

# **Мини-тренинг «Поведение в конфликтной ситуации. Навыки уверенного поведения»**

**Тренер Морозова Лариса Игнатьевна,  
специалист по программам  
Представительства Международного детского  
фонда в Беларуси**

## ТЕМА 1. ПОЗИТИВНОЕ ПОВЕДЕНИЕ

### Раздаточный материал 1А: Четыре модели поведения

Ниже приводятся четыре списка слов, которые можно использовать для описания четырёх моделей поведения. Не забывайте о том, что нельзя судить людей по их поведению: человек может вести себя позитивно, хотя внешне это выглядит совсем иначе. Только последняя из четырёх моделей представляет собой истинно позитивное самоутверждение. Какую из этих моделей вы обычно используете в своей повседневной жизни?

СТИЛЬ ПОВЕДЕНИЯ	СИНОНИМЫ	ЖЕСТЫ И МИМИКА	РЕЗУЛЬТАТ
<b>АГРЕССИВНЫЙ</b>	Наступательный, враждебный, напористый, неуважительный, вспыльчивый, жестокий, язвительный, унижающий, деспотичный, жёсткий, раздражённый, оскорбительный, начальственный, обвиняющий	Повышенный голос, тыканье пальцем, горящие глаза, сжатые кулаки	Причиняет людям боль. Настраивает всех против себя. Наживает себе врагов. Учит ребёнка быть агрессивным.
<b>ПАССИВНЫЙ</b>	Вялый, забитый, долготерпеливый, смиренный, сдержанный, жалкий, безвольный, молчаливый, извиняющийся, суетливый, слабый, робкий	Извиняющийся тон, не знает, куда деть руки, старается не смотреть в глаза собеседнику, плечи ссутулены	Позволяет вить из себя верёвки. Теряет уважение. Перестает уважать себя. Учит ребёнка быть безответственным.
<b>НЕЧЕСТНЫЙ</b>	Саркастический, уклончивый, двуличный, обидчивый, злокозненный, предательский, вымещающий зло на других, мелочный, придирчивый, играющий на чувстве вины, циничный, фальшивый	Сочетание различных жестов и мимики, характерных для агрессивной и пассивной модели	Причиняет людям боль тайно, исподтишка. Манипулирует людьми, заставляя их чувствовать себя виноватыми. Создаёт вокруг себя атмосферу враждебности. Ребёнок не знает, как себя вести.
<b>ПОЗИТИВНЫЙ</b>	Положительный, прямой, свободный, стабильный, честный, непринуждённый, уважительный, спокойный, смелый, открытый, самообытный, весёлый, миролюбивый, терпеливый, уравновешенный, справедливый, оказывающий поддержку, дружелюбный	Тело расслаблено, голос спокойный, всегда смотрит в глаза собеседнику	Окружающие чувствуют, что их уважают. Возрастает самооценка и уверенность в собственных силах. Учит ребёнка уважению к себе и другим.

Раздаточный материал 1Б:

**Несколько способов позитивного самоутверждения**

Ниже приводится несколько советов относительно того, что можно сделать, чтобы ваше поведение стало более позитивным. Они помогли многим людям найти свой способ самоутверждения, что, впрочем, вовсе не означает, что они обязательно сработают в вашем случае. Постарайтесь воздержаться от навешивания ярлыков. Не забывайте, что нет людей, поведение которых во всех ситуациях является позитивным, агрессивным или пассивным. Любой человек может вести себя позитивно в одних ситуациях и как-то иначе в других.

**1. ВСЕГДА ВЫСКАЗЫВАЙТЕСЬ В ЛИЧНОСТНО-ОКРАШЕННОЙ МАНЕРЕ**

Мне нравится такая музыка. Как мужчина/женщина, я с этим не согласен (не согласна). Я думаю, что эта встреча должна закончиться не позже, чем через час. Я люблю тебя.

**2. ПРЯМО ГОВОРИТЕ, ЧЕГО ВЫ ХОТИТЕ**

Мне нужно передохнуть. Я хотел бы часок побыть один. Мне не хотелось бы, чтобы ты приезжала в эти выходные – у меня есть важные дела. Я хотела бы выпить чашечку чаю. Я хотела бы поехать туда вместе с Катей.

