Технологии конфликтологической помощи сложным и конфликтным семьям

Переговоры как метод урегулирования конфликтов: технология ведения и специфика применения в сложных и конфликтных семьях.

Сатикова Светлана Валентиновна

Урегулирование конфликтов в сложных и конфликтных семьях

- Для того, чтобы говорить о переговорах как методе урегулирования конфликтов в сложных и конфликтных семьях, необходимо вспомнить базовые понятия:
  - Семья
  - Конфликт
  - Методы
  - Урегулирование

Семья как система отношений

Семья как система отношений

- Слово «семья» - одно из самых неоднозначных понятий в культуре, так как каждая культура на определенном историческом этапе создает свою нормативную модель семьи.
- Термин семья имеет древнее происхождение и современное значение. В древнеславянском и древнерусском языках было слово сЕмия, которое обозначало группу кровных родственников и проживающих с ними рабов или слуг, а также других домочадцев

Семья как система отношений

- Семья — ячейка общества (малая социальная группа), важнейшая форма организации личного быта, основанная на супружеском союзе и родственных связях — отношениях между мужем и женой, родителями и детьми, братьями и сестрами и другими родственниками, живущими вместе и ведущими совместное хозяйство.
- Любую семью можно считать сложной.

Семья как система отношений

- Для человека семья — главный и основной компонент среды, в которой он живет
- Важно учитывать, что в основе семьи – отношения, специфические, разноцелевые и разные по глубине и длительности взаимодействия, взаимосвязи между членами семьи, которые объединяют не только супругов, но и детей, старших родственников, близких с другими степенями родства.
- Большинство отношений имеет конфликтный потенциал.

Семья как система отношений

Выделяют три группы родственных связей

- кровное родство (братья и сёстры, то есть сиблинги),
- порождение (то есть родители и их чада),
- законное родство (муж – жена, отчим – пасынок, мачеха – падчерица).

Семья как система отношений

- В настоящее время одновременно функционируют три модели семьи:
  - патриархальная,
  - детоцентристская
  - супружеская,
- которые в реальности взаимно переплетаются

Семья как система отношений

- Отношения большинства современных семей подразумевают возможность открытого общения, где каждый из партнеров имеет большую свободу для проявления своей индивидуальности, чем в других социальных группах, членами которых они являются в течение своей жизни.
- А мы, как работающие с семьями, сталкиваемся с коммуникативными конфликтами, связанными с разными «языками общения», степенью доверия друг другу, ожиданиями, барьерами коммуникации и особенностями коммуникативной компетентности членов семьи.

Семья как система отношений

- Семья – это сложная, относительно открытая система которая состоит из элементов – членов семьи, ресурсов (запасов), как материальных, так и нематериальных и взаимосвязей (потоков).
- В одной семье могут жить вместе родственники разных поколений: родители – дети, бабушки – дедушки, прабабушки и прадедушки. Бывает, присоединяются и более дальние родственники, например племянники, тёти, дяди и так далее.
- Каждый член семьи связан с остальными.

Семья как система отношений

- С системной точки зрения семья - это сложная многомерная система, связями в которой выступают три основных потока:
  - коммуникации по поводу реализации репродуктивных установок,
  - коммуникации домохозяйства и экономического благосостояния, защищенности членов семьи,
  - коммуникации психологической социализации, развития и самореализации личностей

Каждый из этих потоков влияет на состояние и свойства системы, каждый может стать основой для гармоничного развития, для конфликтов и для очередного семейного кризиса.

Семья как система отношений

- Все элементы сложной семейной структуры обладают определенными характеристиками:
  - сплоченностью,
  - степенью семейной гибкости (адаптивности),
  - иерархией,
  - семейными ролями,
  - информационной доступностью,
  - а также имеют внешние и внутренние границы.

Семья как система отношений

- Гармоничность семейных отношений с точки зрения личных параметров определяется несколькими основными элементами, а именно
  - эмоциональной стороной супружеских и родственных отношений,
  - степенью межличностной привязанности;
  - сходством супружеских представлений, видений себя и партнера и социального мира в целом;
  - сходством предпочитаемых каждым партнером моделей общения и поведенческих особенностей;
  - сексуальной и психофизиологической совместимостью партнеров;
  - общим культурным уровнем,
  - степенью психической и социальной зрелости партнеров,
  - совпадением систем ценностных ориентаций супругов.

Семья как система

- Семья как система проходит определенные циклы развития
- Переход от одного этапа к другому происходит через кризис

Семья как система

- Семейный кризис – это состояние системы семьи, которое характеризуется нарушением устоявшихся процессов, которое приводит к сбою нормальных для семьи способов функционирования и невозможности преодолевать новые ситуации, используя старые методы разрешения.
- Кризис понимается как предельное обострение отношений, невозможность поддерживать существование системы по-старому и временное отсутствие новых моделей поведения.
- Кризис – это тотальная конфликтность.

