

## ПРИЧИНИ КОНФЛІКТНОЇ ПОВЕДІНКИ ТА ПРИЙОМИ ДЛЯ ЕФЕКТИВНОГО СПІЛКУВАННЯ

Пономаренко Г. П., студ. група ЖТ-61

Уся система ставлення людини до інших людей реалізується у спілкуванні. Соціальна функція спілкування полягає в тому, що воно виступає засобом передання суспільного досвіду. Його специфіка визначається тим, що в процесі спілкування суб'єктивний світ однієї людини розкривається для іншої, відбувається взаємний обмін діяльністю, інтересами, почуттями. У спілкуванні людина формується і самовизначається, виявляючи свої індивідуальні особливості.

Результат спілкування – налагодження певних стосунків з іншими людьми. Потреба у спілкуванні є однією з первинних потреб кожного. Зв'язок людей у процесі спілкування є умовою існування групи як цілісної системи. Саме завдяки спілкуванню здійснюється інтеграція людей, виробляються норми поведінки, взаємодії. Спілкування координує спільні дії людей і задовольняє потребу у психологічному контакті. Але за умови, що це спілкування успішне. Якщо ж між людьми виникає конфлікт, він може завадити адекватному розумінню людьми одне одного, а також унеможливити співпрацю між конфліктуючими сторонами. Звісно у кожного в житті час від часу трапляються конфліктні ситуації, але є люди які майже постійно перебувають у стані конфлікту.

Існує певна категорія людей, що миттєво розпочинають конфлікт. Будь-яке критичне слово в адресу цих людей одразу виводять їх із себе, будь - який невдалий погляд чи двозначний вираз і вони вже готові вступити в конфлікт. Це так звані конфліктні особистості. Чому ж не всі здатні контролювати власну агресію?

У підтримці, визнанні відчуває потребу кожен, але де у кого з нас ця потреба настільки сильна, що людина потрапляє в залежність від оточуючих. Вона стає на стільки чутливою, що її внутрішня рівновага і навіть самооцінка перебувають під владою інших людей. Найменший докір, невинне зауваження, занадто формальне, на її думку, схвалення – і вона, відчуваючи загрозу, одразу йде на конфлікт. Але її постійна настороженість не що інше, як спосіб вигукнути в оточуючий простір: «Любить мене, я так цього потребую!».

На думку психотерапевта Світлани Кривцової, ми починаємось сердитись, коли відчуваємо, що нас не сприймають серйозно. Наше роздратування, гнів – це природна і часто адекватна реакція на ситуацію: агресивну людину дійсно слухають більш уважно. В такі миті

збільшується виділення гормонів( в тому числі адреналіну) ,а вони, в свою чергу, забезпечують потужний викид енергії. І ми відчуваємо свою силу, відчуваємося і поводимося впевненіше. Проте, як стверджує Світлана Кривцова, агресія – це захисна поведінка, а тому в котрийсь з моментів нам знову починає здаватися, що нас не сприймають серйозно, не рахуються з нашою думкою. Хоча насправді це за часту буває зовсім не так.

Важко реагує на найменше зауваження і той, хто впевнений, що власні почуття необхідно контролювати. «Скоріше за все, така людина виросла в родині, де були заборонені «погані» емоції, а вміння контролювати почуття вважалось обов'язковим, -- каже Світлана Кривцова. – За звичкою приховуючи свій гнів, з усіх сил стримуючи страх і навіть хвилювання, така людина сприймає будь-які негативні почуття як прояв власної слабкості. Але пригнічувані емоції не зникають в нікуди, навпаки вони накопичуються, і як результат рано чи пізно стається емоційний зрив».

Агресивна поведінка часто характерна і для того хто відчуває хворобливу потребу постійно відчувати власну могутність, шукає цьому підтвердження. Дехто з психологів вважає, що це стається через особистісну незрілість. Поки людина знаходиться у віці немовляти вона цілком природно очікує, що дорослі задовольнятимуть усі її потреби, дорослішаючи вона вчиться чекати, стримувати чи навіть відмовлятися від своїх бажань. Але якщо людина залишається особистісно незрілою, будь-яке незадоволене бажання вона сприймає як відторження себе світом і тоді вона перетворюється на немовля, що вимогливо кричить.

Дуже часто конфліктна ситуація складається через нерозуміння співрозмовниками одне одного. Фраза, яку просто невірно зрозуміли, може бути сприйнята як агресія. Акт вербальної (словесної) комунікації – це діалог, що складається з промовляння й слухання. Вміння промовляти є давнім предметом дослідження. Існує спеціальна наука – риторика, викладається спеціальна дисципліна – ораторське мистецтво. Але в сучасній літературі з питань спілкування велика увага приділяється вмінню слухати. Результати досліджень показують,що достатніми навичками вміння слухати володіє небагато людей. Психологи стверджують, що слухати дуже важко. Майже всі люди насамперед зайняті власним мовленням. Крім того, якщо людина в процесі діалогу замовкла, то це ще не означає, що вона слухає. Слухання – активний процес, що вимагає уваги. Але уточнюючи, оцінюючи чи аналізуючи інформацію під час діалогу, людина більше уваги приділяє своїм

справам, ніж тому, що їй говорять. Тобто людина, що слухає неправильно, чує і виділяє для себе лише ту частину, той бік, той аспект інформації, який вона підсвідомо хоче почути, той, який підтверджує ту позицію, яку людина вже зайняла. Особливо це виявляється в ситуаціях конфліктного спілкування.

