

**Принципы выхода из  
ситуаций затруднённого  
взаимодействия.**

Затруднение в общении – это субъективно переживаемое человеком состояние «сбоя» в реализации прогнозируемого (планируемого) общения вследствие неприятия партнера общения, его действий, непонимания текста (сообщения), непонимания партнера, изменения коммуникативной ситуации, собственного психического состояния и т.д. Затруднения выявляются в форме остановки, перерыва деятельности, самого общения, невозможности их .С учетом того, что возникновение в процессе деятельности затруднения и его осознание, объективация есть одно из условий возникновения проблемной ситуации, которая является предпосылкой и основой возникновения и движения мысли.



Затрудненном общении присущи :

- непрерывность контактов между партнерами, определенная степень осознания участниками взаимодействия имеющихся трудностей;
- поиск причин, обуславливающих затруднения общения;
- попытка самостоятельно преодолеть социально-перцептивные, коммуникативные, интерактивные затруднения.

При любых обстоятельствах такие трудности могут сформировать тревожное отношение к ситуации общения.

## Затрудненное общение порождают следующие причины:

- объективные (порожденные реальным взаимодействием) и субъективные (связанные с различными аспектами функционирования личности, группы);
- первичные (природные условия жизни группы) и вторичные (порожденные различными психогенными и социогенными воздействиями);
- осознаваемые (присутствующие в ситуации общения) и неосознаваемые (субъективно не переживаемые личностью и группой, представленные в сознании личности, но реально не существующие); •
- ситуативные (зависят от определенного ситуативного фактора) и устойчивые (длительный характер действия);
- межкультурные (распространяются на межэтническую сферу) и культурно-специфические (присущие определенной этнической общности);
- вербальные (связанные с языковыми особенностями) и невербальные (неречевые вкрапления в речь, темп и тембр голоса, контакт глаз, особенности пространства и времени общения и т. п).

Затрудненное общение сопровождается наличием барьеров на пути достижения целей партнеров, усилением нервно-психической напряженности, демонстрацией непонимания, сбоями во взаимодействии. Личность может быть субъектом затрудненного общения или субъектом неутрудненного общения. Преобразующая активность ее за затрудненного и неутрудненного общения отличается по всем параметрам (направленность, качество, интенсивность).

Ч. Линсон предложил универсальную схему поэтапного разрешения конфликта в организации, состоящую из семи шагов:

**Шаг № 1. «Снимаю маски».**

Никакой конфликт не может быть улажен, пока в нем не проявятся истинные мотивы людей, а не их претензии. Честность - вот идеальная основа для улаживания конфликта.

Случается, что в конкретной ситуации быть честным трудно или вообще невозможно. Нелегко настроиться на честность, когда человек находится в наступательной или оборонительной позиции (что и происходит с большинством из нас в экстремальных ситуациях).

Если нам не хватает духу быть честными, мы, по крайней мере, должны стремиться к искренности, то есть не прятаться за маской, а быть самим собой.

## Шаг № 2. Выявляем подлинную проблему.

Конфликты проявляются по-разному. Они могут принимать много обликов. Чтобы узнать, в чем на самом деле у нас проблема, иногда приходится разбираться во многом. Итак, на втором шаге вам нужно выяснить, в чем состоит реальная проблема.

Вот, например, как выглядят ситуации, когда то, что кажется проблемой, на самом деле к реальным проблемам не относится.

- Вам кажется, что у вас с женой (мужем) конфликт из-за того, в какое время ребенку пора ложиться спать. Если вы постараетесь взглянуть в корень проблемы, вы, может быть, обнаружите, что ваша реальная проблема - конфликт с ребенком: кто главный - вы или он.

- Вам кажется, что у вас конфликт с начальством из-за того, что вы считаете необходимым съездить в командировку и посмотреть на клиента лично, а ваш начальник предлагает просто позвонить ему по телефону. Заглянув поглубже, вы, может быть, поймете, что реальная проблема - ваша неудовлетворенность размером зарплаты, а командировки с выплатой суточной компенсации, обедами, оплаченной гостиницей - хоть какое-то возмещение за то, что вам не доплачивают.

В каждом из этих случаев реальная проблема скрывается за многими кажущимися. Иногда выявить истинную проблему довольно трудно. Но если вы действительно хотите решить ее, вам надо, как с луковицы, снимать с конфликтной ситуации шелуху слой за слоем, чтобы за ненужным мусором отыскать реальную проблему. К сожалению, люди часто не могут или не хотят понять, в чем у них на самом деле проблема.

### Шаг № 3. Отказываемся от установки «Победа любой ценой».

Установка «победа любой ценой» - это позиция людей, которые по-настоящему никогда не выигрывают. Они могут воображать себя победителями, а иногда даже казаться таковыми, но на самом деле, они редко бывают успешны.

Победа в конфликте - такая же нелепость, как добро с кулаками. В конфликтах не побеждают! Их улаживают.