Работа с конфликтами в сложных и конфликтных семьях

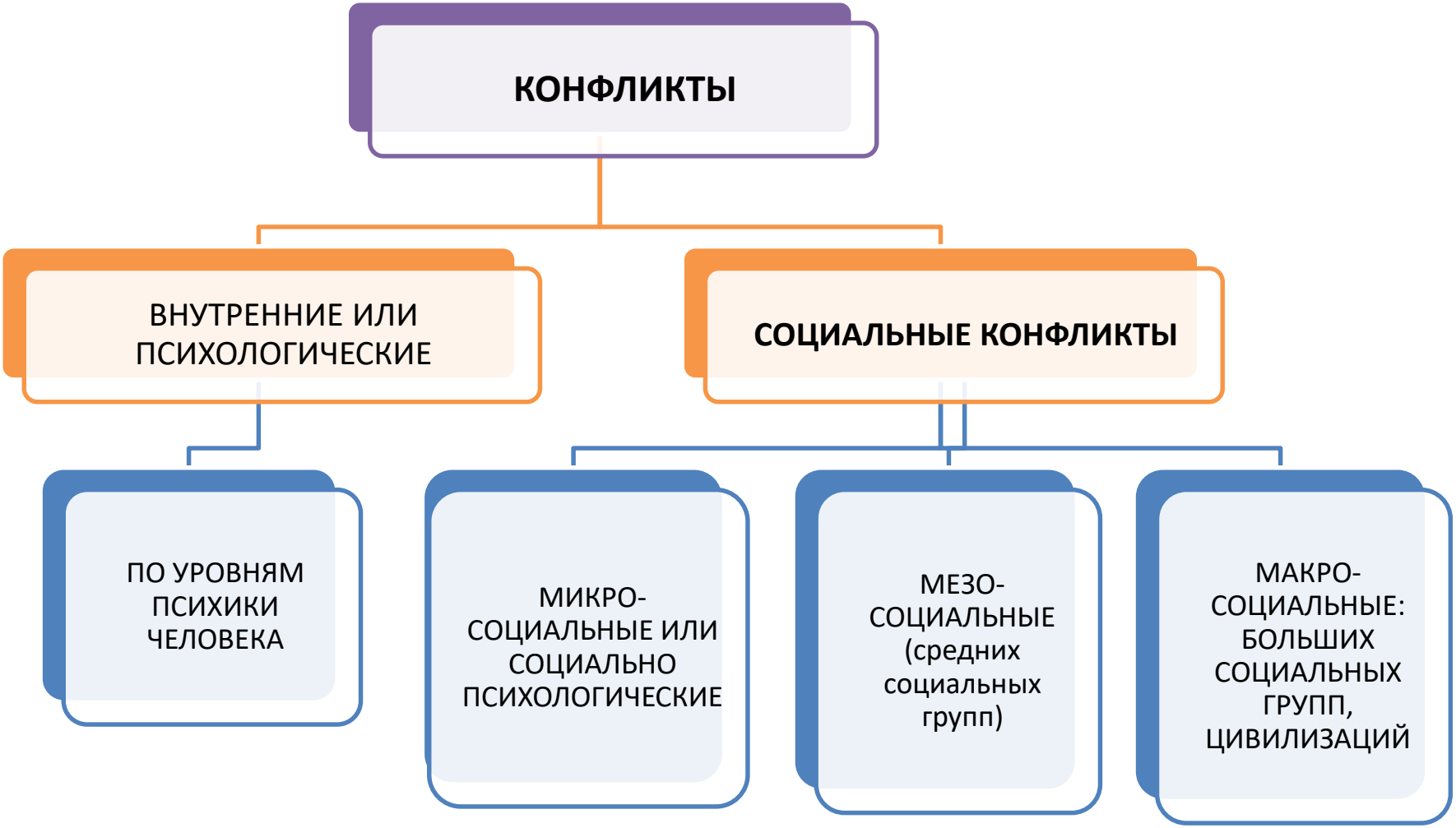
- КОНФЛИКТ (в общем смысле) - *процесс возникновения, развития, кульминации и завершения противоречия во внутренней (психологической) или внешней (социально-психологической, социальной) реальности человека либо группы людей.*

КОНФЛИКТ

Конфликт

- сложное социальное и психологическое явление, возникающие между отдельными людьми и группами людей, основной источник развития, изменения отношений и систем.
- столкновение противоположно направленных целей, интересов, позиций, мнений или взглядов двух или более людей.
- борьба за ценности и / или определенный статус, власть, ресурсы, в которой целями являются нейтрализация, нанесение ущерба или уничтожение соперника.

Уровни и виды конфликтов.



Виды конфликтов

Все конфликты делятся по по последствиям для участников на:

- ***конструктивные*** или способствующие развитию сторон конфликта, достижению ими новых уровней взаимопонимания, принятию новых решений и т.п. («В споре рождается истина»).
- ***деструктивные*** или неблагоприятные, разрушительные для сторон, приводящие к их регрессу и даже уничтожению, разрушающие отношения, деформирующие личность и судьбы людей.

