

## **Преодоление трудного поведения. Стратегия взаимодействия с подростками.**

### **Характеристика подросткового возраста**

Подростковый возраст — трудный период полового созревания и психологического взросления. В это время в самосознании происходят значительные изменения: появляется чувство взрослости, ощущение себя взрослым человеком; оно становится центральным новообразованием младшего подросткового возраста. Возникает страстное желание если не быть, то хотя бы казаться и считаться взрослым. Отстаивая свои новые права, подросток ограждает многие сферы своей жизни от контроля родителей и часто идет на конфликты с ними. Кроме стремления к эмансипации подростку присуща сильная потребность в общении со сверстниками. Ведущей деятельностью в этот период становится интимно-личностное общение. Появляются подростковая дружба и объединение в неформальные группы. Возникают и яркие, но обычно сменяющиеся друг друга увлечения.

### **Поведение в семье. Реакция эмансипации**

Наиболее важными и наиболее напряженными являются в этот период отношения подростка с родителями. Тяжесть положения здесь обусловлена, с одной стороны, экономической зависимостью и прочими формами зависимости от родителей, и с другой — желанием получить самостоятельность, возрастающей потребностью в независимости. В отношениях с родителями подросток поставлен в довольно сложные условия: с одной стороны, он "занимается формированием собственной индивидуальности", с другой — в связи с новым своим положением "налаживает новые связи с родителями". Это противоречие во взаимоотношениях подростка и взрослого характерно именно для подросткового возраста.

Отношения подростка с родителями и конфликтность этих отношений, связанная со стремлением молодого человека освободиться от родительской опеки и контроля, зависит от многих факторов. Это, во-первых, условия, связанные с материальным положением семьи, ее психологической атмосферой, стилем воспитания, уровнем образования, социальным положением и родом занятий родителей. Во-вторых, сформировавшиеся к этому времени индивидуальные особенности юноши и девушки. Стремление к поведенческой и нормативной автономии тоже имеет относительный характер. Подростки в действительности и не стремятся к полной свободе, поскольку полная свобода, предоставленная им слишком быстро, воспринимается ими как отторжение от семьи. Подростки хотят иметь право делать собственный выбор, проявлять свою независимость, спорить со старшими и нести ответственность за свои слова и поступки, однако полная свобода им не нужна. Те из них, кому дается полная свобода, испытывают чувство тревоги, так как не знают, как ею воспользоваться.

Сложность отношений между молодыми людьми и их родителями во многом определяется своеобразной асимметричностью интересов детей и родителей. Последние интересуются всеми сторонами жизни их детей, в то время как подростки (юноши), в силу отсутствия у них жизненного опыта и вследствие возрастного эгоцентризма, мало интересуются теми аспектами жизни родителей, которые выходят за пределы жизни семьи.

### **Конфликты в семье**

Наиболее частыми причинами конфликтов являются: выбор друзей и партнеров, частота посещений школьных вечеров и свиданий, занятия подростка, отход ко сну, укоренившиеся убеждения, выбор одежды, прически, необходимость работы по дому.

Конфликты с родителями возрастают при инфантильном поведении подростка, его демонстративном неуважении к ним, ссорах с братьями и сестрами, сложных отношениях с родственниками, несовпадении типов личностей подростка и кого-то из родителей. Но несмотря на случающиеся конфликты, большинство подростков все же характеризуют отношения в семье как теплые, гибкие, связанные с

переживанием положительных эмоций

Основные сложности в общении, конфликты возникают из-за родительского контроля за поведением, учебной подростка, его выбором друзей и т.д. крайние, самые неблагоприятные для развития ребенка случаи – жесткий, тотальный контроль при авторитарном воспитании и почти полное отсутствие контроля, когда подросток оказывается предоставленным самому себе, безнадзорным. Существует много промежуточных вариантов:

Родители регулярно указывают детям, что им делать;

Ребенок может высказать свое мнение, но родители принимая решение, к его голосу не прислушиваются;

Ребенок может принимать отдельные решения сам, но должен получить одобрение родителей, родители и ребенок имеют почти равные права, принимая решение;

Решение часто принимает сам ребенок;

Ребенок сам решает подчиняться ему родительским решениям или нет.

