**Тема 8. Технології ефективного спілкування та раціональної поведінки у конфлікті**

Конструктивне вирішення конфлікту можливе лише у процесі ефективного спілкування конфліктуючих сторін. Але часто суперники, перебуваючи в емоційно збудженому стані, не можуть контролювати свою поведінку. Їм не вдається чітко викласти свою позицію, почути та зрозуміти один одного. Зрештою конфлікт заходить у глухий кут. Все це, як правило, є наслідком порушення технологій ефективного спілкування та раціональної поведінки у конфлікті. Саме ці технології розглянуті нижче.

Матеріал для самостійного вивчення

Поняття технологій ефективного спілкування та їх основний зміст

Під технологіями ефективного спілкування ми розумітимемо такі способи, прийоми та засоби спілкування, які повною мірою забезпечують взаємне розуміння та взаємну емпатію партнерів зі спілкування.

Для з'ясування конкретного змісту таких технологій важливо мати на увазі, що спілкування як складний соціально-психологічний процес характеризується трьома основними змістовими аспектами: комунікативним, інтерактивним і перцептивним. Кожен з них має відносну самостійність і забезпечує певні цілі суб'єктів спілкування. Наприклад, комунікативний аспект відображає прагнення партнерів спілкування до обміну інформацією, інтерактивний аспект проявляється у необхідності дотримання ними встановлених норм спілкування, а також у прагненні їх до активного впливу один на одного у певному напрямку, а перцептивний аспект висловлює потребу суб'єктів спілкування у взаємній емпатії, співчуття, співпереживання.

p align="justify"> Особливе місце у змісті технологій ефективного спілкування в конфлікті займають цільові установки конфліктантів. Насамперед, це пов'язані з істотним протиріччям у процесі такого спілкування. З одного боку, суперники особливо потребують правильного зрозуміти один одного. А з іншого боку, такому взаєморозумінню заважає відсутність належної довіри між ними, їхня «закритість» по відношенню один до одного, обумовлена ​​усвідомленим чи неусвідомленим самозахистом у конфлікті. Тому для забезпечення конструктивного спілкування в конфлікті необхідно створити атмосферу взаємної довіри в цьому процесі, сформувати цільову установку на співпрацю. При цьому важливо пам'ятати психологічний закон спілкування, який у спрощеній формі говорить:

Кооперація викликає кооперацію, конкуренція – конкуренцію.

Основний зміст технологій ефективного спілкування в конфліктній взаємодії в кінцевому підсумку зводиться до дотримання певних правил і норм спілкування. Такі правила та норми у великій кількості представлені у вітчизняній та зарубіжній літературі. Тут ми наведемо найістотніші з них.

• Концентруйте увагу на повідомленні, його повідомленні.

• Уточнюйте, чи правильно ви зрозуміли як загальний зміст інформації, що приймається, так і її деталі.

• Повідомляйте іншій стороні у перефразованій формі зміст прийнятої інформації.

• У процесі прийому інформації не перебивайте того, хто говорить, не давайте поради, не критикуйте, не підбивайте підсумки, не відволікайтеся на підготовку відповіді. Це можна зробити після отримання інформації та її уточнення.

• Домагайтеся, щоб вас почули та зрозуміли. Дотримуйтесь послідовності повідомлення інформації. Не переконавшись у точності прийнятої партнером інформації, не переходьте до нових повідомлень.

• Підтримуйте атмосферу довіри, взаємної поваги, виявляйте емпатію до співрозмовника.

• Використовуйте невербальні засоби комунікації: часті контакти очей; кивання голови на знак розуміння та інші, що схильні до конструктивного діалогу прийоми.

Нижче наведено таблицю значення деяких жестів і поз (табл. 6.1), які можуть допомогти зрозуміти поведінку та стан партнера.

