вместо «Он делает это, чтобы меня позлить», подумайте «Возможно, он просто не знает, как по-другому выразить свои потребности».
- Замена негативных мыслей позитивными: негативные мысли («Я всегда проигрываю в спорах», «Он меня ненавидит») усиливают негативные эмоции. Замените их более реалистичными и

позитивными («Я могу выразить свои мысли спокойно и уважительно», «У нас просто разные точки зрения»).

- Как использовать: запишите свои негативные мысли и попробуйте найти доказательства против них. Сформулируйте более позитивные альтернативы.

- Юмор: Использование уместного юмора может разрядить напряженную атмосферу и помочь взглянуть на ситуацию с другой перспективы. Важно: юмор не должен быть саркастичным или унижительным.

- Фокус на решении, а не на проблеме: вместо того, чтобы заикливаться на том, кто прав или виноват, сосредоточьтесь на поиске решения, которое удовлетворит обе стороны.

- Вопросы: «Что мы можем сделать, чтобы улучшить ситуацию?», «Какие у нас есть варианты?», «Как мы можем прийти к компромиссу?».

- Я-высказывания: выражайте свои чувства и потребности с помощью Я-высказываний, вместо того чтобы обвинять другого человека.

- Пример: Вместо «Ты всегда меня перебиваешь», скажите «Я чувствую раздражение, когда меня перебивают, потому что мне важно, чтобы меня услышали».

- Активное слушание: сосредоточьтесь на том, что говорит другой человек. Повторяйте его слова, чтобы убедиться, что вы правильно его поняли. Задавайте уточняющие вопросы. Дайте ему понять, что вы его слышите и понимаете.

- Фразы: «Правильно ли я понимаю, что ты чувствуешь...?», «Ты говоришь, что для тебя важно...?», «Что ты имеешь в виду, когда говоришь...?».

- Эмпатия: постарайтесь понять чувства другого человека. Представьте себя на его месте. Покажите, что вы понимаете его точку зрения, даже если не согласны с ней.

- Фразы: «Я понимаю, что тебе сейчас тяжело», «Я могу представить, как ты себя чувствуешь», «Я понимаю, почему ты так реагируешь».

III. После конфликта (стратегии восстановления):

- Самоанализ: проанализируйте, что произошло. Что вы чувствовали? Как вы реагировали? Что вы могли бы сделать по-другому?
- Самосознание: развивайте осознание своих триггеров – ситуаций, которые часто вызывают у вас негативные эмоции. Зная свои триггеры, вы можете заранее подготовиться к ним и научиться реагировать более спокойно.
- Прощение: прощение не означает одобрение поведения другого человека. Это означает освобождение от негативных эмоций, связанных с конфликтом.
- Поддержка: поговорите с другом, членом семьи или терапевтом о том, что произошло. Получение поддержки может помочь вам справиться с эмоциями и получить новый взгляд на ситуацию.

Важно:

- Практика: эмоциональная саморегуляция – это навык, который требует практики. Чем больше вы практикуете эти техники, тем легче вам будет использовать их в реальных конфликтных ситуациях.
- Индивидуальный подход: не все техники работают для всех. Экспериментируйте и найдите те, которые наиболее эффективны для вас.
- Не стесняйтесь обращаться за помощью: Если вам трудно самостоятельно управлять своими эмоциями, обратитесь за помощью к психологу или психотерапевту.

Эмоциональная саморегуляция – это важный навык для построения здоровых и конструктивных отношений. Он позволяет вам оставаться спокойным, рациональным и уважительным даже в сложных ситуациях, что способствует разрешению конфликтов и укреплению взаимопонимания.

Пример успешного разрешения конфликта с директором школы:

Ситуация:

Анна и Дмитрий усыновили 10-летнего Сашу, который проучился в их текущей школе уже год. Однажды их вызвал директор школы и

сообщил, что Саша систематически нарушает дисциплину на уроках: разговаривает, мешает другим детям, отказывается выполнять задания. Директор настаивал на переводе Саши в школу по прописке, утверждая, что он «неуправляемый» и «дестабилизирует обстановку в классе». Анна и Дмитрий были в шоке и возмущены. Они знали, что у Саши есть проблемы с адаптацией, связанные с его прошлым в детском доме, но они активно работали с ним и психологом.