Остановимся на наиболее распространенных стилях семейного воспитания, определяющего особенности отношений подростка с родителями и его личностное развитие.

Демократичные родители ценят в поведении подростка и самостоятельность, и дисциплинированность. Они сами предоставляют ему право быть самостоятельным в каких-то областях своей жизни; не ущемляя его прав, одновременно требуют выполнения обязанностей. Контроль, основанный на теплых чувствах и разумной заботе, обычно не слишком раздражает подростка; он часто прислушивается к объяснениям, почему не стоит делать одного и стоит сделать другое. Формирование взрослости при таких отношениях проходит без особых переживаний и конфликтов.

Авторитарные родители требуют от подростка беспрекословного подчинения и не считают, что должны ему объяснять причины своих указаний и запретов. Они жестко контролируют все сферы жизни, причем могут это делать и не вполне корректно. Дети в таких семьях обычно замыкаются, и их общение с родителями нарушается. Часть подростков идет на конфликт, но чаще дети авторитарных родителей приспосабливаются к стилю семейных отношений и становятся неуверенными в себе, менее самостоятельными.

Ситуация осложняется, если высокая требовательность и контроль сочетаются с эмоционально холодным, отвергающим отношением к ребенку. Здесь неизбежна полная потеря контакта. Еще более тяжелый случай – равнодушные и жестокие родители. Дети из таких семей редко относятся к людям с доверием, испытывают трудности в общении, часто сами жестоки, хотя имеют сильную потребность в любви.

Сочетание безразличного родительского отношения с отсутствием контроля – гипопека – тоже неблагоприятный вариант семейных отношений. Подросткам позволяется делать все, что им вздумается, их делами никто не интересуется. Такая вседозволенность как бы снимает с родителей ответственность за последствия поступков детей. А подростки, как бы они иногда не бунтовали, нуждаются в родителях как в опоре, они должны видеть образец взрослого, ответственного поведения, на который можно было бы ориентироваться. Что касается неконтролируемого поведения детей, то оно становится непредсказуемым, зависимым от других, внешних влияний. Если подросток попадает в асоциальную группу, возможны наркомания и другие формы социально неприемлемого поведения.

Родительская любовь – совершенно необходимое, но недостаточное условие благополучного развития подростка. Гиперопека – излишняя забота о ребенке, чрезмерный контроль за всей его жизнью, основанный на тесном эмоциональном контакте, - приводит к пассивности, несамостоятельности, трудностям в общении со сверстниками.

Трудности возникают и при высоких ожиданиях родителей, оправдать которые ребенок не в состоянии. С родителями, имеющими неадекватные ожидания, в подростковом возрасте обычно утрачивается духовная близость. Подросток хочет сам решать, что ему нужно, и бунтует, отвергая чуждые ему требования. Если же при этом ему навязывается повышенная моральная ответственность, может развиваться невроз.

Конфликты возникают при отношении родителей к подростку как к маленькому ребенку и при непоследовательности требований, когда от него ожидается то детское послушание, то взрослая

самостоятельность. Вообще противоречивое воспитание по-прежнему сказывается на семейных отношениях. Часто источником конфликта становится внешний вид подростка. Родителей не устраивает ни мода, ни цены на вещи, так нужные их ребенку. А подросток, считая себя уникальной личностью, в то же время стремится ничем не отличаться от сверстников. Камнем преткновения во многих семьях может стать вопрос: до которого часа подросток может гулять вечером? Или родители считают, что девочке рано встречаться с мальчиком и т.д. Легкая ранимость этого "взрослого" ребенка требует от родителей терпеливого разъяснения, но ни в коем случае нравоучений и нотаций. Подросток хочет, чтобы взрослые считались с его мнением, уважали его взгляды. Отношение к нему как к маленькому обидит подростка. Вот почему недопустимы со стороны родителей мелочная опека, излишний контроль. Слова убеждения, совета или просьбы, которыми родители на равных обратятся к подростку, воздействуют быстрее.

