

§ 11. Выращэнне міжасобасных супярэчнасцей

Урэгуляванне канфлікту магчыма заўсёды?



Правілы канструктыўных зносін і паводзінаў. Ці можна цалкам пазбегнуць узнікнення канфліктных сітуацый? Вопыт паўсядзённых зносін паказвае, што бесканфліктных міжасобасных зносін не бывае. Аднак існуюць некаторыя правілы зносін і паводзінаў, якія дазваляюць мінімізаваць верагоднасць узнікнення канфліктных сітуацый. Асноўны прынцып такога ўзаемадзеяння вельмі просты: уступаючы ў зносіны, чалавек павінен усведамляць, што ў іншага чалавека ёсць свае патрэбы, інтарэсы і мэты, якія заслугоўваюць не меншай павагі, чым нашы ўласныя.

Правілы канструктыўных зносін і паводзінаў наступныя.

1. Важна ўмець вярнуцца да нармальнага ўзаемадзеяння, а не пайсці на канфлікт.

Перадканфліктная сітуацыя ўзнікае звычайна не раптоўна, а паступова. Важна своєчасова вызначыць, што эмацыйны напал спрэчкі пачынае перавышаць дапушчальны ўзровень, і ўмела спыніць яе.

2. У зносінах трэба быць унутрана гатовым да вырашэння праблем, якія ўзнікаюць.

У працэсе ўзаемадзеяння сутыкненне інтарэсаў розных людзей і розных груп натуральнае і непазбежнае. Таму заўсёды неабходна дапускаць магчымасць кампрамісу, калі кожны партнёр па зносінах гатовы адмовіцца ад часткі сваіх інтарэсаў дзеля таго, каб пазбегнуць супрацьстаяння. Калі мы адмаўляемся ад кампрамісаў і не гатовы ісці на ўступкі, канфлікты непазбежныя.

3. Пры зносінах з людзьмі неабходна дэманстраваць шчырую зацікаўленасць у партнёру па зносінах і жаданне яго зразумець.

Цікавасць да пачуццяў, думак і праблем суразмоўцы дазваляе знізіць верагоднасць канфлікту. Калі мы ўсведамляем унутраны свет іншага чалавека, то можна пазбегнуць сварак і высвятлення адносін.

4. Неабходна быць цярплівым да іншадумства.

Часам нам здаецца, што іншы чалавек памыляецца і няправільна ацэньвае нейкія падзеі. Гэта можа выклікаць неразуменне і раздражненне. Аднак, нават калі мы абсалютна ўпэўнены ў сваіх меркаваннях, апантана даказваць іх не лепшая стратэгія. Абгрунтоўваць сваю пазіцыю можна, але гэта трэба рабіць максімальна далікатна, не закранаючы інтарэсаў, каштоўнасцей суразмоўцы і не даючы яму адчуць пагрозу для сваёй самаацэнкі.

5. Не варта чакаць ад навакольных занадта многа.

Уступаючы ў зносіны з іншым чалавекам, мы нярэдка ідэалізуем свайго партнёра, з-за чаго ўзнікаюць завышаныя чаканні. Калі

гэтыя чаканні сутыкаюцца з рэальнасцю, мы адчуваем пачуццё расчаравання. Негатыўныя эмоцыі часцей за ўсё накіраваны на нашага партнёра, як быццам гэта ён вінаваты ў тым, што не апраўдаў нашых завышаных чаканняў.

6. Неабходна прыкладаць намаганні для зніжэння агрэсіўнасці ў сітуацыі стрэсу або перанапружання.

У выпадках стрэсу і павышанай напружанасці часам дастаткова невялікай зачэпкі, каб чалавек праявіў агрэсію, раззлаваўся. Таму, калі мы знаходзімся не ў лепшай эмацыйнай форме, мэтазгодна ўзмацніць самакантроль, пастарацца пазбягаць раздражняльных фактараў і ўмець перафразоваць неканструктыўныя сцвярджэнні ў канструктыўныя.



Перафразуйце шэраг неканструктыўных сцвярджэнняў у канструктыўныя. Напрыклад:

Ты павінен прынесці мне кнігу. ➔ Я буду рада, калі ты прынясеш мне кнігу.

- Ты ніколі ў жыцці для мяне нічога не рабіла!
- Ты павінен быў прадбачыць магчымыя цяжкасці!
- Ты мяне зняважыў!
- Кінь мяне злаваць! ■

Варта адзначыць, што канструктыўныя зносіны і паводзіны магчымыя толькі ў выніку валявога намагання, працы над сабой. Гарманічныя, бесканфліктныя адносіны рэдка ўзнікаюць самі па сабе.

Стратэгіі паводзінаў у канфліктнай сітуацыі. Калі канфлікт не атрымалася папярэдзіць і ён усё ж узнік, важна абраць найбольш рацыянальную стратэгію сваіх паводзінаў, якая дазволіць зменшыць наступствы падобнай сітуацыі.