Первичная реакция (без техник саморегуляции):

- Анна: чувствовала гнев и несправедливость. Хотела возразить директору, обвинить его в некомпетентности и отсутствии понимания.
- Дмитрий: чувствовал растерянность и безысходность. Боялся, что Сашу действительно переведут в другую школу, и это негативно повлияет на его и без того нестабильное состояние.

Использование техник эмоциональной саморегуляции:

1. Остановка (Time-Out): Анна, почувствовав, как гнев начинает её захлестывать, сказала директору: «Мы очень обеспокоены этой информацией. Нам нужно время, чтобы обдумать всё и обсудить это между собой. Можем ли мы вернуться к разговору завтра в это же время?». Директор согласился.

2. Дыхательные упражнения: по дороге домой Анна и Дмитрий сделали несколько глубоких вдохов и выдохов, чтобы немного успокоиться.

3. Самоанализ: вечером они сели и обсудили ситуацию.

- Анна: признала, что её первоначальная реакция была эмоциональной и контрпродуктивной. Она поняла, что ей нужно успокоиться, чтобы рационально подойти к решению проблемы.

- Дмитрий: поделился своим страхом, что перевод в другую школу может травмировать Сашу.

4. Переформулировка (Reframing): они попытались посмотреть на ситуацию с точки зрения директора. Возможно, у него действительно были причины для беспокойства, и он искренне хотел, как лучше для всех учеников. Они решили, что важно проявить понимание и готовность к сотрудничеству.

5. Замена негативных мыслей позитивными: вместо «Директор нас не понимает и хочет избавиться от Саши» они подумали: «Директор, вероятно, обеспокоен поведением Саши и хочет найти решение, которое устроит всех».

6. Фокус на решении, а не на проблеме: вместо того чтобы спорить о том, кто прав или виноват, они решили сосредоточиться на поиске решения, которое позволит Саше остаться в этой школе и улучшить его поведение.

Разговор с директором (использование техник во время разговора):

1. Эмпатия: начали разговор с выражения понимания: «Мы понимаем вашу обеспокоенность по поводу поведения Саши. Мы знаем, что он может быть сложным ребенком, и мы очень сожалеем, если он создает проблемы в классе».

2. Активное слушание: внимательно слушали, что говорит директор, не перебивая его. Задавали уточняющие вопросы: «Могли бы вы привести конкретные примеры его поведения, которые вас беспокоят больше всего?».

3. Я-высказывания: Вместо обвинений: «Вы не понимаете, что Саше нужно больше внимания», они сказали: «Мы очень переживаем за Сашу и хотим найти решение, которое поможет ему адаптироваться в школе».

4. Предложение конкретных решений:

- Предложили более тесное сотрудничество с классным руководителем и школьным психологом.

- Согласились на проведение дополнительных консультаций Саши с психологом.

- Предложили использовать индивидуальный подход к Саше на уроках, с учетом его особенностей.

- Попросили о возможности провести беседу с Сашей и узнать его точку зрения на происходящее.

5. Фокус на цели: подчеркнули, что их главной целью является благополучие Саши и его успешная адаптация в школе.

Результат:

Директор был приятно удивлен спокойным и конструктивным подходом Анны и Дмитрия. Он увидел их искреннюю

заинтересованность в решении проблемы и готовность к сотрудничеству. После обсуждения он согласился не переводить Сашу в другую школу, при условии, что родители будут активно работать над улучшением его поведения.

После разговора:

Анна и Дмитрий продолжили активно работать с Сашей и школой. Они установили регулярный контакт с классным руководителем, посещали консультации психолога и поддерживали Сашу дома. Постепенно поведение Саши улучшилось, и он успешно адаптировался в школе.

Вывод:

Этот пример показывает, как использование техник эмоциональной саморегуляции может помочь родителям успешно разрешить конфликт с директором школы. Спокойный, конструктивный и эмпатичный подход позволил им найти решение, которое устроило все стороны, и защитить интересы своего усыновленного ребенка. Вместо того чтобы вступать в конфронтацию, они смогли наладить диалог и найти взаимопонимание, что в конечном итоге привело к положительному результату.

3. Уровни реагирования в конфликте

В конфликте различные уровни реагирования отражают глубину и сложность проблемы, а также подходы к ее разрешению. Разделение на уровни помогает понять, на что именно направлены усилия по урегулированию конфликта: на поверхностные проявления или на фундаментальные причины.