#### **Существует 4 способа поддержки конфликтных ситуаций:**

1. Уход от проблемы (чисто деловое общение)
2. Мир любой ценой (для взрослого отношения с ребенком дороже всего). Закрывая глаза на отрицательные поступки, взрослый не помогает подростку, а наоборот – поощряет отрицательные формы поведения ребенка.
3. Победа любой ценой (взрослый стремится выиграть, пытаясь подавить ненужные формы поведения ребенка). Если подросток проигрывает в одном, то будет стремиться выиграть в другом. Эта ситуация бесконечна.
4. Продуктивный (компромиссный вариант). Этот вариант предполагает частичную победу и в одном и в другом лагере. К этому обязательно нужно идти вместе, т.е. это должно стать результатом совместного решения.

В подростковом возрасте очень важно интимно-личностное общение. Доверие, уважение, понимание, любовь – то, что должно присутствовать в отношениях с родителями.

Для достижения воспитательных целей в семье родители обращаются к разнообразным средствам воздействия: поощряют и наказывают ребенка, стремятся стать для него образцом. В результате разумного применения поощрений развитие детей как личности можно ускорить, сделать более успешным, чем при использовании запретов и наказаний. Если все же возникает нужда в наказаниях, то для усиления воспитательного эффекта наказания по возможности должны следовать непосредственно за заслуживающим их проступком. Наказание должно быть справедливым, но не жестоким. Очень суровое наказание может вызвать у ребенка страх или озлобленность. Наказание более эффективно в том случае, если проступок, за который он наказан, разумно ему объяснен. Любое физическое воздействие формирует у ребенка убеждение, что он тоже сможет действовать силой, когда его что-то не устроит. Таким образом, для того, чтобы максимизировать положительные и свести к минимуму отрицательное влияние семьи на воспитание ребенка необходимо помнить внутрисемейные психологические факторы, имеющие воспитательное значение:

- Принимать активное участие в жизни семьи;
- Всегда находить время, чтобы поговорить с ребенком;
- Интересоваться проблемами ребенка, вникать во все возникающие в его жизни сложности и помогать развивать свои умения и таланты;
- Не оказывать на ребенка никакого нажима, помогая ему тем самым самостоятельно принимать решения;
- Иметь представление о различных этапах в жизни ребенка;
- Уважать право ребенка на собственное мнение;
- Уметь сдерживать собственнические инстинкты и относиться к ребенку как к равноправному партнеру, который просто пока что обладает меньшим жизненным опытом;
- С уважением относиться к стремлению всех остальных членов семьи делать карьеру и самосовершенствоваться.

#### **Стили поведения в конфликтах**

Существует пять основных стилей. Основные стили поведения в конфликтной ситуации связаны с общим

источником любого конфликта — несовпадением интересов двух и более сторон.

**Стиль соперничества.** Как показывает сетка, человек, использующий стиль соперничества, весьма активен и предпочитает идти к разрешению конфликта своим собственным путем. Он не очень заинтересован в сотрудничестве с другими людьми, но зато способен на волевые решения.

Это может быть эффективным стилем в том случае, когда мы обладаем определенной властью; мы знаем, что наше решение или подход в данной ситуации правильны и мы имеем возможность настаивать на них. Однако это, вероятно, не тот стиль, который мы хотели бы использовать в личных отношениях; мы хотим ладить с родными, но стиль конкуренции может вызывать в них чувство отчуждения.

Вот примеры тех случаев, когда следует использовать этот стиль:

1. Исход очень важен для нас и мы делаем большую ставку на свое решение возникшей проблемы;
2. Мы обладаем достаточным авторитетом для принятия решения и представляется очевидным, что предлагаемое нами решение — наилучшее;
3. Решение необходимо принять быстро и у нас есть достаточно власти для этого;
4. Мы чувствуем, что у нас нет иного выбора и что нам нечего терять;
5. Мы находимся в критической ситуации, которая требует мгновенного реагирования.

