

Способы разрешения конфликтной ситуации в общении с детьми.

Конфликты в семье неизбежны даже при самых хороших отношениях, дело вовсе не в том, чтобы их избегать или стараться замять, а в том, чтобы правильно их разрешать.

Для начала рассмотрим, как и почему возникают конфликты между родителями и детьми.

Очевидно, что дело - в столкновении интересов родителя и ребенка. Заметим, что в подобных случаях удовлетворение желания одной стороны означает ущемление интересов другой и вызывает сильные отрицательные переживания: раздражение, обиду, гнев, т.е. при таком столкновении интересов возникает проблема сразу у обоих и у родителя, и у ребенка.

Что же делать в таких случаях? Родители решают эту задачу по-разному. Одни говорят: «Вообще не нужно доводить до конфликтов». Пожалуй, намерение хорошее, но никто не застрахован от того что желания наши и нашего ребенка однажды разойдутся.

Когда же начинаются противоречия, одни родители не видят никакого другого выхода, как настоять на своем, другие же, напротив, считают, что лучше уступить, сохраняя мир. И так появляются два неконструктивных способа разрешения конфликтов, которые известны под общим названием «выигрывает один».

Каков же путь благополучного выхода из конфликта? Оказывается, можно вести дело так, что ни одна сторона не проиграет, больше того можно сказать, что обе стороны выиграют. Рассмотрим этот способ более подробно. Он основывается на двух навыках общения:

- «активное слушание» - активно слушать ребенка - значит «возвращать» ему в беседе то, что он вам поведал, при этом обозначив его чувство (например: дочь капризничает: «Не буду я носить эту уродскую шапку!») Мама «активно слушает»: «Тебе она очень не нравится»). Этот способ не оставляет ребенка «наедине с его переживанием», показывает, что родитель понял внутреннюю ситуацию ребенка, готов услышать о ней больше, принять ее.
- «Я-сообщение» - это когда вы говорите о своих чувствах ребенку, говорите от первого лица, сообщаете о себе, о своем переживании, а не о ребенке и его поведении (например: «Я не люблю, когда дети ходят растрепанными, и мне стыдно от взглядов соседей» или «Мне трудно собираться на работу, когда под ногами кто-то ползает, и я все время спотыкаюсь»).

Итак, каков же конструктивный способ решения конфликтов: «Выигрывают обе стороны: и родитель, и ребенок»? Сам метод предполагает несколько



последовательных шагов и этапов. Сначала перечислим их, а потом разберем каждый в отдельности.

- . Прояснение конфликтной ситуации.
- . Сбор предложений.
- . Оценка предложений и выбор наиболее приемлемого.
- . Детализация решения.
- . Выполнение решения; проверка.

Прояснение конфликтной ситуации

Сначала родитель выслушивает ребенка. Уточняет, в чем состоит его проблема, а именно, что он хочет, что ему нужно или важно, что его затрудняет и т.д. Делается это в стиле активного слушания, то есть обязательно озвучивает желание, потребность или затруднение ребенка. После этого он говорит о своем желании или проблеме, используя форму «Я-сообщения»:

Мама: Леночка, пожалуйста, сбегай за хлебом. Гости сейчас придут, а у меня еще дел по горло.

Дочь: Ой, мам, мне же на секцию сейчас!

Мама: У тебя секция, и ты не хочешь опаздывать (активное слушание).

