

Технологии эффективного общения и рационального поведения в конфликте

Цыганкова Лилия Алексеевна

*Приамурский государственный университет имени Шолом-Алейхема
студент*

Аннотация

Конструктивное решение конфликта возможно только в процессе эффективного общения конфликтующих сторон. Но часто соперники, находясь в эмоционально состоянии, не могут контролировать свое поведение. Они не могут четко сформулировать свою позицию, услышать и понять друг друга. В конечном итоге конфликт приходит в тупик. Все это, как правило, является результатом нарушения технологий эффективного общения и рационального поведения в конфликте. Именно эти технологии рассмотрены в данной статье.

Ключевые слова: Конфликт, технологии эффективного общения, рациональное поведение, соперники, спор.

Technologies of effective communication and rational behavior in conflict

Tsygankova Lilia Alekseevna

Sholom-Aleichem Priamursky State University

Student

Abstract

A constructive solution to the conflict is possible only in the process of effective communication between the conflicting parties. But often rivals, being in an emotional state, can not control their behavior. They can not clearly formulate their position, hear and understand each other. Eventually, the conflict comes to a standstill. All this, as a rule, is the result of a violation of the technologies of effective communication and rational behavior in conflict. These technologies are considered in this article.

Keywords: Conflict, effective communication technologies, rational behavior, rivals, dispute.

Конфликт может быть разрешен спокойно и правильно только в процессе эффективного общения между конфликтующими сторонами. Но очень часто люди, находясь в эмоциональном состоянии, не могут контролировать свое поведение. Они не могут четко заявить о своей позиции, высказать свое мнение, выслушать и понять друг друга. Все это происходит из-за нарушения эффективных коммуникационных технологий и рационального поведения в конфликте.

Под технологиями эффективного общения мы будем понимать такие методы, приемы и средства коммуникации, которые в полной мере обеспечивают взаимное понимание и взаимную эмпатию партнеров по общению.

Для понимания специфики содержания таких технологий важно иметь в виду, что сама коммуникация как сложный социально-психологический процесс характеризуется тремя основными аспектами содержания: коммуникативным, интерактивным и перцептивным. Каждый из них обладает относительной независимостью и предлагает определенные цели для субъекта общения. Например, коммуникативный аспект, он отражает стремление партнера по общению к обмену информацией, интерактивный аспект проявляется в необходимости соблюдения установленных норм общения, а также в их готовности активно влиять друг на друга в определенном направлении, а перцептивный аспект выражает потребность субъектов общения во взаимной эмпатии, сочувствовании, сопереживании.

Особое место в содержании технологий эффективного общения в конфликте занимают целевые установки конфликтантов. Во-первых, это связано со значительным противоречием в процессе такого общения. С одной стороны, противники должны правильно понимать друг друга. С другой стороны, такому двустороннему соглашению мешает отсутствие должного доверия между ними, их «близость» друг к другу, обусловленная сознательной или бессознательной самозащитой в конфликте. Поэтому для обеспечения конструктивного общения в конфликте необходимо создать атмосферу взаимного доверия в этом процессе, сформировать у себя целевую установку на сотрудничество. При этом важно помнить психологический закон общения, который в упрощенной форме гласит [1]: Кооперация вызывает кооперацию, конкуренция – конкуренцию.

Содержание технологий эффективного общения в конфликтном взаимодействии сводится к правилам и нормам:

- концентрируйте внимание на говорящем, его сообщении;
- уточняйте, правильно ли вы поняли как общее содержание принимаемой информации, так и ее детали;
- сообщайте другой стороне в перефразированной форме смысл принятой информации;
- в процессе получения информации не перебивайте говорящего, не давайте советов, не критикуйте, не подводите итоги, не отвлекайтесь на подготовку ответа. Это можно сделать после того, как он получит информацию и прояснит ее;
- убедитесь, что вы слышите и понимаете. Следуйте последовательности сообщений. Если вы не уверены в точности полученной партнером информации, не переходите к новым сообщениям;
- поддерживайте атмосферу доверия, взаимного уважения, проявляйте эмпатию к собеседнику;
- используйте невербальные средства коммуникации.

Процесс эффективного общения субъектов конфликтного взаимодействия напрямую связан с их рациональным поведением в конфликте. Известно, что волна эмоций в процессе разрешения спора является плохим «союзником» и, как правило, приводит к ухудшению ситуации. Эмоциональный всплеск мешает оппонентам понять друг друга, не позволяет им ясно выражать свои мысли. Поэтому управление эмоциями в конфликтном взаимодействии является одним из условий, необходимых для конструктивного решения проблемы.

Под технологиями рационального поведения в конфликте будем понимать совокупность методов психологической коррекции, направленных на обеспечение конструктивного конфликтного взаимодействия, основанного на самоконтроле эмоций.