Когда мы используем этот подход, мы можем быть не очень популярным, но мы завоевываем сторонников, если он даст положительный результат. Но если нашей основной целью является популярность и хорошие отношения со всеми, то этот стиль использовать не следует. Он рекомендуется скорее в тех случаях, когда предложенное нами решение проблемы имеет для нас большое значение, когда мы чувствуем, что для реализации этого стиля нам необходимо действовать быстро, и когда мы верим в победу, потому что обладаем для этого достаточной волей и властью.

**Стиль избегания.** Второй из пяти основных подходов к конфликтной ситуации реализуется тогда, когда мы не отстаиваем свои права, не сотрудничаем ни с кем для выработки решения проблемы или просто избегаем разрешений конфликта. Мы можем использовать этот стиль, когда затрагиваемая проблема не столь важна для нас, когда мы не хотим тратить силы на ее решение или когда мы чувствуем, что находимся в безнадежном положении. Этот стиль рекомендуется также в тех случаях, когда мы чувствуем себя неправыми и предчувствуем правоту другого или когда этот другой обладает большей властью. Все это — серьезные основания для того, чтобы не отстаивать собственную позицию. Мы можем попытаться изменить тему, выйти из комнаты или сделать что-нибудь такое, что устранил или отсрочит конфликт. Мы можем подумать: "Мы не собираемся заниматься этим сейчас". Таким образом, мы не делаем попыток удовлетворить собственные интересы или интересы другого человека. Вместо этого мы уходим от проблемы, игнорируя ее, перекладывая ответственность за ее решение на другого, добиваясь отсрочки решения или используя иные приемы.

**Стиль уклонения** может оказаться подходящим в тех случаях, когда мы вынуждены общаться со сложным человеком и когда нет серьезных оснований продолжать контакты с ним. Этот подход может быть полезным также, если мы пытаемся принять решение, но не знаем, что предпринять, и принимать это решение сейчас же нет необходимости. Вместо того чтобы создавать напряженность, стараясь немедленно решить проблему, мы можем позволить себе роскошь отсрочки и можем сознательно уклониться от выбора сегодня. Может быть, нам потребуется создать впечатление, что мы вернемся к этому вопросу при удобном случае; иными словами, этот подход может выглядеть как промедление или уход от ответственности. Этот стиль подходит также для тех случаев, когда мы чувствуем, что для решения конкретной проблемы мы не располагаем достаточной информацией. Если мы должны занять выжидательную позицию и ответ может дать само время, то лучше признать это и сказать себе: "Сейчас мы не можем заниматься этим. Мы подождем".

Ниже приведены наиболее типичные ситуации, в которых рекомендуется применять стиль уклонения:

- напряженность слишком велика и мы ощущаем необходимость ослабления накала;
- исход не очень важен для нас и мы считаем, что решение настолько тривиально, что не стоит тратить на него силы;
- у нас трудный день, а решение этой проблемы может принести дополнительные неприятности;
- мы знаем, что не можем или даже не хотим решить конфликт в свою пользу;
- мы хотим выиграть время, может быть, для того, чтобы получить дополнительную информацию или чтобы заручиться чьей-либо поддержкой;

- у нас мало власти для решения проблемы;
- мы чувствуем, что у другого больше шансов решить эту проблему;
- пытаться решить проблему немедленно опасно, поскольку вскрытие и открытое обсуждение конфликта может только ухудшить ситуацию.

Несмотря на то, что некоторые могут посчитать стиль уклонения "бегством" от проблем и от ответственности, а не эффективным подходом к разрешению конфликтов, в действительности уход или отсрочка могут быть вполне подходящей и конструктивной реакцией на конфликтную ситуацию. Вполне вероятно, что, если мы постараемся игнорировать ее, не выразить к ней свое отношение, уйти от решения, сменить тему или перенести внимание на что-нибудь другое, то конфликт разрешится сам собой. Если нет, то мы сможем заняться им позже, когда будете больше готовы к этому.