Таблиця. 8.1 Значення деяких жестів та поз

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № п/п | Жести, пози | Стан співрозмовника |
| 1 | 2 | 3 |
| 1 | Розкриті руки долонями вгору | Щирість, відкритість |
| 2 | Розстебнути піджак (або знімається) | Відкритість, дружнє розташування |
| 3 | Руки сховані (за спину, у кишені) | Почуття власної провини чи напружене сприйняття ситуації |
| 4 | Руки схрещені на грудях | Захист, оборона |
| 5 | Кулаки стиснуті (або пальці вчепилися в якийсь предмет так, що побіліли суглоби) | Захист, оборона |
| 6 | Щітки рук розслаблені | Спокій |
| 7 | Людина сидить на краєчку стільця, схилившись уперед, голова трохи нахилена і спирається на руку | Зацікавленість |
| 8 | Голова трохи нахилена набік | Уважне слухання |
| 9 | Людина спирається підборіддям на долоню, вказівний палець уздовж щоки, інші пальці нижче за рот. | Критична оцінка |
| 10 | Почухування підборіддя (нерідко супроводжується легким примружуванням очей) | Обмірковування рішення |
| 11 | Долоня захоплює підборіддя | Обмірковування рішення |
| 12 | Людина повільно знімає окуляри, ретельно протирає шибки. | Бажання виграти час, підготовка до рішучого опору |
| 13 | Людина ходить по кімнаті | Обдумування важкого рішення |
| 14 | Пощипування перенісся | Напружений опір |
| 15 | Людина прикриває рота рукою під час свого висловлювання. | Обман |
| 16 | Людина прикриває рота рукою під час слухання. | Сумнів, недовіра до того, хто говорить |
| 17 | Людина намагається на вас не дивитися | Прихованість, приховування своєї позиції |
| 18 | Погляд убік від вас | Підозра, сумнів |
| 19 | Хто говорить трохи стосується носа або століття (зазвичай вказівним пальцем) | Обман |
| 20 | Ті, що слухають злегка стосуються століття, носа чи вуха | Недовіра до того, хто говорить |
| 21 | При рукостисканні людина тримає свою руку зверху | Перевага, впевненість |
| 22 | При рукостисканні людина тримає свою руку знизу | Підпорядкування |
| 23 | Хазяїн кабінету починає збирати папери на столі | Розмова завершена |
| 24 | Ноги чи все тіло людини звернені до виходу | Бажання піти |
| 25 | Рука людини знаходиться в кишені, великий палець зовні | Перевага, впевненість |
| 26 | Той, хто говорить, жестикулює стиснутим кулаком | Демонстрація влади, загроза |
| 27 | Піджак застебнутий на всі гудзики | Офіційність, підкреслення дистанції |
| 28 | Людина сидить верхи на стільці | Агресивний стан |
| 29 | Зіниці розширені | Зацікавленість чи збудження |
| 30 | Зіниці звузилися | Прихованість, приховування позиції |

Технології раціональної поведінки у конфлікті

Процес ефективного спілкування суб'єктів конфліктної взаємодії безпосередньо пов'язаний з їхньою раціональною поведінкою в конфлікті. Відомо, що сплеск емоцій у процесі вирішення спору — поганий «союзник» і зазвичай призводить до загострення ситуації. Емоційне збудження заважає опонентам зрозуміти одне одного, воно не дозволяє їм чітко викласти свої думки. Тому управління емоціями у конфліктному взаємодії одна із необхідних умов конструктивного вирішення проблеми.

Під технологіями раціонального поведінки у конфлікті ми розумітимемо сукупність способів психологічної корекції, спрямованої забезпечення конструктивного взаємодії конфліктантів, з урахуванням самоконтролю емоцій.

Особливе місце у забезпеченні самоконтролю над емоціями у конфліктній взаємодії займають аутотренінг та соціально-психологічні тренінги, а також формування установок на конструктивну поведінку у конфлікті. Серед подібних технологій можна назвати способи рятування від гніву, пропоновані Д. Скотт (Конфлікти, шляхи їх подолання, 1991, с. 37-47).

Один із таких способів називається візуалізацією. Процес візуалізації зводиться до того, щоб уявити себе таким, що робить або говорить що-небудь.