**3. ГОВОРИТЕ О ТОМ, ЧТО ВЫ ЧУВСТВУЕТЕ, А НЕ ТОЛЬКО О ТОМ, ЧТО ВЫ ДУМАЕТЕ**

Я сегодня допоздна работал, поэтому чувствую себя совершенно разбитым. Подожди, я перестал понимать, что происходит; у меня такое ощущение, что я совсем запутался: объясни мне всё это ещё раз, пожалуйста. Когда ты говоришь со мной в таком тоне, я чувствую, что мне становится страшно – как будто я маленькая девочка, и меня за что-то распекает директор школы. Когда ты употребляешь такие слова, ты оскорбляешь во мне женщину. Ситуация была не из лёгких, и я до сих пор под большим впечатлением от того, как ты с ней справился.

**4. ГОВОРИТЕ С ЧЕЛОВЕКОМ, А НЕ О ЧЕЛОВЕКЕ**

Мне в какой-то момент показалось, что ты меня игнорируешь, и я просто не знала, что мне делать. Это замечание меня обижает – что ты этим хочешь сказать? Ты уже третий раз за эту неделю возвращаешься домой за полночь, и я уже начинаю не на шутку сердиться.

**5. ЗАДАВАЙТЕ ВОПРОСЫ, ВЫСЛУШИВАЙТЕ ОТВЕТЫ И БУДЬТЕ ГОТОВЫ ЧТО-ТО ИЗМЕНИТЬ, ВМЕСТО ТОГО, ЧТОБЫ НАЧИНАТЬ СПОРИТЬ ИЛИ ЗАЩИЩАТЬСЯ**

А почему ты так говоришь? Ты не мог бы объяснить поподробнее? Это я так думаю, но я знаю, что ты со мной не согласен – что ты думаешь по этому поводу? Скажи мне, чего тебе не хватает?

### **Учебные примеры**

Ниже приводится несколько примеров того, как одна и та же ситуация может разрешаться с использованием всех четырёх моделей поведения.

*А. Ваша подруга приходит к вам в гости два-три раза в неделю вместе со своими двумя детьми и каждый раз проводит у вас дома по несколько часов. Вы понимаете, что ей одиноко, но из-за этих визитов вы не успеваете делать уборку в доме, и это постепенно начинает выводить вас из себя.*

**Агрессивная реакция:** «Знаешь, я пришла к выводу, что мне надоело с тобой нянчиться – тебе ни разу не приходило в голову, что у меня могут быть свои дела?»

**Пассивная реакция:** «Заходи-заходи! Ну, как поживают наши малютки?»

**Нечестная реакция:** «Ой, а я как раз собралась сходить в гости к маме! Вы заходите как-нибудь в другой раз, хорошо?»

**Позитивная реакция:** «Шура, я сейчас занята. Мне сегодня надо переделать кучу дел. Но мне всё же надо поговорить с тобой о твоих визитах. Как ты думаешь, когда будет удобнее это сделать? Может быть, когда дети лягут спать, чтобы нам никто не мешал?»

*Б. Ваш начальник требует, чтобы вы выполняли сверхурочную работу, но не собирается за неё платить.*

**Агрессивная реакция:** Перейти в наступление и потребовать повышения зарплаты.

**Пассивная реакция:** Молча работать дальше – чтобы сохранить мир.

**Нечестная реакция:** Жаловаться всем подряд, кроме начальника.

**Позитивная реакция:** Попросить встречу с начальником и прямо поговорить с ним о том, чего вы хотите.

*Разбейтесь на группы по три человека и обсудите, какова могла бы быть реакция на описанные ниже ситуации в случае использования следующих моделей поведения: (1) агрессивной; (2) пассивной; (3) нечестной; (4) позитивной.*

*В. Ваша дочь часто перебивает вас и требует обратить на себя внимание всякий раз, когда к вам в гости приходит подруга, с которой вы хотели бы спокойно поговорить о своих делах.*

*Г. Ваши соседи крутят музыку так громко, что весь дом просто ходит ходуном.*

*Д. Ваша мать ожидает, что вы приедете к ней в гости на Рождество, а вы хотите провести этот день у себя дома.*