Конфликт

- Конфликт (деструктивный по умолчанию)- процесс столкновения и противоборства индивидов или групп, характеризующийся взаимным нанесением ущерба с целью защиты реальных или вымышленных интересов.

Факторы и условия конфликта

Конфликты

- Факторы и условия конфликта разворачиваются во времени и конфликт представляет собой динамичный процесс, каждый этап которого отличается своими особенностями.
- Чем раньше начата работа с конфликтом – тем больше шансов на его конструктивное развитие и завершение.

Работа с конфликтами

При работе с конфликтом важно помнить основные аксиомы:

- Неизбежность конфликта.
- Функциональность конфликта.
- Презумпция изначальной доброжелательности сторон (не ищем виноватых).

МЕТОДЫ РАБОТЫ С КОНФЛИКТАМИ

Подходы к работе с конфликтами.

Выделяют ряд основных подходов, которые лежат в основе названных выше методов работы с конфликтами:

- Силовой
- Законодательный
- Аналитико-консультативный
- Переговорный

Подходы к работе с конфликтами

- Переговорные подходы к работе с конфликтами считаются наиболее эффективными.
- С их помощью можно урегулировать практически 100% конфликтов.
- К переговорным подходам относят:
  - Переговоры
  - Медиацию
  - Консилиацию (челночную дипломатию)

СЕМЕЙНЫЕ КОНФЛИКТЫ

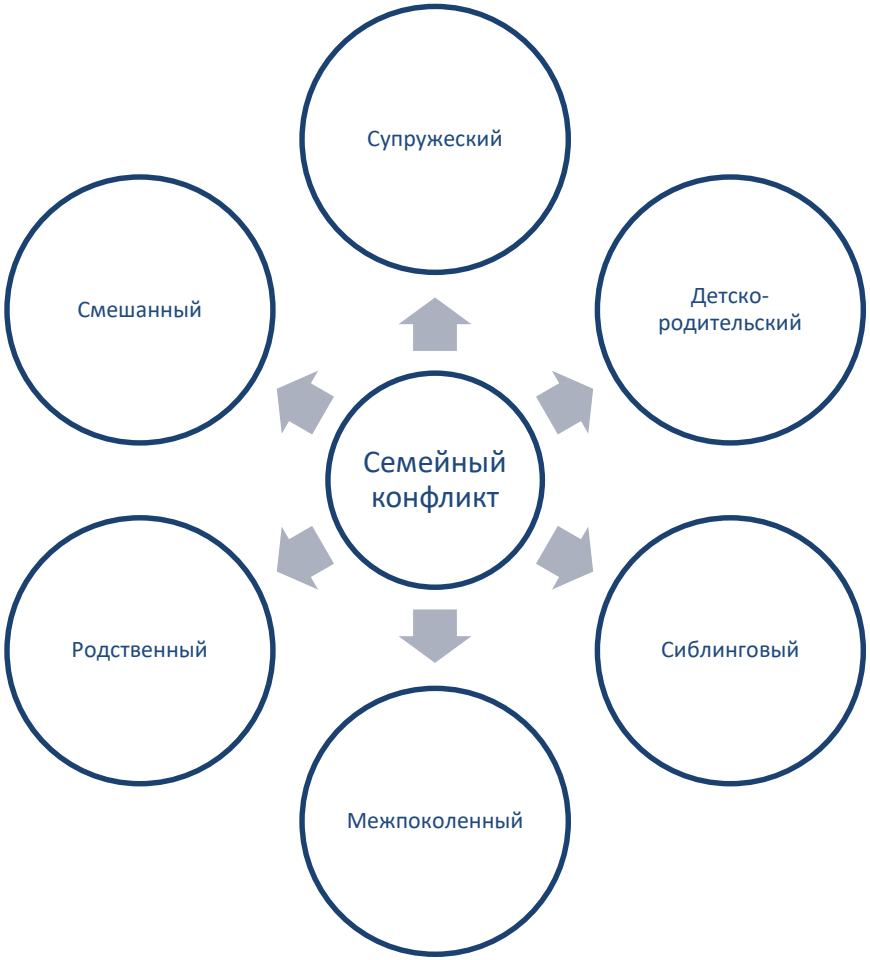
Семейные конфликты

- Что такое семейный конфликт?
- Какие виды семейных конфликтов Вы помните?
- Основные причины семейных конфликтов?
- Для чего и как нужно работать с семейными конфликтами?

Семейный конфликт

- Семейный конфликт – это понятие, обозначающее разногласия между членами семьи, возникающие на основе взаимоисключающих или кажущихся таковыми интересов, мотивов и целей, не совместимых в конкретной ситуации.