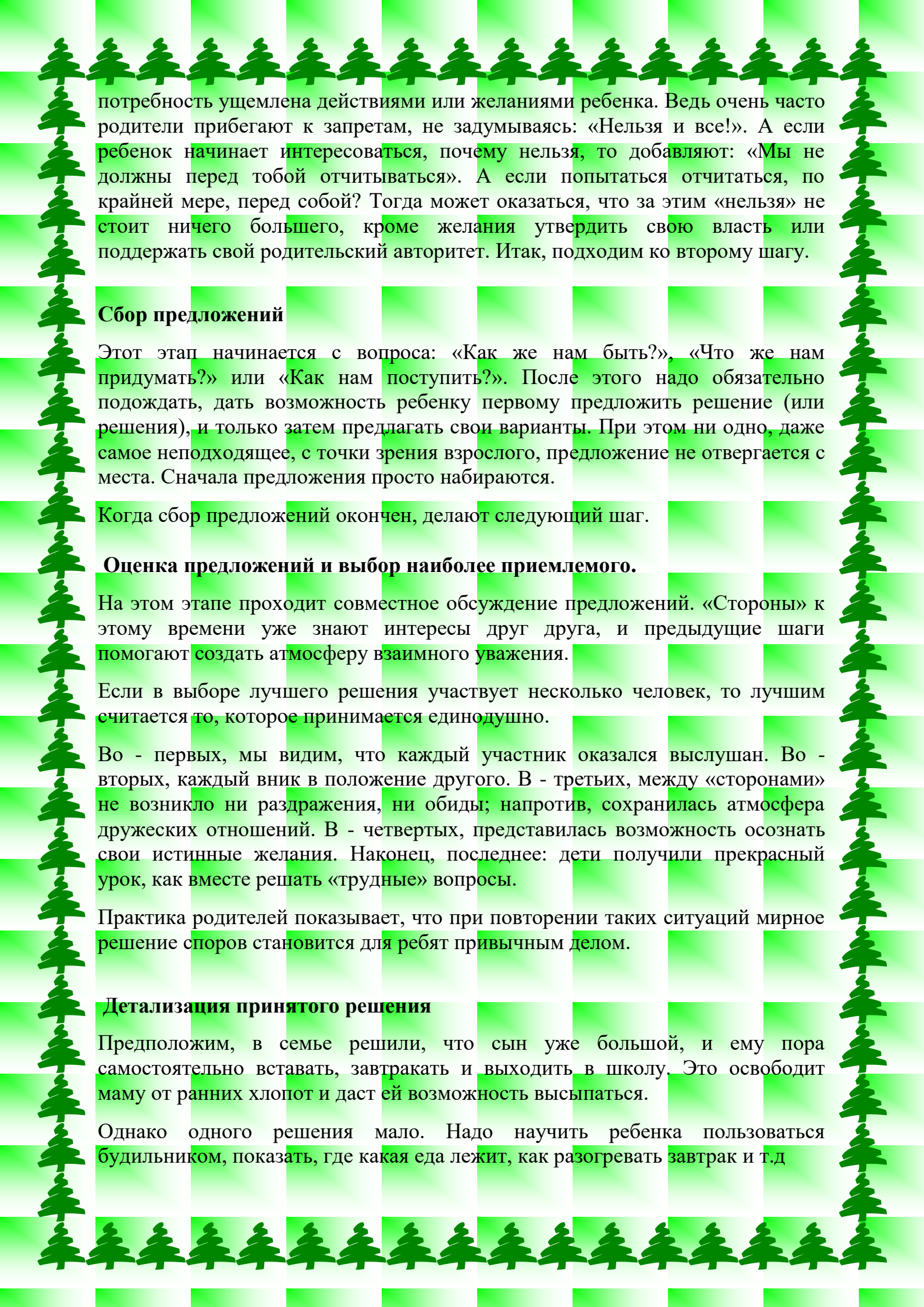
Дочь: Да, понимаешь, у нас ведь начинается с разминки, и ее нельзя пропускать...

Мама: Тебе нельзя опаздывать...(активное слушание). А у меня такое затруднительное положение... Гости вот-вот придут, а хлеба нет! («Я-сообщение») Как же нам быть? (Переход ко второму шагу.)

Начинать надо именно с выслушивания ребенка. После того, как он убедился, что мы слышим его проблему, он с гораздо большей готовностью услышит нашу, а также примет участие в поисках совместного решения. Часто, едва взрослый начинает активно слушать ребенка, острота назревающего конфликта спадает. То, что вначале казалось «простым упрямством», начинает восприниматься родителем как проблема, заслуживающая внимания. И тогда возникает готовность пойти навстречу ребенку.