Пад *стратэгіяй паводзінаў у канфлікце* разумеецца арыентацыя асобы ў адносінах да канфлікту, устаноўка на пэўныя формы паводзінаў у сітуацыі канфлікту. Прынята вылучаць пяць асноўных стратэгіяў такіх паводзінаў.

Стратэгіі паводзінаў у канфлікце

Саперніцтва (прымус)

Заклучаецца ў навязванні другому боку жаданага для сябе рашэння. Аднак не зусім мэтазгодна кіравацца дадзенай стратэгіяй у асабістых адносінах

Супрацоўніцтва

Дазваляе ажыццявіць пошук такога рашэння, якое ў поўнай меры задавальняла б абодва бакі. Прадугледжваецца адкрытае абмеркаванне прадмета спрэчкі і выпрацоўка сумеснага рашэння

Кампраміс

Прадугледжваецца вырашэнне канфліктнай сітуацыі шляхам узаемных уступак. У такім выпадку жаданні бакоў задавальняюцца не цалкам, а часткова. У выніку абодва ўдзельнікі атрымліваюць хоць нешта, калі маглі страціць усё

Прыстасаванне (уступка)

Грунтуецца на адмаўленні ад сваіх жаданняў, інтарэсаў, імкненняў і прыняцці пазіцыі апанента. Гэтую стратэгію мэтазгодна ўжываць, калі вынік надзвычай важны для другога боку канфлікту, але не вельмі істотны для вас

Пазбяганне (бяздзейнасць)

Мяркуецца, што ўдзельнік знаходзіцца ў сітуацыі канфлікту, але не робіць актыўных дзеянняў для яго вырашэння. Ужыванне гэтай стратэгіі магчыма ў тым выпадку, калі закранутая праблема не такая важная для вас, каб прыкладаць намаганні для яе вырашэння

З дапамогай уступнай інфаграфікі растлумачце, як і чаму кожная стратэгія паводзінаў у канфлікце суадносіцца з перамогай ці проигрышам для бакоў. ■



Урэгуляванне канфлікту. У многіх выпадках канфлікт не можа быць завершаны поўным уціскам аднаго з бакоў. Для такіх сітуацый існуе некалькі падыходаў да ўрэгулявання канфлікту: перамовы, пасрэдніцтва і арбітраж.

Перамовы — гэта абмеркаванне прадмета канфлікту з мэтай выключэння супярэчнасці без звароту да трэцяга боку. Бакі абменьваюцца інфармацыяй, прыводзяць аргументы на карысць сваёй пазіцыі і абмяркоўваюць умовы прымірэння. Для паспяховай перамоў патрабуюцца зацікаўленасць абодвух бакоў у заключэнні пагаднення і гатоўнасць ісці на ўступкі.

Пасрэдніцтва — форма ўдзелу трэцяга боку ва ўрэгуляванні канфлікту на аснове добраахвотнай згоды яго непасрэдных удзельнікаў. Пасрэднік арганізуе ўзаемадзеянне канфліктных бакоў, можа кансультаваць і прапаноўваць свае спосабы вырашэння канфлікту, аднак канчатковае рашэнне застаецца за апанентамі.

Арбітраж уяўляе сабой зварот канфліктных бакоў да трэцяга боку (арбітра), рашэнне якога носіць абавязковы характар. Такі падыход да ўрэгулявання канфліктаў часцей за ўсё практыкуецца ў рамках дзелавага ўзаемадзеяння. У міжасобасных зносінах такі падыход прымяняюць, калі бакі ўсведамляюць, што канфлікт немагчыма ўрэгуляваць без звароту ў спецыяльныя органы (напрыклад, суды).



1. Прывядзіце прыклады выкарыстання розных стратэгий паводзінаў у канфліктнай сітуацыі.
2. У чым адрозненне канструктыўнага і дэструктыўнага вырашэння канфлікту?
3. Прааналізуйце сітуацыі. Дайце рэкамендацыі, як прадухіліць канфлікт.
 - Малодшая сястра ўвесь час раскідвае рэчы па пакоі, а старэйшая даводзіцца прыбіраць за ёй. Старэйшая сястра прыйшла са школы і ўбачыла беспарадак у пакоі.
 - У грамадскім транспарце адзін пасажыр выпадкова штурхнуў другога і не папрасіў прабачэння. Другі пасажыр у адказ нагрубіў першаму пасажыру.
 - Мама спяшаецца скончыць падрыхтоўку да прыёму гасцей і заўважае, што дома няма хлеба. Яна просіць сына схадзіць у краму. Але ў яго хутка пачнуцца заняткі ў спартыўнай секцыі, і ён не хоча спазняцца.
4. З дапамогай уводнай інфаграфікі растлумачце выбар стратэгіі паводзінаў у канфліктнай сітуацыі ў залежнасці ад:
 - арыентацыі на задавальненне ўласных інтарэсаў або інтарэсаў апанента;
 - выбару быць актыўным або пасіўным.
5. Знайдзіце ў СМІ паведамленне пра які-небудзь канфлікт (міжасобасны, міжгрупавы, сямейны і інш.). Прадстаўце інфармацыю пра яго па наступным плане:
 - канфліктныя бакі;
 - спрэчнае пытанне;
 - прычыны ўзнікнення канфлікту;
 - стратэгіі і метады вырашэння канфлікту;
 - наступствы. ■