**Стиль приспособления.** Третьим стилем является стиль приспособления. Он означает то, что мы действуем совместно с другим человеком, не пытаемся отстаивать собственные интересы. Мы можем использовать этот подход, когда исход дела чрезвычайно важен для другого человека и не очень существен для нас. Этот стиль полезен также в тех ситуациях, в которых мы не можем одержать верх, поскольку другой человек обладает большей властью; таким образом, мы уступаем и смиряемся с тем, чего хочет оппонент. Томас и Килмен говорят, что мы действуем в таком стиле, когда жертвуем своими интересами в пользу другого человека, уступая ему и жалея его. Поскольку, используя этот подход, мы откладываем свои интересы в сторону, то лучше поступать таким образом тогда, когда наш вклад в данном случае не слишком велик или когда мы делаем не слишком большую ставку на положительное для нас решение проблемы. Это позволяет нам чувствовать себя комфортно по отношению к желаниям другого человека. Но вы не захотите приспособливаться к кому-то, если вы будете чувствовать себя обиженным. Если мы считаем, что уступаем в чем-то важном для нас, и чувствуем в связи с этим неудовлетворенность, то стиль приспособления в этом случае, вероятно, неприемлем. Он может оказаться неприемлемым и в той ситуации, когда мы чувствуем, что другой человек не собирается в свою очередь поступиться чем-то или что этот человек не оценит сделанного нами. Этот стиль следует использовать тогда, когда мы чувствуем, что, немного уступая, мы теряем мало. Или же мы можем прибегнуть к такой стратегии, если в данный момент необходимо несколько смягчить ситуацию, а потом мы предполагаем вернуться к этому вопросу и отстоять свою позицию.

**Стиль приспособления** может немного напоминать стиль уклонения, поскольку мы можем использовать его для получения отсрочки в решении проблемы. Однако основное отличие состоит в том, что мы действуем вместе с другим человеком; мы участвуем в ситуации и соглашаемся делать то, чего хочет другой. Когда же мы применяем стиль уклонения, мы не делаем ничего для удовлетворения интересов другого человека. Мы просто отталкиваем от себя проблему.

Вот наиболее характерные ситуации, в которых рекомендуется стиль приспособления:

- нас не особенно волнует случившееся;
- мы хотим сохранить мир и добрые отношения с другими людьми;
- мы чувствуем, что важнее сохранить с кем-то хорошие взаимоотношения, чем отстаивать свои интересы;
- мы понимаем, что итог намного важнее для другого человека, чем для нас;
- мы понимаем, что правда не на нашей стороне;
- у нас мало власти или мало шансов победить;
- мы полагаем, что другой человек может извлечь из этой ситуации полезный урок, если мы уступим его желаниям, даже не соглашаясь с тем, что он делает, или считая, что он совершает ошибку.

Уступая, соглашаясь или жертвуя своими интересами в пользу другого человека, мы можем смягчить конфликтную ситуацию и восстановить гармонию. Мы можем и в дальнейшем довольствоваться итогом, если считаем его приемлемым для себя. Или же мы можем использовать этот период затишья для того, чтобы выиграть время, так, чтобы потом можно было добиться окончательного желательного для нас решения.

**Стиль сотрудничества.** Четвертым является стиль сотрудничества. Следуя этому стилю, мы активно участвуем в разрешении конфликта, и отстаиваете свои интересы, но стараемся при этом сотрудничать с другим человеком. Этот стиль требует более продолжительной работы по сравнению с большинством других подходов к конфликту, поскольку мы сначала "выкладываем на стол" нужды, заботы и интересы

обеих сторон, а затем обсуждаем их. Однако если у нас есть время и решение проблемы имеет достаточно важное для нас значение, то это хороший способ поиска обоюдого выгоды результата и удовлетворения интересов всех сторон.

Этот стиль особенно эффективен, когда стороны имеют различные скрытые нужды. В таких случаях бывает затруднительным определение источника неудовлетворенности. Вначале можем показаться, что оба хотим одного и того же или имеем противоположные цели на отдаленное будущее, что является непосредственным источником конфликта. Однако существует различие между внешними позициями в споре и реальными интересами, которые служат истинными причинами конфликтной ситуации.