Семейный конфликт



МЕТОДЫ И ТЕХНОЛОГИИ РАБОТЫ С СЕМЕЙНЫМИ КОНФЛИКТАМИ

Семейные конфликты

- Методы и технологии работы с семейными конфликтами , реализуемые профессионалами, являются частью системы конфликтологической помощи.

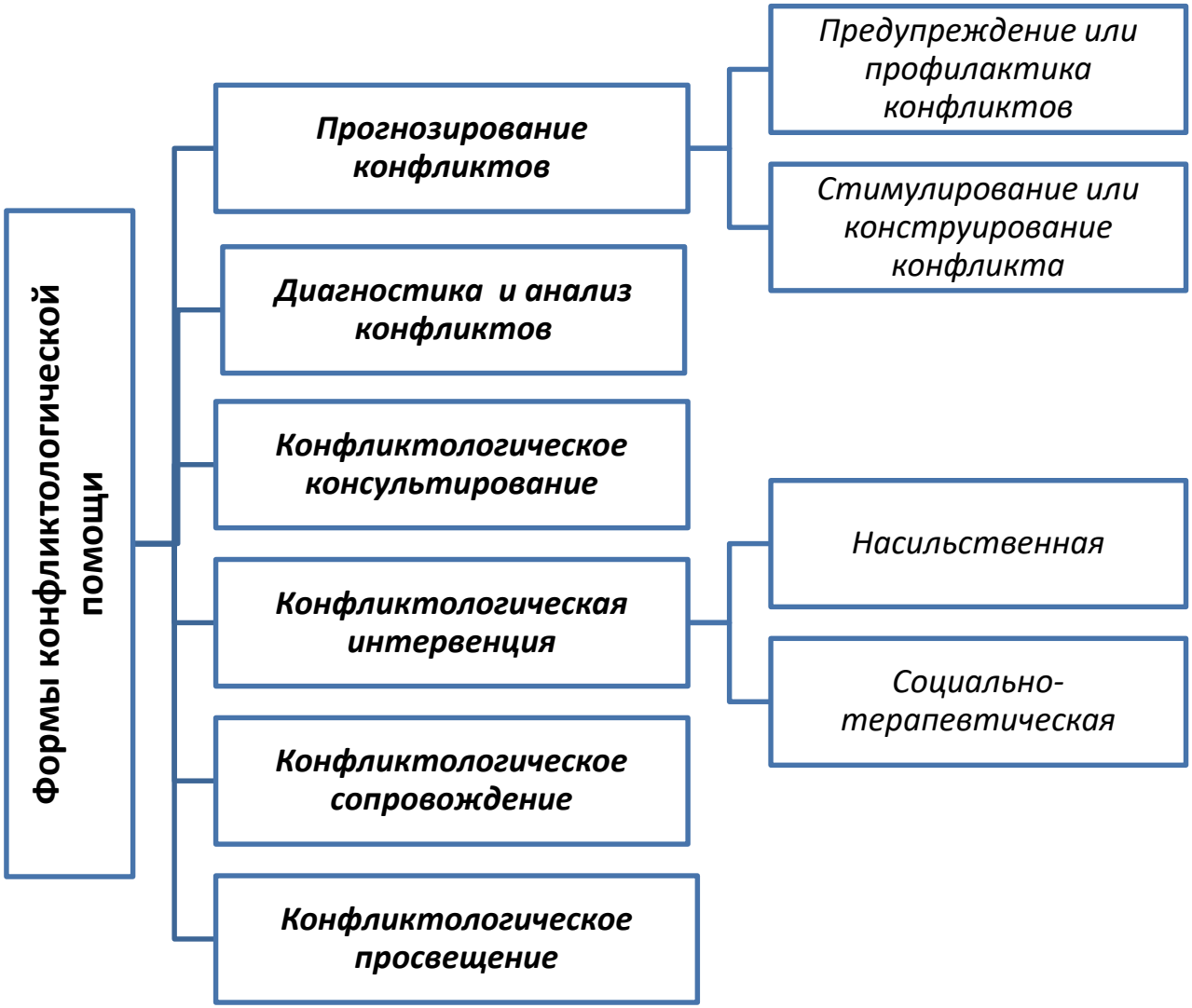
Конфликтологическая помощь

- ***Конфликтологическая помощь*** – это область практического применения конфликтологических знаний, методов и технологий, направленная на повышение конфликтологической компетентности людей и оказание конфликтологической поддержки как отдельному человеку, так и семье, группе или организации.