Выслушав ребенка, нужно сказать ему о своем желании или проблеме. Ребенку не менее важно узнать больше и точнее о переживании родителя, чем родителю - о его. Стоит проследить, чтобы высказывание имело форму «Я-сообщения», а не «Ты-сообщения». (Например: «Мне трудно идти так быстро», вместо: «Ты меня совсем загнал».)

Послать в конфликтной ситуации точное «Я-сообщение» важно еще и по другой причине: взрослому приходится задуматься, какая же именно его



потребность ущемлена действиями или желаниями ребенка. Ведь очень часто родители прибегают к запретам, не задумываясь: «Нельзя и все!». А если ребенок начинает интересоваться, почему нельзя, то добавляют: «Мы не должны перед тобой отчитываться». А если попытаться отчитаться, по крайней мере, перед собой? Тогда может оказаться, что за этим «нельзя» не стоит ничего большего, кроме желания утвердить свою власть или поддержать свой родительский авторитет. Итак, подходим ко второму шагу.

Сбор предложений

Этот этап начинается с вопроса: «Как же нам быть?», «Что же нам придумать?» или «Как нам поступить?». После этого надо обязательно подождать, дать возможность ребенку первому предложить решение (или решения), и только затем предлагать свои варианты. При этом ни одно, даже самое неподходящее, с точки зрения взрослого, предложение не отвергается с места. Сначала предложения просто набираются.

Когда сбор предложений окончен, делают следующий шаг.

Оценка предложений и выбор наиболее приемлемого.

На этом этапе проходит совместное обсуждение предложений. «Стороны» к этому времени уже знают интересы друг друга, и предыдущие шаги помогают создать атмосферу взаимного уважения.

Если в выборе лучшего решения участвует несколько человек, то лучшим считается то, которое принимается единодушно.

Во - первых, мы видим, что каждый участник оказался выслушан. Во - вторых, каждый вник в положение другого. В - третьих, между «сторонами» не возникло ни раздражения, ни обиды; напротив, сохранилась атмосфера дружеских отношений. В - четвертых, представилась возможность осознать свои истинные желания. Наконец, последнее: дети получили прекрасный урок, как вместе решать «трудные» вопросы.

Практика родителей показывает, что при повторении таких ситуаций мирное решение споров становится для ребят привычным делом.

Детализация принятого решения

Предположим, в семье решили, что сын уже большой, и ему пора самостоятельно вставать, завтракать и выходить в школу. Это освободит маму от ранних хлопот и даст ей возможность выспаться.

Однако одного решения мало. Надо научить ребенка пользоваться будильником, показать, где какая еда лежит, как разогревать завтрак и т.д.



Выполнение решения, проверка.

Замечу, что этот способ никого не оставляет с чувством проигрыша. Напротив, он приглашает к сотрудничеству с самого начала, и в конечном итоге выигрывают все.

В последние десятилетия психологи сделали ряд замечательных открытий. Одно из них - о значении стиля общения с ребенком для развития его личности.

Теперь уже стало бесспорной истиной, что общение так же необходимо ребенку, как и пища. Малыш, который получает полноценное питание и хороший медицинский уход, но лишен постоянных контактов со взрослым, плохо развивается не только психически, но и физически: он не растет, худеет, теряет интерес к жизни. Этот вывод произвел огромное впечатление на специалистов всего мира: врачей, педагогов, психологов. «Проблемные», «трудные», «непослушные» и «невозможные» дети, так же, как дети «с комплексами», «забытые» или «несчастливые» - всегда результат неправильно сложившихся отношений в семье. А последствия - это «проблемные», «трудные», «непослушные», «невозможные» взрослые с их «комплексами», «забытые» и «несчастливые» ...

Семья – это место рождения и основная среда обитания ребенка, школа отношений с окружающими. Родители являются источником необходимого жизненного опыта, в том числе и опыта выхода из конфликта.