У діалозі нас частіше цікавить те, чи зрозумів нас інший, ніж те, чи зрозуміли ми його. Це деформує процес спілкування. Найкращий метод уникнути цього – нереклексивне слухання. Сутність його полягає у невтручанні в мову співрозмовника.

Залежно від ситуації під час нереклексивного слухання можуть виявлятися підтримка, схвалення, розуміння з допомогою мінімальних відповідей, що допомагають продовжити бесіду ( репліки типу «так», «зрозуміло», «це цікаво». Такі нейтральні слова сприяють підтримці розмови, знімають напруження.

Нереклексивне слухання доцільно застосовувати в таких ситуаціях:

- Коли співрозмовник висловлює своє ставлення до якоїсь події;
- У напружених ситуаціях, коли співрозмовник прагне обговорити наболілі питання, коли він відчуває себе скривдженим або вирішує важливу проблему;
- Коли співрозмовникові важливо висловити свої проблеми;
- Коли треба стримати чи приховати свої емоції.

Але нереклексивне слухання навряд чи доцільне в ситуаціях, коли у співрозмовника немає бажання вести розмову, коли він соромиться і це заважає йому самовиразитися.

Інший метод – релексивне слухання. Він полягає у налагодженні зворотного зв'язку із співрозмовником для того, щоб проконтролювати точність сприйняття інформації. Іноді цей метод називають «активним слуханням», оскільки він передбачає активніше використання вербальної комунікації для підтвердження розуміння інформації. Метод релексивного слухання допомагає з'ясувати наше розуміння почутого для критики та уточнення.

Релексивне слухання необхідне для ефективного спілкування у зв'язку з обмеженням й труднощами, що виникають у процесі спілкування, йдеться про багатозначність більшості слів, про те, що люди часто починають розмови не безпосередньо з проблеми, а зі вступу, з якого важко встановити конкретні наміри, про невпевненість у собі людей, котрим важко розкритися. Такі труднощі у спілкуванні свідчать про потребу в релексивному слуханні, тобто в умінні з'ясувати реальний зміст розмови. Виділяють чотири види релексивних відповідей, які

використовуються під час бесіди: з'ясування, перефразування, відображення почуттів та резюмування.

З'ясування – це звернення до співрозмовника за уточненням. Воно проводиться за допомогою відкритих (відповіді «так» чи «ні») та закритих (розгорнута чи уточнююча відповідь) запитань. Доцільніше використовувати переважно відкриті запитання, тому що закриті переключають співрозмовника з позиції пояснюючого на позицію власного захисту, а це може загострити конфліктну ситуацію.

Мета перефразування – власне формулювання почутої інформації. Власне формулювання почутого підсилює адекватність змісту бесіди.

Відображення почуттів акцентує увагу на емоційному стані співрозмовника, його ставлення до змісту бесіди.

Резюмування є сенс використовувати під час тривалих бесід, його функція – підбити підсумки бесіди або поєднати окремі її фрагменти в єдиний змістовий контекст.

Використання таких засобів під час важливих бесід дає максимально можливе порозуміння та може запобігти конфліктній ситуації або розв'язати її.

Проте інколи конфлікт, що перейшов у активну стадію має «оздоровчий» ефект для стосунків. Але для цього необхідно дотримуватись певних правил, бо інакше ефект може бути зворотнім і відносини лише погіршаться. Отже, виконуючи ці правила можна провести конструктивний діалог.

■ Висловлюйте опонентові лише конкретні претензії, не пускаючись у загальні роздуми. Замість загальних образливих фраз кажіть через що саме ви ображені цього разу.

■ Обговорюйте лише заявлену тему суперечки. Говорить чим саме ви незадоволені сьогодні і не згадуйте всі минулі гріхи опонента.

■ Не використовуйте висловів «мені здається...», «я чула, що...», «всі кажуть, що...». Потрібно враховувати лише власний досвід, те в чому ви впевнені.

■ Обмежте час конфлікту 30 хвилинами. Навіть якщо ви ще не все сказали, краще зупинитись, далі ви можете втратити контроль над собою чи ситуацією.

Користуючись цими прийомами можна завжди повернути розмову в потрібне русло. Не можна давати розмові рухатись безконтрольно, якщо для вас важливий результат цієї бесіди.

Наук. кер. - Сахно П. І.