*Е. Ваш врач только что сообщил вам, что у вас артрит, но он куда-то спешит, и вы стесняетесь расспросить его подробнее о том, что вам дальше делать.*

*Ж. Вы хотите, чтобы ваши дети начали выполнять какую-нибудь работу по дому.*

*З. Ваша свекровь замучила вас советами по поводу того, как надо ухаживать за новорожденным ребёнком.*

*И. Можете использовать любую другую ситуацию из собственного опыта...*

## **ТЕМА 2. Как говорить «Нет»**

### РАЗДАТОЧНЫЙ МАТЕРИАЛ 2

#### **Практикум: Почему бывает трудно сказать «нет»**

Поставьте какую-нибудь пометку напротив каждой из причин, по которым вам бывает трудно сказать «нет» (хотя бы в некоторых ситуациях). Затем выберите одну причину, из-за которой у вас возникает больше всего трудностей.

**Я боюсь обидеть отказом.**

**Я боюсь, что тот, кому я отказываю, рассердится на меня.**

**Я боюсь, что про меня плохо подумают.**

**Я считаю, что хороший отец/хорошая мать не должен (не должна) отказывать ребёнку.**

**Мне жалко людей, которые приходят ко мне с разными просьбами.**

**Врачи (и другие профессионалы) лучше меня знают, что делают.**

**Мне трудно принимать решения – я просто разрываюсь на части и никогда не бываю уверен(а), что принимаю правильное решение.**

**Когда мне приходится говорить «нет», я чувствую себя виноватым (виноватой).**

**Когда мне приходится говорить «нет», из-за этого рушатся планы других людей.**

**Когда мне приходится говорить «нет», мне кажется, что я поступаю грубо и эгоистично.  
Мне хочется по крайней мере объяснить, почему я отказываю человеку.**

**Хорошие люди не должны отказывать в просьбах.**

**Когда мне приходится иметь дело с людьми, наделёнными властью, я начинаю нервничать и со всем соглашаюсь, лишь бы всё это скорее кончилось.**

**Иногда просто легче со всем согласиться и сделать, что тебя просят.**

**Другая причина...**

В течение нескольких минут в парах обсудите свой выбор со своим соседом по группе. Можете ли вы вспомнить ситуации, когда вам хотелось сказать «нет», но вы не смогли этого сделать?

## **Таблица 2: Как отвечать на просьбы и требования**

Если кто-то обращается к вам с просьбой или требованием, вы можете использовать приведённые ниже планы действий. При этом надо достаточно гибко подходить к каждому случаю. Очевидно, что нет необходимости использовать все три этапа всякий раз, когда к вам обращаются с какой-нибудь рядовой просьбой, в то время как в других случаях имеет смысл сразу переходить к третьему этапу.

### **ПАПА, МОЖНО Я ПОЙДУ НА ДИСКОТЕКУ?**

#### **Метод 1: ВЫ НЕ УВЕРЕНЫ (ОТКРЫТЫЙ ВОПРОС)**

ПОСТАРАЙТЕСЬ ПОЛУЧИТЬ ДОПОЛНИТЕЛЬНУЮ ИНФОРМАЦИЮ – ЗАДАВАЙТЕ ВОПРОСЫ  
До которого часа ты там пробудешь? Кто ещё там будет? Кто из взрослых будет следить за порядком?

ОТЛОЖИТЕ ПРИНЯТИЕ РЕШЕНИЯ, ЧТОБЫ ИМЕТЬ ВОЗМОЖНОСТЬ ВСЁ ВЗВЕСИТЬ И ОБДУМАТЬ  
Мне надо время, чтобы подумать об этом и переговорить с мамой.

ЗАТЕМ ОБСУДИТЕ УСЛОВИЯ

Во сколько ты придешь домой? Собираешься ли ты что-нибудь пить? На каком транспорте ты вернешься домой? Да, я готов тебя отпустить ... при условии, что...

#### **Метод 2: ОБОСНОВАННЫЙ ОТКАЗ**

ВЕЖЛИВО И ТВЁРДО СКАЖИТЕ «НЕТ» (СЛЕДИТЕ ЗА СВОИМИ ЖЕСТАМИ И МИМИКОЙ)  
Нет, я не хочу, чтобы ты шёл на эту дискотеку, потому что...