Выканайце міні-праект «Візуалізацыя паводзінаў у канфлікце». Кожную стратэгію паводзінаў у канфлікце можна падаць у выглядзе вобразаў жыўёл: мядзведзь, ліса, сава, чарапах, акула. Супастаўце стратэгіі паводзінаў у канфлікце з прапанаванымі вобразамі. Растлумачце свой выбар. Стварыце падборку ілюстрацый для яго візуалізацыі. ■



Абагульненне па раздзеле «Дзейнасць, зносіны, узаемадзеянне»

1. Дайце азначэнне наступным паняццям: дзейнасць, зносіны, індывідуалізм, калектывізм, канфармізм, канфлікт, лідарства, матыў, нонканфармізм, патрэба, стэрэатып, сям'я, шлюб.
2. Вызначце ўзаемасувязь:
 - стэрэатыпаў ва ўспрыманні людзей і ўзнікненні канфліктаў;
 - функцый сям'і з патрэбамі і матывамі ў дзейнасці чалавека;
 - стыляў лідарства і тыпаў узаемадзеяння ў групе (кааперацыя або канкурэнцыя);
 - відаў дзейнасці (вучоба, праца, гульня) і патрэб асобы;
 - ўнутрыасобаснага і міжасобаснага канфлікту.
3. Прыдумайце сцэнарыі кароткіх сцэнак для ілюстрацыі розных відаў і ўзроўняў міжасобасных адносін (прыяцельства, сяброўства, дзелавыя адносіны, нефармальныя адносіны).
4. Кожная група (супольнасць) вызначае, якія паводзіны лічыць дарэчнымі, а якія не. Таму калі чалавек арыентаваны на зносіны з прадстаўнікамі нейкай групы, то яму неабходна адэкватна адзеньваць сітуацыю зносін і прытрымлівацца нормаў маўлення і паводзінаў гэтай групы. Ці трэба прытрымлівацца дадзенай устаноўкі ў групе, дзе прынята цкаванне? Абгрунтуйце ўласны пункт гледжання.
5. Дакажыце або аспрэчце наступныя меркаванні:
 - міжасобасныя зносіны з'яўляюцца важным складнікам фарміравання самаацэнкі асобы;
 - прамалінейнасць і крытыка ў зносінах — гэта заўсёды добра.
6. Распрацуйце анкету з пытаннямі, адказы на якія маглі б даць вам уяўленне пра патрэбы, жаданні і мары аднакласнікаў. Правядзіце апытанне і прааналізуйце, якія патрэбы пераважаюць у вашых аднагодкаў. Прадстаўце вынік у выглядзе кругавой дыяграмы.

7. Прывядзіце не менш за тры аргументы, чаму неабходна адрозніваць сітуацыі канфлікту і цкавання (булінгу).

Канфлікт	Булінг (цкаванне)
Бакі прыкладна роўныя па сілах	Адзін супраць групы
У канфлікце вінаватыя абодва бакі, яны нясуць роўную адказнасць	Ахвярай цкавання можа стаць любое дзіця, яго віны ў гэтым няма
Узнікае ў любым узросце	Узнікае найчасцей у сярэдняй школе
Дзеці ў канфлікце адчуваюць гаму пачуццяў — злосць, раздражненне, жаданне даказаць, але не бяссілле	Дзіця-ахвяра адчувае бездапаможнасць і неабароненасць
Абмежаваны ў часе, мае відавочныя пачатак і канец	Не мае абмежавання ў часе, можа доўжыцца гадамі
Можна вырашыць з дапамогай медыяцыі (трэцяга боку)	Нельга дамовіцца з агрэсарамі, толькі цалкам спыніць цкаванне

8. Прааналізуйце наступную сітуацыю з Ганнай, якая вядзе свой блог. Дайце рэкамендацыі, як яе вырашыць.

Ганна: «Я заўсёды актыўна выказваюся па ўсіх важных для маладых людзей пытаннях. Папулярнасць майго блога стала расці. Неўзабаве я заўважыла, што пасля сутычак у каментарыях заўсёды дадавалася 5—10 новых падпісчыкаў. Маё імя запамнілася людзям, але праз нейкі час пачалі абмяркоўваць мяне, прычым не заўсёды пазітыўна».

Апаненты дзяўчыны з'едліва выказваліся пра падрабязнасці яе асабістага жыцця, якія яны знаходзілі ў яе блогу і акаўнтах у сацыяльных сетках, яе знешнасць, захапленні. За дзень магло назбірацца больш за сотню абразлівых каментарыяў.

Ганна: «Мае спробы адказаць на абразы толькі пагаршалі сітуацыю. Што б я ні напісала, гэта правакавала яшчэ большую хвалю агрэсіі і абраз, што выклікала ў мяне прыгнечаны стан».