Всякий раз, когда в споре проявляется установка «победа любой ценой», неизбежны потери того или иного рода. То, что внешне выглядит победой, нередко оборачивается поражением или сохранением нежелательного "статус-кво". Нередко так называемые победители бывают внутренне недовольны результатом - они стараются думать, что удовлетворены своей победой, но ее им все-таки недостаточно. Кроме того, при улаживании отношения зачастую сохраняются, а при победе от них остаются только воспоминания.

## Шаг № 4. Находим несколько возможных решений.

Если бы жизнь была стабильна, и события ее каким-то образом были предопределены, то каждый конфликт имел бы лишь одно возможное решение. Но действительность такова, что большинство ситуаций могут развиваться в самых разных направлениях, а конфликтующим приходится выбирать из нескольких возможностей.

Разработка нескольких вариантов потенциального решения конфликта будет способствовать реальному его разрешению, и вот почему:

- Когда вы не заикливайтесь на установке о едином правильном решении, вы прорабатываете различные возможности, что увеличивает шансы на их успешное воплощение в жизнь.
- Благодаря нескольким возможным вариантам у партнера появляется выбор, и вероятность разрешения конфликта повышается.
- Чем больше возможных вариантов, тем выше ваши шансы найти общую почву для примирения. Поиск различных подходов помогает отказаться от «позиционного» мышления, когда решению нет никакой альтернативы. Попробуйте мыслить по-другому, и вероятность благоприятного выхода из конфликта автоматически возрастает.
- Сам процесс выработки нескольких возможных решений является проверкой искренности намерений сторон. На самом деле стороны, искренние в своем намерении уладить конфликт, постараются найти больше чем одно возможное решение.

## Шаг № 5. Оцениваем варианты и выбираем лучший.

Воплотив в жизнь варианты, разработанные в качестве возможных при решении проблемы, можно кардинально изменить конфликтную ситуацию.

Какие конкретно варианты вы выбираете, зависит от характера самого конфликта и от индивидуальных особенностей конфликтующих.

Чем определяется, какой из возможных вариантов решений при данных обстоятельствах окажется наилучшим? Необходимо выбрать вариант, который как можно больше дает каждой из сторон и при этом реален.

Под словом «реален» подразумевается нечто большее, чем просто «приемлемый для другой стороны». Реальный в данном случае означает способный сдвинуть дело с мертвой точки. Решение, к которому вы придете, должно позволить перейти от конфликтной ситуации к улаживанию конфликта.

## **Шаг №6. Говорим так, чтобы нас наверняка услышали.**

Ваши труды по проработке вариантов решений, отказу от отстаивания позиции, выяснению, что поставлено на карту, снятию масок (в том числе и своих) будут напрасными, если вы не захотите или не сможете использовать результаты выполненной работы и донести до окружающих сущность вашей позиции.

При улаживании конфликтов и решении проблем общение всегда имеет место, но нередко его эффективность страдает из-за гнева участников, отсутствия ясности или из-за нежелания перейти от слов к поступкам.

Чтобы эффективно общаться, нужно уметь слушать. Вы не достучитесь до оппонента, которого сами не слушаете и не понимаете. Поэтому умение активно слушать становится ключевым элементом в процессе конфликтного взаимодействия.

Установлению полноценной коммуникации способствует соблюдение следующих правил:

- Прежде всего необходимо привлечь внимание слушателей.
- Доступно изложить сюжет, с использованием фактов, доказательств, чувств.
- Убедиться, что вас услышали. Необходимо, чтобы ваше предложение было понято и послужило стимулом к действию.

## Шаг № 7. Признаем и бережем ценность отношений.

Уладить конфликт - значит сохранить взаимоотношения.

Последний шаг необходимо сделать по направлению к тому, чтобы стороны объективно оценили друг друга и предприняли возможные усилия для признания ценности и важности своих взаимоотношений, даже при их конфликте. Для улаживания конфликта необходимо, чтобы все участники признали, что каждый из них ценен сам по себе как личность, что в позициях оппонентов могут быть свои достоинства, что каждого волнуют свои (иногда одинаковые) проблемы и что у каждого из них где-то глубоко внутри скрыто одно желание: уладить конфликт и сохранить взаимоотношения.



Подводя итог рассмотрению вопроса урегулирования конфликтов, заметим, что изменить отношение к конфликтам практически означает изменить взгляд на жизнь. Попробуйте по-новому взглянуть на конфликты, и вы сможете уверенно и даже творчески находить из них выход.

Столкнувшись со сложной ситуацией, мы иногда проявляем себя не с лучшей стороны - начинаем себя жалеть, обвинять других, лелеять свои трудности вместо того, чтобы попытаться с ними справиться.

Взгляд на проблемы, в том числе и на конфликт, как на нечто позитивное, может оказаться полезным: он способен преобразить ваше мышление и личностные качества.