ОБЪЯСНИТЕ ПРИЧИНЫ ОТКАЗА – НАСТОЯЩИЕ ПРИЧИНЫ, А НЕ ОТГОВОРКИ  
Мне не нравится, что на этой дискотеке продают спиртное. Мне не нравится, как молодые ведут себя во время танцев. Там нездоровая атмосфера.

НЕ ОТВЕРГАЙТЕ СОБЕСЕДНИКА КАК ЛИЧНОСТЬ – ЕСЛИ МОЖНО, ПРЕДЛОЖИТЕ АЛЬТЕРНАТИВНЫЕ ВАРИАНТЫ  
Я понимаю, что ты разочарован – ведь ты на это рассчитывал. Если хочешь, можешь вместо этого сходить в .

#### **Метод 3: СТАРАЯ ПЛАСТИНКА (ЕСЛИ ВЫ СТОЛКНУЛИСЬ С НЕУВАЖЕНИЕМ К СВОЕМУ МНЕНИЮ)**

ПОВТОРЯЙТЕ СВОЙ ОТКАЗ

Я понимаю, что ты уже договорился с друзьями, и что это неудобно для тебя, но я не хочу, чтобы ты шёл на эту дискотеку.

ВСЁ ВРЕМЯ СЛУШАЙТЕ СОБЕСЕДНИКА И СОХРАНЯЙТЕ СПОКОЙСТВИЕ (ПРОДОЛЖАЙТЕ СЛЕДИТЬ ЗА СВОИМИ ЖЕСТАМИ И МИМИКОЙ)

Я слышал, что ты сказал – у тебя из-за этого могут быть проблемы, но я не хочу, чтобы ты шёл на эту дискотеку (продолжайте смотреть собеседнику в глаза, поза расслабленная, голос спокойный, тон вежливый)

НЕ СТАРАЙТЕСЬ НИЧЕГО ОБЪЯСНИТЬ, ПРОСТО ПОВТОРЯЙТЕ ОДНУ И ТУ ЖЕ ФРАЗУ

Я понял, что ты хочешь сказать, но я не хочу, чтобы ты шёл на эту дискотеку.

## **Учебные примеры**

Ниже приводится список ситуаций, в которых вы можете быть вынуждены сказать «нет». Пометьте каждую из них цифрой «1», «2» или «3» в зависимости от того, какой из трех методов, описанных

выше в Таблице 3, вы намерены использовать. Затем разбейтесь на группы по три человека и в течение нескольких минут обсудите сделанный вами выбор. Пожалуйста, постарайтесь терпимо относиться к точке зрения тех, кто с вами не согласен.

- 1. Вы сказали своей дочери, что она должна быть в постели к десяти вечера. Она этим страшно недовольна, разговаривает с вами на повышенных тонах и приводит массу аргументов в пользу того, что вы должны изменить своё решение.**
- 2. Вы идёте по улице, и к вам подходят две девушки, которые очень вежливо но настойчиво начинают предлагать вам посетить презентацию туристического агентства, продающего довольно дорогие туры.**
- 3. Ваш муж/ваша жена хочет купить что-то, что вы, по вашему мнению, не можете себе позволить.**
- 4. Незнакомый мужчина предлагает подвезти вас домой.**
- 5. Ваш муж любит выпить; используя множество самых разных аргументов, он пытается убедить вас дать ему денег на покупку спиртного.**
- 6. Ваша соседка просит вас одолжить денег.**
- 7. Ваша свекровь хочет приехать к вам на выходные; у вас есть другие планы.**
- 10. Вы сказали вашему трёхлетнему сыну, что он может съесть пирожное только после того, как закончит обед, но он докучает вас просьбами, надеясь, что вам это надоест, и вы в конце концов не выдержите и сдадитесь.**
- 11. Возможно, вы сами предложите ситуацию....**

### **ТЕМА 3. ОСКОРБЛЕНИЯ И НЕКОНСТРУКТИВНАЯ КРИТИКА**

#### **РАЗДАТОЧНЫЙ МАТЕРИАЛ 3.**

## Практикум

Ниже приводится список ситуаций, в которых вы можете почувствовать себя униженными и оскорблёнными.