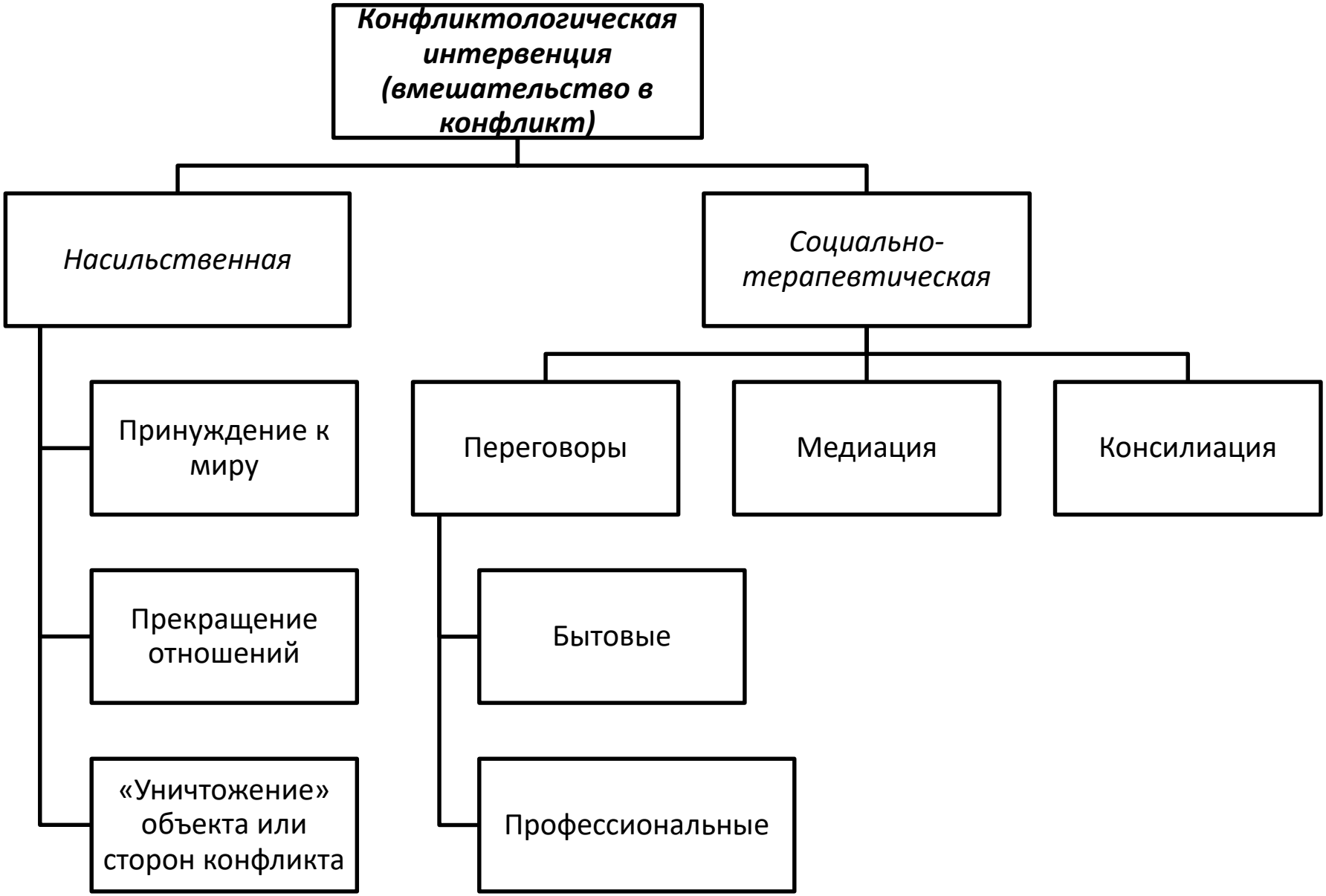
Конфликтологическая помощь

- ***Конфликтологическая помощь*** – это работа с людьми, предполагающая решение различного рода проблем, связанных с трудностями и конфликтами в межличностных отношениях, в семьях, урегулирование организационных и многих других противоречий

Формы конфликтологической помощи



Конфликтологическая интервенция



Методы и технологии работы с семейными конфликтами

- Методы и технологии работы с семейными конфликтами разнообразны, но основным средством разрешения или урегулирования конфликтов выступают переговоры.
- *Переговоры - основное цивилизованное средство получить от других людей то, чего Вы хотите и предложить другим то, что Вы можете.*

Переговоры

- **Переговоры** — это особая коммуникация между сторонами (переговорщиками), направленная на достижение согласованных целей и удовлетворение интересов каждой стороны, при которой каждая из сторон имеет равные возможности в контроле ситуации и принятии решения, которое закрепляется договором (устным или письменным).
- Цель переговоров – прийти к взаимовыгодным и реалистичным обещаниям-соглашениям по обсуждаемым вопросам таким образом, чтобы каждой из сторон хотелось выполнить эти обещания.

Семья - это место постоянных переговоров

Семья - это место постоянных переговоров

- Они происходят каждый день и на каждом уровне функционирования членов семьи.
- Чаще всего переговоры проходят между:
  - Супругами
  - Родителями и детьми
  - Самими детьми
  - Младшими и старшими членами семьи (взрослые дети – пожилые родители; бабушки/дедушки – внуки)
  - Другими родственниками

Методы и технологии работы с семейными конфликтами

- Переговоры по урегулированию или разрешению конфликтов в семье могут быть разного масштаба, глубины, эмоциональности.
- Важно, чтобы это были ***интегративные*** переговоры – т.е. направленные на объединение членов семьи, преодоление разногласий с учетом интересов каждого.