Особое место в обеспечении самоконтроля над эмоциями в конфликтном взаимодействии занимают аутотренинг и социально-психологический тренинг, а также формирование установок на конструктивное поведение в конфликте. Среди таких технологий можно выделить способы избавления от гнева, предложенные Д. Скоттом. [4]

Один из таких методов называется *визуализацией*. Процесс визуализации приходит к тому, чтобы представить себя делающим или говорящим что-либо.

Второй метод – избавление от гнева с помощью «заземления». В этой версии вы представляете себе гнев, который входит в вас как луч негативной энергии человека или энергии, рожденной в конфликтной ситуации. Затем вы представляете, что эта энергия спускается на вас и спокойно уходит на Землю.

Третий метод избавления от гнева, предлагаемый Д. Скотт, – это его проекция и разрушение в виде проекции. Этот метод состоит из излучения вашего гнева и его оформления на воображаемом экране. Затем вы получаете воображаемый лучевой пистолет и «стреляете» в него. (Это дает выход желанию насильственных действий.) С каждым попаданием ваше раздражение ослабевает и в конечном итоге исчезает вовсе.

И еще один способ избавиться от гнева - очистить энергетическое поле или ауру вокруг вас. Для этого нужно встать или сесть и сделать серию движений руками над головой, представляя, что с этими "чистыми" энергетическими оболочками вокруг этой части тела. В то же время вы должны чувствовать, что вы получаете разочарование или другие негативные эмоции из себя, а затем встряхиваете их.

Владение названными технологиями достигается специальными занятиями и тренировками. Поэтому в рамках нашего исследования мы остановимся на некоторых приемах управления эмоциями в переговорном процессе по разрешению конфликтов. Эти приемы доступны каждому человеку и не требуют специальной подготовки.

Прежде всего, следует помнить о возможных негативных эмоциональных реакциях на острые ситуации и не допускать их проявления.

Данную технологию условно можно назвать *эмоциональной выдержкой*. Ее можно сформулировать в виде первого правила.

Спокойная реакция на эмоциональные действия партнера – первое правило самоконтроля эмоций.

Когда ваш партнер находится в эмоциональном состоянии, вы не должны поддаваться психологическому закону заражения и не входить в такое состояние самостоятельно. В этом случае, чтобы воздержаться от первоначальной эмоциональной реакции, очень полезно задавать себе вопросы: «Почему он ведет себя так?», «Каковы его мотивы в данном споре?», «Связано ли его реакция с индивидуальными психологическими особенностями или с какой-то другой причиной?» и т. п. Задавая себе эти вопросы и отвечая на них, вы получаете ряд преимуществ. Во-первых, в критической ситуации она обязывает ваш ум активно работать и таким образом защищать себя от эмоционального взрыва; во-вторых, своим поведением вы даете возможность сопернику «выпустить пар»; в-третьих, вы должны отвлекаться на ненужные, а иногда и вредные сведения, которые могут быть заложены противником в возбужденном состоянии; и в-четвертых, отвечая на вопросы, вы решаете много важной и сложной задачи поиска причины войны, пытаетесь понять мотивы вашего противника.

Положительный эффект обеспечивается обменом содержанием эмоциональных переживаний в процессе общения. Сообщая о своих жалобах, переживаниях, партнеры получают освобождение. Но такой обмен должен вестись в спокойной форме, а не в форме взаимных оскорблений. В процессе обмена эмоциями во время разговора партнеры понимают смысл происходящего и тем самым обеспечивают дальнейшее конструктивное развитие переговорного процесса. При условии, что эта технология будет называться рационализацией эмоций [3].

Рационализация эмоций, обмен содержанием эмоционального опыта в спокойном процессе общения - второе правило самоконтроля эмоций.

Говоря о рационализации эмоций, необходимо подчеркнуть важность понимания причин нежелательной эмоциональной реакции на предыдущем этапе переговоров. Это позволит избежать негативных эмоций на следующих этапах.

Одной из причин нежелательных эмоциональных реакций партнеров в процессе переговоров часто является занижение их самооценки. Неадекватное эмоциональное поведение в данном случае объясняется одним из механизмов психологического подавления защиты. Чтобы избежать эмоциональных реакций, вы должны поддерживать высокий уровень уверенности в себе и своем противнике. Эту технологию можно охарактеризовать как сохранение высокой самооценки.

Поддержание высокой самооценки в переговорном процессе как основа конструктивного поведения – третье правило самоконтроля эмоций.

Библиографический список

1. Анцупов А.Я., Шипилов А.И. Словарь конфликтолога. М.: Проспект, 2020. 533 с.
2. Гуревич П.С. Психология: учебник. М.: Юнити, 2015. 319 с.
3. Конфликтология : учебник / под ред. В.П. Ратникова. М.: Юнити, 2015. 543 с.
4. Скотт Д.Г. Конфликты, пути их преодоления. Киев: Внешторгиздат, 1991. 189 с.
5. Социальная психология : учебник / под ред. А.М. Столяренко. М.: Юнити, 2016. 431 с.