- А. Саркастические реплики: «Ну, ты молодец, хорошо придумал, ничего не скажешь!»
- Б. Вас игнорируют или перебивают посреди предложения.
- В. К вам относятся снисходительно: «Да, милочка!»
- Г. Реплики, унижающие женское достоинство: «Наверное, баба за рулем!»
- Д. Аналогичные реплики, унижающие мужчин, стариков, людей той или иной национальности, людей с особенностями развития.
- Е. Несправедливые предположения, основанные на стереотипах (например, что стирать и гладить белье – типично женское занятие).
- Ж. Оскорбительные слова, направленные в ваш адрес: тупица, дурак, идиот, зануда.
- З. Негативно «заряженные» слова: «Только не надо устраивать истерик!» или «Перестань нести эту чушь, я всё это уже слышал!»
- И. С вами говорят в агрессивном тоне.
- К. Обидные шутки, «подколки» в ваш адрес – даже если остальные этого не замечают.
- Л. Издевательский тон: «Ну конечно, ты всегда прав!» или «Ещё бы, ты ведь у нас всё знаешь!»

*Кто обычно критикует или оскорбляет вас? (К сожалению, слишком часто это бывают члены вашей семьи.) Можете ли вы вспомнить какой-нибудь конкретный случай, когда этот человек унижал или оскорблял вас, отпускал в ваш адрес саркастические, снисходительные или уничижительные реплики, игнорировал ваши вопросы, перебивал вас или вёл себя агрессивно по отношению к вам? Что вы при этом чувствовали? Что вы делали в таких случаях?*

*Продумайте ответы на эти вопросы в течение одной-двух минут, затем разбейтесь на пары и обсудите эту тему друг с другом.*

### Таблица 3: Оскорбления и незаслуженная критика

Ниже приводятся несколько методов действия в ситуациях, когда вы становитесь объектом критики или оскорблений. Не забывайте, что человек, который подвергает вас критике или наносит вам оскорбление, может таким образом выражать какие-либо сильные эмоции, в том числе очень болезненные, которые не имеют к вам прямого отношения. В таком случае лучше взять паузу и через некоторое время выслушать его, постараться понять его мотивацию и поддержать его.

#### Ребёнок: Вы обошлись со мной несправедливо!

##### Метод 1: ЕСЛИ ЕСТЬ ВЕРОЯТНОСТЬ ТОГО, ЧТО КРИТИКА СПРАВЕДЛИВА

ПОСТАРАЙТЕСЬ ВЫЯСНИТЬ ПОДРОБНОСТИ – ЗАДАЙТЕ НЕСКОЛЬКО УТОЧНЯЮЩИХ ВОПРОСОВ  
Почему ты так говоришь? В чём, по-твоему, выражается эта несправедливость?

СКАЖИТЕ, ЧТО ВАМ НУЖНО ВРЕМЯ, ЧТОБЫ ВСЁ ОБДУМАТЬ

Я хочу подумать над тем, что ты сказал...

ЕСЛИ КРИТИКА ОТЧАСТИ ВЕРНА, ПРИЗНАЙТЕ ЭТО

Я не знал, что ты воспринимаешь это так болезненно, и прошу у тебя прощения.

ОБСУДИТЕ, ЧТО МОЖНО СДЕЛАТЬ, ЧТОБЫ ИЗМЕНИТЬ СИТУАЦИЮ К ЛУЧШЕМУ

Что, по-твоему, нужно сделать, чтобы восстановить справедливость? Что нужно сделать, чтобы мы смогли опять уважать друг друга?

##### Метод 2: ЕСЛИ КРИТИКА НЕСПРАВЕДЛИВА

ПОСМОТРИТЕ ПРЯМО В ГЛАЗА СОБЕСЕДНИКУ И СКАЖИТЕ ЕМУ ОБ ЭТОМ

Я не считаю, что с тобой обошлись несправедливо – мы ведь договорились, что будем поступать именно таким образом!