Переговоры

1. Подготовительная стадия
2. Основное взаимодействие
3. Пост-коммуникация

Подготовительная стадия переговоров предполагает:

1. Определение своих интересов (зачем я хочу поговорить?) и возможных интересов другой стороны (зачем ей это?)

2. Определение темы, целей и повестки (что я готов обсуждать, какие моменты хочу вынести на совместное обсуждение). Какие цели и вопросы важны для другой стороны? (Что готов обсудить мой партнер?)

3. Какие будут последствия для меня и партнера, если мы не договоримся?

Подготовительная стадия переговоров предполагает:

- Что я готов(а) реально предложить по каждому обсуждаемому вопросу (от «крайнем случае» до «очень хочется»)?
- Какие предложения партнера для меня будут идеальны- приемлемы- недопустимы?
- А мои для него/нее?
- Как мы можем гарантировать друг другу выполнение обещаний?
- Когда и где мы сможем поговорить?

Подготовительная стадия

- Подготовительная стадия может занять от 15-20 минут, для обдумывания всех названных выше вопросов (желательно зафиксировать варианты, чтобы не забыть) до нескольких дней, если нужно что-то уточнить у других, подготовить, собрать ресурсы.
- В процессе подготовки выбираем и окончательную форму переговоров: профессиональную или бытовую.

ЭТАПЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ ПЕРЕГОВОРОВ

Подготовка к переговорам → Ведение переговоров → Послепереговорный этап

Начало переговоров

Презентация предложений

Дискуссия

Тупик

Дискуссия

Сделка

Выработка соглашения

Соглашение

Завершение переговоров

Кокус

БЫТОВЫЕ СЕМЕЙНЫЕ ПЕРЕГОВОРЫ

Переговоры в детско-родительских конфликтах

- Детско-родительские конфликты неизбежны.
- Это связано с развитием всех членов семьи, с постоянным динамическим изменением отношений, взрослением детей, развитием родителей, возрастными и семейными кризисами.

Переговоры в детско-родительских конфликтах

- Практика показывает, что их причины могут быть самыми разными, поскольку конфликты между родителями и детьми могут возникать под действием целого ряда факторов.
- Чаще считается, что причины конфликтов в детско-родительских отношениях связаны с неправильными действиями родителей и, в целом, старших.

Работа с детско-родительскими конфликтами

- К причинам или факторам конфликтов между родителями и детьми также относят:
  - Деструктивность семейного воспитания.
  - Личностные особенности родителей, способствующие их конфликтам с детьми
  - Личностные особенности детей
  - Вмешательство других людей (родственников, друзей, учителей…)

Переговоры в детско-родительских конфликтах

- Повышенная конфликтность детско-родительских отношений – это один из аспектов негативного влияния семейного воспитания.
- Приоритетная роль в разрешении конфликтов с ребенком отдается родителю.
- Искусство ведения переговоров, основанное на разумных принципах, может значительно улучшить семейную жизнь
- При этом переговоры можно вести с детьми практически любого возраста.

Переговоры с детьми могут строится следующим образом:

1. Переговоры должны проходить после того, как Вы овладели своими чувства, без криков и ругани
2. Выясните, в чем состоит причина конфликта.

Для этого можно использовать:

- ✓ Уточняющие вопросы и техники активного слушания(Как получилось, что ....? Правильно я пониманию, что…)
- ✓ Техники эмпатийного слушания, которые позволяют понять и назвать чувства другого человека без оценивания (Ты сегодня подрался в школе, так как был сильно зол на Колю)
- ✓ Поддержку готовности ребенка высказываться (пассивное слушание)

Переговоры с детьми могут строится следующим образом:

3. Четко сформулируйте, чего вы хотите и чего хочет ваш ребенок. К примеру:

- ✓ Я хочу, чтобы посуда была чистой к моему приходу домой.
- ✓ Ты хочешь, чтобы у тебя было достаточно свободного времени для общения с друзьями

Переговоры с детьми могут строится следующим образом:

4. Постарайтесь найти максимальное количество вариантов решения конфликта с учетом интересов всех участников. Возможно составления письменного списка.

Желательно формулировать желаемое поведение в позитивной форме (Вместо «Не дрался» - «спокойно общался с другими учениками»; Вместо «не сбегал с уроков» - «присутствовал на всех занятиях»).

Чем более конкретные меры проговорены или прописаны, тем больше вероятности, что они будут приняты и выполнены (Вместо уборки в комнате - сложить вещи в шкафу и порядок с книгами на письменном столе).

Переговоры с детьми могут строится следующим образом:

5. Совместно дайте оценку всем вариантам и выберите тот, который максимально соответствует интересам всех участников взаимодействия.

Будьте гибкими, если желаете достичь главного - разрешения конфликта.