1. Уровень требований и претензий (Позиций):

- Суть: это самый поверхностный уровень конфликта. Он включает в себя конкретные требования, претензии, жалобы и обвинения, которые стороны предъявляют друг другу. Это то, что стороны открыто заявляют и чего требуют друг от друга.
- Пример: «Я требую, чтобы ты всегда предупреждал меня, когда задерживаешься на работе!» или «Мне не нравится, как ты со мной разговариваешь!».

- Характеристика: на этом уровне часто доминируют эмоции, обвинения и неконструктивная критика. Стороны, как правило, сосредоточены на своих позициях и не готовы уступить.
- Ограничения: разрешение конфликта только на этом уровне часто приводит к временным и неустойчивым решениям, так как не затрагивает глубинные причины.
- Реагирование: на этом уровне реагирование включает в себя переговоры о конкретных требованиях, уступки, компромиссы, юридические действия.

2. Уровень базовых потребностей (Интересов):

- Суть: этот уровень глубже, чем уровень требований. Он включает в себя основные потребности, интересы, желания и мотивы, которые лежат в основе требований и претензий. Это «почему» стороны выдвигают те или иные требования.
- Пример: за требованием «Я требую, чтобы ты всегда предупреждал меня, когда задерживаешься на работе!» может стоять потребность в безопасности, предсказуемости, уважении или уверенности в отношениях.
- Характеристика: на этом уровне необходимо проявлять эмпатию, задавать вопросы, чтобы понять, что действительно важно для другой стороны. Разрешение конфликта на этом уровне требует гибкости, творчества и готовности к поиску решений, удовлетворяющих потребности обеих сторон.
- Преимущества: разрешение конфликта на уровне потребностей приводит к более устойчивым и взаимовыгодным решениям, так как затрагивает корень проблемы.
- Реагирование: активное слушание, выявление потребностей, поиск взаимоприемлемых решений, основанных на удовлетворении потребностей обеих сторон.

3. Уровень ценностей и убеждений:

- Суть: этот уровень еще глубже, чем уровень потребностей. Он включает в себя фундаментальные ценности, убеждения, принципы и мировоззрение, которые определяют поведение и взгляды сторон. Это то, что для человека является безусловно важным и определяет его идентичность.

- Пример: конфликты, связанные с религиозными, политическими или моральными убеждениями.

- Характеристика: конфликты на этом уровне очень сложны и трудноразрешимы, так как затрагивают самые глубокие аспекты личности. Требуют терпимости, уважения и готовности к принятию различий.

- Реагирование: поиск общих ценностей, акцент на уважении различий, фокусировка на конкретных поведенческих аспектах, а не на изменении убеждений, медиация с участием нейтральной стороны, понимающей культурные и религиозные аспекты.

4. Уровень эмоций:

- Суть: эмоции (гнев, страх, обида, разочарование) часто играют важную роль в конфликтах, усиливая их и затрудняя поиск решений. Этот уровень фокусируется на признании, управлении и выражении эмоций.

- Пример: Даже небольшое разногласие может перерасти в крупный конфликт, если стороны не умеют контролировать свои эмоции и выражают их деструктивным образом.

- Характеристика: важно распознавать и признавать эмоции, как свои, так и чужие. Подавление эмоций может привести к их накоплению и взрыву, а неконтролируемое выражение – к эскалации конфликта.

- Реагирование: создание безопасной среды для выражения эмоций, активное слушание и признание чувств, использование техник управления гневом, перефразирование, чтобы показать понимание, тайм-аут для успокоения.

5. Уровень отношений:

- Суть: этот уровень фокусируется на характере отношений между сторонами конфликта: доверие, уважение, близость, сотрудничество, враждебность и т.д. История отношений, предыдущие конфликты и неразрешенные обиды могут существенно влиять на текущий конфликт.

- Пример: конфликт между супругами, коллегами или друзьями.

- Характеристика: улучшение отношений может способствовать разрешению конфликта, а ухудшение – усугубить его.

- Реагирование: восстановление доверия, улучшение коммуникации, прощение, работа над разрешением старых обид, установление границ, создание позитивного опыта взаимодействия.

6. Уровень структуры:

- Суть: этот уровень рассматривает системные факторы, которые способствуют возникновению и поддержанию конфликта: организационная структура, правила, процедуры, распределение ресурсов, властные отношения.