##### Метод 3: ЕСЛИ К ВАМ ПРОЯВЛЯЮТ НЕУВАЖЕНИЕ

Если к вам проявляют неуважение или если вас унижают, постарайтесь не ввязываться в спор и не пытаться что бы то ни было объяснить. Используйте **любой** из описанных ниже подходов по отдельности или в различных сочетаниях в зависимости от обстоятельств. В некоторых случаях лучше всего вообще проигнорировать несправедливое замечание или попытаться разрядить ситуацию, отнестись к ней с юмором, постараться заставить собеседника посмеяться вместе с вами над тем, что произошло.

#### СТАРАЯ ПЛАСТИНКА

Я не согласен с этим... Я слышал, что ты сказала, но я не согласен с этим...

#### ЛИЧНОСТНО- ОКРАШЕННЫЕ ВЫСКАЗЫВАНИЯ

Мне больно это слышать. Мне не нравится, когда меня обзывают.

#### УТОЧНЯЮЩИЕ ВОПРОСЫ

Почему ты так говоришь? ... Как по-твоему, это справедливо? ... Как ты думаешь, что я пытаюсь тебе сказать?

#### ДЫМОВАЯ ЗАВЕСА

М-м-м... Возможно...  
Может быть, ты и прав...

### ***Учебные примеры***

Разбейтесь на группы по три человека и в течение примерно пяти минут поговорите о том, как лучше реагировать на описанные ниже реплики (используйте рекомендации, содержащиеся в Таблице 3).

**Ребёнок:** Тебе на меня наплевать!

**Муж:** - Да заткнись ты!

**Жена:** Ты ничего не понимаешь!

**Подруга:** Отлично, просто отлично! (саркастический тон, нахальный взгляд)

**Сосед:** Своим детям я бы этого не позволил. Вы что, не можете контролировать своих детей?

**Коллега по работе:** Ну и что ты делаешь? Ты что, вчера родился/родилась? Пусти, я сам всё сделаю. Всё равно от тебя никакого толку. Да ты даже и не пытаешься сделать всё как положено!

**Профессионал (врач, юрист):** Мне лучше знать, дорогуша! Давайте я буду делать своё дело, а вы – своё! Нет, так эти дела не делаются!

### ***Отработка умений и навыков***

Это упражнение призвано помочь вам научиться позитивно реагировать на оскорбления, которым вы можете подвергаться в повседневной жизни. Работайте в группах по три человека. Один из вас должен играть роль «обидчика», произнося вслух одну из оскорбительных реплик из тех, которые перечислены в разделе «Учебные примеры», другой роль «обижаемого», третий – «наблюдателя». Прежде чем сделать это, вместе обсудите, какой подход вы будете использовать сначала, а затем попробуйте применить альтернативный подход, описанный в этом пособии. Затем «обижаемый» рассказывает о своих ощущениях; наконец, «наблюдатель» описывает тон голоса, жесты, мимику, выражение лица и т.п. «обижаемого». Каждый из вас должен по очереди попробовать

## ТЕМА 4. КОНСТРУКТИВНАЯ КРИТИКА

### РАЗДАТОЧНЫЙ МАТЕРИАЛ 4.

#### **Практикум**

В течение одной-двух минут постарайтесь вспомнить по крайней мере одну ситуацию, в которой вы должны сделать конструктивное критическое замечание члену своей семьи, другу, соседу, знакомому, коллеге по работе. Ниже приводится список типичных ситуаций такого рода.

1. Ваша дочь/ваш сын не выполняет свою работу по дому, хотя вы договорились с ней/ним об этом.
2. Ваш муж/жена разбрасывает грязную одежду по всей спальне.
3. Вы узнали, что ваша мать, которая живет вместе с вами, в разговоре с вашими братьями и сестрами нелестно отзывается о вашем образе жизни («Слишком много ходит по всяким ресторанам!») и о ваших методах воспитания детей.
4. Ваш начальник крайне груб, имеет обыкновение решать за вас, как вам надо выполнять вашу работу, и ведёт себя очень агрессивно всякий раз, когда вы пытаетесь сделать что-нибудь по-своему.
5. Ваш сын слушает музыку слишком громко, мешая всем остальным членам семьи заниматься своими делами.
6. Ваша сестра регулярно берет у вас что-нибудь «поносить» и забывает вернуть позаимствованные таким образом вещи.
7. Соседские дети решили сократить дорогу в школу и повадились ходить через ваш сад; из-за этого уже несколько раз пострадал ваш цветник.
8. Ваш друг не в меру говорлив и часто перебивает вас, когда вы о чём-нибудь с ним беседуете.
9. Двое ваших детей постоянно ссорятся и дерутся друг с другом.
10. Ваш товарищ с удовольствием принимает ваше предложение выпить за ваш счет, но сам почти никогда не предлагает угостить вас.