Переговоры с детьми могут строится следующим образом:

6. Договоритесь действовать в соответствии с выбранным вариантом.

Старайтесь следовать договоренностям, желательно с указанием срока договоренности. К примеру, наш договор действует в течение следующей недели.

В случае нарушения договоренности не судите строго ни ребенка, ни себя. Возможно, причина в том, что при выборе решения кто-то был не совсем искренним и на самом деле предложенный выход из ситуации кого-то не устраивал.

Имеет смысл пересмотреть договоренность и вновь прийти к обоюдному согласию.

Переговоры с детьми могут строится следующим образом:

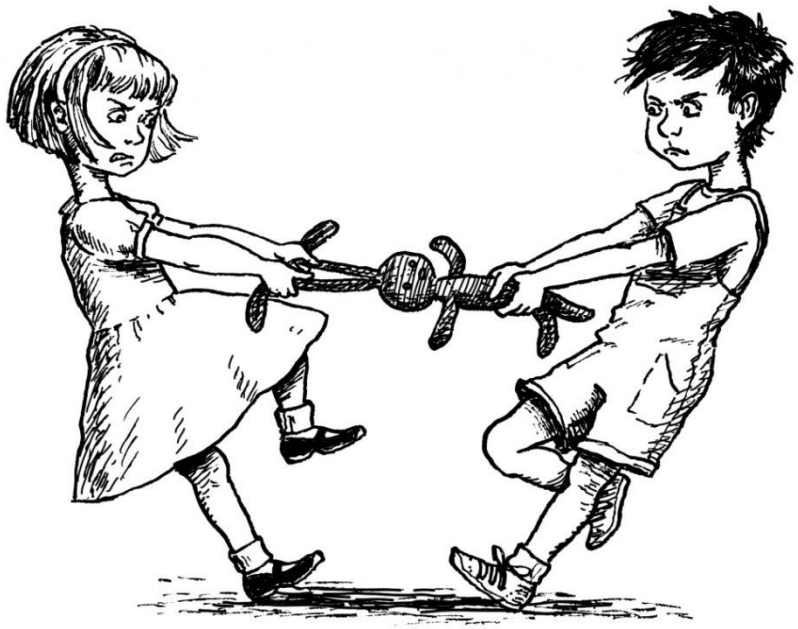
7. Обязательно регулярно обсуждайте ход реализации ваших договоренностей.

Если всё получается - хвалите ребенка и себя.

Если возникают трудности - ищите их причины и договаривайтесь снова.

Важно не превратить переговоры по решению общих проблем в торг.

Переговоры между детьми



- Конфликты между детьми возникают часто.
- Это один важных механизмов социализации и формирования социального интеллекта.
- Причины таких конфликтов крайне разнообразны.

Переговоры между детьми

- Начиная с 3-4 летнего возраста дети способны договариваться, давать обещания друг другу и выполнять их.
- Важно, чтобы взрослые обращали внимание на детские конфликты и учили детей конструктивным формам поведения.
- Дети очень хорошо осваивают простые переговоры в игровой форме. С удовольствием проводят их между игрушками. И легко переносят новые умения на свое общение о сверстниками и старшими.

ПЕРЕГОВОРЫ С ЛЮДЬМИ СТАРШЕГО ПОКОЛЕНИЯ

Переговоры с людьми старшего поколения

- К сожалению, эликсир вечной молодости еще не найден. Старение - это необратимый процесс, которому подвержены все люди и другие живые существа.
- Конфликты с людьми старшего поколения отчасти похожи на конфликты с детьми. Но тональность их другая.

Переговоры с людьми старшего поколения

1. В процессе перехода от зрелости к старости меняется гормональный фон, а также накапливаются необратимые изменения и сбои в работе головного мозга. Это влечет за собой искажения характера и поведения. Свойства личности, будь то внимательность и заботливость, скупость и вспыльчивость, гипертрофируются, усиливаются и превращаются в подозрительность, сверхконтроль, скаредность и злость.

К сожалению, это особенности пожилого возраста, обусловленные физиологическими свойствами.

Переговоры с людьми старшего поколения

2. Взрослые дети часто не понимают своих родителей, ведь их настроение меняется несколько раз за день: то наступит грусть, без видимых причин, то вдруг все им не нравится, все раздражает.

Пожилые женщины проявляют властность и агрессивность, а мужчины становятся сентиментальными или эксцентричными.

Это не злой умысел. Так проявляются возрастные изменения в эмоциональной сфере людей старшего возраста.

Переговоры с людьми старшего поколения

3. Привязанность пожилых людей к прошлому тоже связана с этими переменами: постепенно реальные ощущения и впечатления теряют былую яркость и остроту. А воспоминания молодости, напротив, становятся источником радости.

4. Чрезмерная озабоченность в любой сфере жизнедеятельности, которая отличает многих пожилых людей, служит им своеобразной психологической защитой.