- Пример: конфликты в организации, связанные с неравномерным распределением нагрузки, недостаточной прозрачностью принятия решений, плохой коммуникацией между отделами.

- Характеристика: разрешение конфликта на этом уровне требует изменения системных факторов, например, пересмотра организационной структуры, разработки более справедливых правил и процедур, улучшения коммуникации.

- Реагирование: анализ системных факторов, разработка и внедрение изменений в организационную структуру, правила, процедуры, перераспределение ресурсов, улучшение коммуникации, обучение персонала навыкам разрешения конфликтов.

Пример, объединяющий уровни:

Допустим, в семье постоянно возникают конфликты из-за того, что один из супругов не выполняет домашние обязанности (уровень требований/претензий).

- Потребности: за этим может стоять потребность другого супруга в справедливости, помощи и поддержке (уровень потребностей).

- Эмоции: конфликт может сопровождаться гневом, обидой и разочарованием (уровень эмоций).

- Ценности: разное понимание ролей в семье и обязанностей (уровень ценностей).

- Отношения: напряженные отношения из-за постоянных конфликтов и взаимных обид (уровень отношений).

- Структура: нечеткое распределение обязанностей в семье и отсутствие правил (уровень структуры).

Для эффективного разрешения этого конфликта необходимо учитывать все эти уровни и работать над удовлетворением потребностей, управлением эмоциями, уважением ценностей, улучшением отношений и изменением структуры семьи (например, путем составления графика выполнения обязанностей).

Эффективное разрешение конфликта требует умения распознавать различные уровни реагирования и выбирать соответствующие стратегии. Сосредоточение внимания только на поверхностных требованиях и претензиях может привести к временным решениям, в то время как учет потребностей, ценностей, эмоций, отношений и структурных факторов позволяет найти более устойчивые и взаимовыгодные решения, способствующие улучшению отношений и предотвращению будущих конфликтов.

Пример защиты интересов усыновленного ребенка в школе с учетом разных уровней конфликта

Ситуация:

12-летний Антон, усыновленный в возрасте 7 лет, учится в обычной школе. У Антона есть особенности развития, связанные с пережитым опытом в детском доме – небольшая задержка речи и трудности с концентрацией внимания. В начале учебного года классный руководитель, Светлана Викторовна, начинает жаловаться на Антона: он не успевает за программой, отвлекается на уроках, мешает другим детям. Светлана Викторовна предлагает перевести Антона в класс коррекции. Родители, Ирина и Михаил, категорически против, считая, что Антон может учиться в обычном классе при условии индивидуального подхода.

Конфликтная ситуация:

Светлана Викторовна, игнорируя мнение родителей, начинает давить на Антона, придирается к нему по мелочам и постоянно ставит его в пример другим детям как «неудачника». Антон становится замкнутым, боится ходить в школу, у него ухудшается сон и аппетит. Ирина и Михаил понимают, что необходимо срочно вмешаться и защитить интересы сына.

Уровни реагирования и действия родителей:

1. Уровень требований и претензий (Позиций):

- Требование учителя: перевести Антона в класс коррекции.
 - Претензии учителя: Антон не успевает за программой, отвлекается, мешает другим.
 - Действия родителей: Ирина и Михаил четко заявляют свою позицию: «Мы не согласны на перевод Антона в класс коррекции. Мы считаем, что он может учиться в обычном классе при условии индивидуального подхода».

2. Уровень базовых потребностей (Интересов):

- Потребности учителя: уменьшить нагрузку, улучшить успеваемость класса, создать комфортную атмосферу для обучения всех детей.
- Потребности Антона: чувствовать себя успешным, уверенным в себе, принятым в классе, получать поддержку в учебе.
- Потребности родителей: защитить интересы Антона, обеспечить ему возможность учиться в обычной среде, создать ему условия для полноценного развития.
- Действия родителей:
 - * Ирина и Михаил встречаются со Светланой Викторовной и активно слушают ее жалобы и опасения. Они стараются понять, почему она считает перевод Антона необходимым.
 - * Они объясняют Светлане Викторовне, что Антон имеет особенности развития, связанные с пережитым опытом, и что ему нужно больше времени и поддержки.
 - * Они предлагают учителю сотрудничество: «Мы готовы активно помогать Антону дома, заниматься с ним дополнительно, чтобы он подтянулся по программе. Мы также готовы обратиться к специалистам, чтобы получить рекомендации по индивидуальному подходу к Антону».