Обсудите в парах, что вы **обычно** делаете в таких ситуациях.

#### **Таблица 4: Конструктивная критика**

Ниже приводится список из четырёх рекомендаций относительно того, как делать замечания в конструктивной и позитивной манере таким образом, чтобы это помогало людям, которые являются объектом критики, осуществить необходимые изменения в своём поведении. Которая из этих рекомендаций представляется вам наиболее трудной в плане реализации, а которая – самой лёгкой?

##### **1. ВЫБЕРИТЕ ПОДХОДЯЩИЙ МОМЕНТ**

В большинстве случаев попытки сделать замечание «по горячим следам» бывают неэффективными.

Мне надо поговорить с тобой. Сейчас удобное время?...

##### **2. БУДЬТЕ ПРЕДЕЛЬНО КОНКРЕТНЫ**

Говорите только о текущей проблеме – не поминайте старое! Постарайтесь ограничиться только одной проблемой и дайте конкретные примеры поведения, которое вас не устраивает.

В понедельник и среду ты легла спать позже 10:30.

##### **3. ГОВОРИТЕ ЛИЧНО ОТ СЕБЯ**

Выражайте только свои собственные мысли, чувства, потребности.

Я была очень разочарована, что ты не выполнил своё обещание. Для меня очень важно, чтобы ты как следует высыпался и шёл в школу хорошо отдохнувшим.

##### **4. ЗАКАНЧИВАЙТЕ НА ПОЗИТИВНОЙ НОТЕ**

Покажите человеку, которому вы делаете замечание, что он вам не безразличен, что вас беспокоит его судьба, что вы хотите ему хорошего, но не говорите общими фразами – и в этом случае лучше высказываться предельно конкретно, иначе ваша похвала будет звучать снисходительно. И ещё очень полезно отмечать любые замеченные вами улучшения.

Я, конечно, знаю, что ты не хотел меня расстроить, просто на этой неделе у тебя были веские причины.

## **Учебные примеры/Отработка умений и навыков**

Разбейтесь на группы по три человека и обсудите, что нужно делать, чтобы замечания, которые необходимо сделать в трех-четырёх ситуациях, приведённых в разделе «Практикум» (или в любой другой ситуации, с которой вы сталкиваетесь в своей повседневной жизни), прозвучали в конструктивной и позитивной манере. Сначала обсудите план действий, затем попробуйте применить его на практике (используйте четырёхэтапную структуру, описанную в Таблице 4). Например, в первой ситуации замечание можно сформулировать следующим образом:

(КОНКРЕТНОЕ НАПОЛНЕНИЕ) Мы ведь договорились, что после ужина ты будешь убирать со стола и мыть посуду, а в последние два дня ты этого не делала.

(ЛИЧНОСТНАЯ ОКРАШЕННОСТЬ) Мне пришлось самой перемыть всю посуду, и это после того, как я несколько часов простояла у плиты. Я очень устала, и ещё я никак не могла отделаться от ощущения, что вы относитесь ко мне, как к служанке. Я просто хочу, чтобы ты делала то, о чём мы договорились, без всяких напоминаний.

(ПОЗИТИВНОЕ ОКОНЧАНИЕ) Кстати, когда ты сама вспоминаешь помыть посуду, ты мне здорово помогаешь. Это очень приятно, поверь мне.

*Каждый из слушателей в группе должен попробовать себя в роли «воспитателя», «воспитуемого» и «наблюдателя». Прежде чем поменяться ролями и перейти к следующей ситуации, «воспитатель» и «воспитуемый» должны поделиться своими впечатлениями, а «наблюдатель» рассказать, как всё это воспринималось со стороны. После того, как каждый из вас побывал в каждой из трёх ролей, можете разобрать более трудную ситуацию, например, когда «воспитуемый» начинает оправдываться или огрызаться.*

## ТЕМА 5. РАЗРЕШЕНИЕ КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ

РАЗДАТОЧНЫЙ МАТЕРИАЛ 5. Ниже приводится описание метода поэтапного разрешения конфликтных ситуаций. Впрочем, все шесть этапов понадобятся вам только для решения очень серьезных проблем. Если надо, можете пропускать некоторые этапы или как-то иначе приспосабливать метод к своей конкретной ситуации.