Переговоры с людьми старшего поколения

- Переговоры со стариками очень похожи на переговоры с детьми. Только сложнее.
- Важно быть внимательным, терпеливым, искренним и настроенным на договоренности.
- При этом избегать покровительства, позиции более сильного, держаться уважительно.
- Контролировать свои эмоции и не поддаваться на желание добиться чего-либо давлением, угрозами, обманом, манипуляцией.

Переговоры с людьми старшего поколения опираются на 4 шага:

1. Установить, какие интересы и потребности стороны стоят за её желаниями, действиями, реакциями.

2. Показать, в чем ваши разногласия компенсирует друг друга.

3. Разобрать варианты решений, которые наилучшим образом удовлетворяют потребности сторон. Делать это мягко.

4. Выбрать и согласовать взаимоприемлемое реалистичное решение.

Переговоры с людьми старшего поколения

Договоритесь действовать в соответствии с выбранным вариантом.

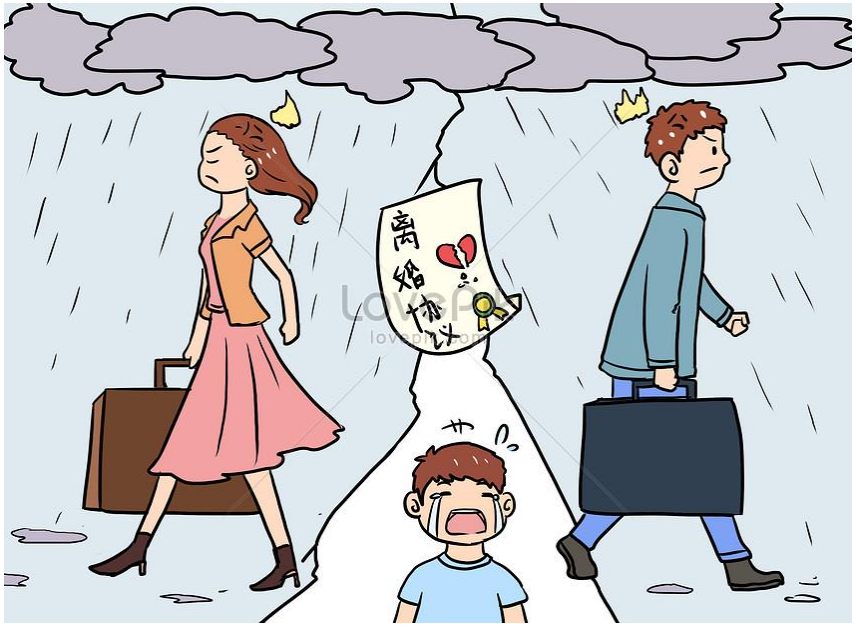
Старайтесь следовать договоренностям, желательно с указанием срока договоренности. К примеру, наш договор действует в течение следующей недели, месяца.

В случае нарушения договоренности не судите строго ни старшего родственника, ни себя. Возможно, причина в том, что при выборе решения кто-то был не совсем искренним и на самом деле предложенный выход из ситуации кого-то не устраивал.

Имеет смысл пересмотреть договоренность и вновь прийти к обоюдному согласию.

ПЕРЕГОВОРЫ В СУПРУЖЕСКИХ КОНФЛИКТАХ

Переговоры в супружеских конфликтах



- Конфликты между супругами опасны, так как влияют не только на них, но и на других членов семьи (чаще всего — детей).
- Их скорейшее разрешение возможно как силами самих супругов, в особенности, если конфликт незначителен, так и при помощи специалистов.

Переговоры в супружеских конфликтах

- Переговоры между супругами могут
  - Проходить по «упрощенной» схеме (например, метод Даниэля Дэна)
  - Быть полноценными переговорами, когда соблюдается практически вся переговорная технология
  - В сложных случаях используется медиация

Четырёхшаговый метод Д. Дэна

- В основе подхода Д. Дэна лежит отказ от ложных рефлексов.
- Ложные рефлексы - это те средства разрешения конфликтов, которые подсказывают нам инстинкты:

1) Уход от общения ("бегство"), попытка прервать взаимоотношения;

2) Силовые игры ("борьба"), попытка победить Другого.

Четырёхшаговый метод Д. Дэна

Шаг 1: НАЙДИТЕ ВРЕМЯ ДЛЯ БЕСЕДЫ

Шаг 2: ПОДГОТОВЬТЕ УСЛОВИЯ

Шаг 3: Диалог. ОБСУДИТЕ ПРОБЛЕМУ

Шаг 4: ЗАКЛЮЧИТЕ ДОГОВОР (если это необходимо)

Переговоры в супружеских конфликтах

- Существуют и другие подходы к переговорам в супружеских конфликтах и, шире, в семейных конфликтах.
- Главное – желание договориться и готовность учитывать интересы друг друга.
- Если же сами члены семьи в конфликтах теряют способность договариваться, то можно обратиться за профессиональной помощью.