3. Уровень эмоций:

- Эмоции учителя: раздражение, разочарование, возможно, страх не справиться с «трудным» учеником.
 - Эмоции Антона: страх, тревога, обида, чувство вины, одиночество.
 - Эмоции родителей: тревога, гнев, беспокойство за сына.

- Действия родителей:
 - * Ирина и Михаил стараются сохранять спокойствие и уважение в разговоре с учителем, несмотря на свои негативные эмоции. Они признают, что Светлана Викторовна находится в сложной ситуации, и благодарят ее за работу.

- * Они уделяют Антону максимум внимания и поддержки, говорят ему, что любят его и верят в него. Они помогают ему справиться со страхом и тревогой, связанные со школой.

4. Уровень ценностей и убеждений:

- Убеждения учителя: возможно, Светлана Викторовна считает, что главное – это успеваемость и дисциплина, и что «особые» дети должны учиться в специализированных учреждениях.

- Ценности родителей: равные возможности для всех детей, инклюзивное образование, вера в потенциал Антона.

- Действия родителей:

- * Ирина и Михаил не пытаются изменить убеждения Светланы Викторовны, но деликатно выражают свои ценности и подчеркивают, что для них важно, чтобы Антон рос в обычной среде и чувствовал себя частью общества.

- * Они рассказывают учителю о позитивном опыте инклюзивного образования в других странах и о преимуществах, которые оно дает детям с особенностями развития.

5. Уровень отношений:

- Отношения между учителем и родителями: напряженные, конфликтные, основанные на недоверии.

- Отношения между учителем и Антоном: настороженные, негативные, основанные на предвзятом отношении.

- Действия родителей:

- * Ирина и Михаил стараются установить доверительные отношения со Светланой Викторовной. Они регулярно созваниваются и встречаются с ней, чтобы обсудить успехи и трудности Антона.

- * Они выражают учителю благодарность за ее труд и признают ее роль в жизни Антона.

* Они предлагают учителю свою помощь в организации внеклассных мероприятий и проектов, чтобы создать позитивную атмосферу в классе.

6. Уровень структуры:

- Структурные проблемы: недостаточное финансирование инклюзивного образования, отсутствие квалифицированных специалистов, большая нагрузка на учителей.

- Действия родителей:

- * Ирина и Михаил обращаются к администрации школы и в отдел образования с просьбой о предоставлении Антону дополнительной помощи – психолога, логопеда, тьютора.

- * Они предлагают учителю пройти курсы повышения квалификации по инклюзивному образованию.

- * Они принимают активное участие в родительских собраниях и стараются привлечь внимание к проблемам инклюзивного образования.

Благодаря комплексному подходу, учитывающему все уровни конфликта, Ирине и Михаилу удается защитить интересы Антона. Светлана Викторовна постепенно меняет свое отношение к Антону, начинает проявлять к нему больше внимания и поддержки. Администрация школы предоставляет Антону дополнительную помощь, и он начинает лучше успевать в учебе. В классе создается более доброжелательная и поддерживающая атмосфера, и Антон чувствует себя принятым и уверенным в себе. Конфликт разрешается, и все участники процесса – родители, учитель и ребенок – приходят к взаимопониманию и сотрудничеству.

Этот пример показывает, что успешная защита интересов усыновленного ребенка в школе требует не только отстаивания своей позиции, но и глубокого понимания потребностей, эмоций, ценностей и обстоятельств всех участников процесса. Умение видеть ситуацию с разных точек зрения, проявлять эмпатию, строить доверительные отношения и предлагать конструктивные решения помогает создать для ребенка благоприятную среду для развития и обучения. Усыновители должны быть готовы к долгому и

сложному пути, но их любовь, терпение и настойчивость обязательно принесут свои плоды

4. Задания и вопросы для обсуждения и рефлексии

1. Составьте свой список ресурсов по модели BASIC Ph. Нарисуйте «Колесо баланса» этих ресурсов, оцените по шкале от 1 до 10, насколько каждый из 6-ти источников ресурсов значим и проявлен в вашей жизни.
2. Составьте план необходимых мер по укреплению своих психоэмоциональных ресурсов.
3. После просмотра очередного кинофильма выберите какую-либо конфликтную ситуацию и проанализируйте поведение героев с точки зрения их эмоциональных реакций. Обсудите свои наблюдения и возможности иного развития событий с другом, коллегой.