### 1. НАЗНАЧЬТЕ ВРЕМЯ

**В пылу спора очень трудно, если вообще возможно, по-настоящему услышать друг друга. Договоритесь о том, чтобы обсудить проблему попозже, когда страсти немного улягутся.**

*Мне надо с тобой поговорить. Когда ты сможешь уделить мне десять-пятнадцать минут?...*

### 2. СНАЧАЛА ДАЙТЕ ВЫСКАЗАТЬСЯ ДРУГОЙ СТОРОНЕ

**Людам часто так и не удастся договориться, потому что они пропускают этот очень важный этап. Начните со слушания. Задавайте вопросы. Не поддавайтесь соблазну вступить в спор. Время от времени проверяйте, правильно ли вы поняли собеседника.**

*Сначала расскажи мне, что ты думаешь по этому поводу... Ага... Понятно... А что еще?... Почему ты так говоришь?... Вот здесь я не совсем понял, поясни, пожалуйста... И поэтому ты разозлилась... Значит, если я правильно тебя понял, то...*

### 3. СКАЖИТЕ, ЧТО ДУМАЕТЕ И ЧУВСТВУЕТЕ ВЫ

**У вас тоже есть точка зрения по обсуждаемому вопросу. Очень важно, чтобы вы имели возможность ее высказать.**

*Я очень старался тебя выслушать и понять, а теперь я хочу, чтобы ты поняла и мою точку зрения... Я знаю, это может быть нелегко, но, пожалуйста, постарайся выслушать меня до конца и не перебивать... Понимаешь, у меня сложилось такое впечатление, что... Мне кажется, что... Вот тебе конкретный пример в подтверждение моих слов... Ты не могла бы своими словами сказать, как ты меня поняла?...*

### 4. ПРОДУМАЙТЕ ВОЗМОЖНЫЕ ВАРИАНТЫ РЕШЕНИЯ

**Обе стороны – не только вы – вправе предлагать решения. Лучше записывать их на бумагу. Все предложения принимаются без обсуждения, даже если они явно не устраивают вас или другую сторону.**

*Давай теперь подумаем, как выйти из этого положения... Я предлагаю сначала записывать все предложения, причем давай договоримся, что пока что мы не будем ничего обсуждать и критиковать – просто запишем, и все... Итак, что мы можем сделать, чтобы и ты, и я остались довольны... Есть еще идеи?... Хорошо, что еще?...*

### 5. ВЗВЕСЬТЕ ВСЕ «ЗА» И «ПРОТИВ»

**Лучше всего поделить пополам лист бумаги и записывать на одной стороне преимущества, а на другой – недостатки каждого предложения. Будьте объективны – даже если предложение вам не нравится, постарайтесь найти в нем хоть что-нибудь хорошее.**

*Так, давай обсудим первое предложение. Чем оно, по-твоему, хорошо?... Что-нибудь еще?... Я думаю, что это предложение очень правильное, потому что... Так, а теперь «минусы». Что тебя не устраивает в этом предложении?... Что еще?...*

### 6. ПРИМИТЕ КОНКРЕТНОЕ РЕШЕНИЕ

**Конечное решение обычно не устраивает ни одну из сторон полностью: каждому придется чем-то поступиться. Решение должно быть конкретным (Кто? Что? Когда? Где? Как долго?) Рекомендуем записать согласованный вариант решения – впоследствии это позволит избежать ненужных споров. Договоритесь о том, чтобы через некоторое время вернуться к обсуждению проблемы и посмотреть, «работает» ли ваше решение на практике.**

*Ну что, которое из этих предложений тебе нравится больше всех?... Почему ты так думаешь?... Хорошо, что конкретно я должен буду делать?... А что будешь делать ты?... Когда мне надо будет [делать то-то и то-то]?... Я предлагаю записать это... Когда мы поговорим о том, что у нас получается, а что нет?...*