Другий спосіб - звільнення від гніву за допомогою «заземлення»-. У цьому варіанті ви уявляєте гнів, який входить у вас, як пучок негативної енергії від людини або енергії, що народжується у конфліктній ситуації. Потім ви уявляєте, що ця енергія опускається у вас і спокійно йде в землю.

Третій спосіб позбавлення від гніву, пропонований Д. Скотт, - це його проектування та знищення у формі проекції. Цей спосіб полягає в тому, що ви випромінюєте свій гнів і проектуєте його на якийсь уявний екран. Потім ви берете уявну променеву гармату і стріляєте в нього. (Це дає вихід бажанню насильницьких дій.) З кожним потраплянням ваше роздратування слабшає і зникає зовсім.

І ще один спосіб позбавлення від гніву полягає в очищенні енергетичного поля чи аури навколо себе. З цією метою слід встати або сісти і зробити ряд рухів руками над головою, уявляючи, що цими рухами ви «очищаєте» енергетичну оболонку навколо цієї частини тіла. При цьому необхідно змусити себе відчути, що ви отримуєте роздратування або інші негативні емоції і потім струшуєте їх з себе.

Опанування названими технологіями досягається спеціальними заняттями та тренуваннями. Тому нижче ми зупинимося на деяких прийомах управління емоціями у переговорному процесі щодо вирішення конфліктів. Ці прийоми доступні кожній людині і не потребують спеціальної підготовки.

Насамперед, слід пам'ятати про можливі негативні емоційні реакції на гострі ситуації і не допускати їх прояви. Цю технологію умовно можна назвати емоційною витримкою. Її можна сформулювати як першого правила.

Спокійна реакція на емоційні дії партнера – перше правило самоконтролю емоцій.

Коли ваш партнер перебуває у стані емоційного збудження, ви в жодному разі не повинні піддатися дії психологічного закону зараження і не увійти до такого стану самі. У цьому випадку, утримавшись від емоційної початкової реакції, дуже корисно ставити собі питання: «Чому він поводиться так?», «Які його мотиви в даному конфлікті?», «Чи пов'язана його поведінка з індивідуальними психологічними особливостями або з якоюсь іншою. причиною?» і т. п. Задаючи собі такі питання і відповідаючи на них, ви досягаєте цілого ряду переваг. По-перше, у критичній ситуації ви змушуєте активно працювати свідомість і цим додатково захищаєте себе від емоційного вибуху; по-друге, своєю поведінкою ви даєте можливість противнику "випустити пару"; по-третє, ви відволікаєтеся від непотрібної, а часом і шкідливої ​​інформації, яку може виплеснути супротивник у збудженому стані; по-четверте, відповідаючи на запитання, ви вирішуєте дуже важливе і складне завдання — шукаєте причину конфлікту, намагаєтеся зрозуміти мотиви свого суперника.

Позитивний ефект дає обмін змістом емоційних переживань у спілкуванні. Повідомляючи про свої образи, переживання, партнери отримують розрядку. Але такий обмін має бути здійснено у спокійній формі, а не у формі взаємних образ. У процесі обміну емоціями під час бесіди партнери усвідомлюють сенс того, що відбувається, і тим самим забезпечують подальший конструктивний розвиток переговорного процесу. Умовно цю технологію назвемо раціоналізацією емоцією.

Раціоналізація емоцій, обмін змістом емоційних переживань у процесі спокійного спілкування друге правило самоконтролю емоцій.

Говорячи про раціоналізацію емоцій, слід наголосити на важливості усвідомлення причин своєї небажаної емоційної реакції на попередньому етапі переговорів. Це дозволить уникнути негативних емоцій на наступних етапах.

Однією з причин небажаних емоційних реакцій партнерів у переговорному процесі є заниження їх самооцінки. Неадекватність емоційної поведінки у разі пояснюється однією з механізмів психологічного захисту — регресією. Щоб виключити емоційні реакції, слід підтримувати високий рівень самооцінки в себе та в опонента. Цю технологію умовно можна назвати підтримкою високої самооцінки.

Підтримка високої самооцінки у процесі як основа конструктивного поведінки — третє правило самоконтролю емоцій.