Стиль сотрудничества побуждает каждого человека к открытому обсуждению его нужд и желаний.

Иными словами, для успешного использования стиля сотрудничества необходимо затратить некоторое время на поиск скрытых интересов и нужд для разработки способа удовлетворения истинных желаний обеих сторон. Раз мы оба понимаем, в чем состоит причина конфликта, мы имеем возможность вместе искать новые альтернативы или выработать приемлемые компромиссы.

Такой подход рекомендуется использовать в описанных ниже ситуациях:

- решение проблемы очень важно для обеих сторон и никто не хочет полностью от него устраниваться;
- у нас тесные, длительные и взаимозависимые отношения;
- у нас есть время поработать над возникшей проблемой;
- и мы, и другой человек осведомлены в проблеме, и желания обеих сторон известны;
- мы оба способны изложить суть своих интересов и выслушать друг друга;
- обе вовлеченные в конфликт стороны обладают равной властью или хотят игнорировать разницу в положении для того, чтобы на равных искать решение проблемы.

Сотрудничество является дружеским, мудрым подходом к решению задачи определения и удовлетворения интересов обеих сторон. Однако это требует определенных усилий. Обе стороны должны выделить на это некоторое время, и они должны уметь объяснить свои желания, выразить свои нужды, выслушать друг друга и затем выработать альтернативные варианты и решения проблемы. Отсутствие одного из этих элементов делает такой подход неэффективным. Сотрудничество среди прочих стилей является самым трудным, однако он позволяет выработать наиболее удовлетворяющее обе стороны решение в сложных и важных конфликтных ситуациях.

Стиль компромисса. В середине сетки находится стиль компромисса. Мы немного уступаем в своих интересах, другая сторона делает то же самое. Иными словами, мы сходимся на частичном удовлетворении своего желания и частичном выполнении желания другого человека. Мы делаем это, обмениваясь уступками для разработки компромиссного решения.

Такие действия могут в некоторой мере напоминать сотрудничество. Однако компромисс достигается на более поверхностном уровне по сравнению с сотрудничеством; мы уступаем в чем-то, другой человек также в чем-то уступает и в результате мы можем прийти к общему решению. Мы не ищем скрытые нужды и интересы как в случае применения стиля сотрудничества. Мы рассматриваем только то, что говорим друг другу о своих желаниях.

Стиль компромисса наиболее эффективен в тех случаях, когда мы хотим одного и того же, но знаем, что одновременно это для нас невыполнимо. Следовательно, мы вырабатываем некоторый компромисс, основанный на незначительных взаимных уступках.

При использовании стиля сотрудничества мы сосредоточиваем внимание на удовлетворении скрытых нужд и желаний; применяя стиль компромисса, мы рассматриваем конфликтную ситуацию, как нечто данное и ищем способ повлиять на нее или изменить ее, уступая или обмениваясь уступками. Целью сотрудничества является выработка долгосрочного взаимовыгодного решения; в случае компромисса это может быть сиюминутный подходящий вариант.

Ниже перечислены типичные случаи, в которых стиль компромисса наиболее эффективен:

- обе стороны обладают одинаковой властью и имеют взаимоисключающие интересы;
- мы хотим получить решение быстро, потому что у нас нет времени;
- нас может устроить временное решение;
- мы можем воспользоваться кратковременной выгодой;
- другие подходы к решению проблемы оказались неэффективными;
- компромисс позволит нам сохранить взаимоотношения и мы предпочитаем получить хоть что-то, чем

все потерять.

Компромисс часто является удачным отступлением или даже последней возможностью прийти к какому-то решению. Мы можем выбрать этот подход с самого начала, если мы не обладаем достаточной властью для того, чтобы добиться желаемого, если сотрудничество не возможно, и если никто не хочет односторонних уступок.

В данной главе мы рассмотрели характеристику подросткового возраста, поведение ребенка в семье, проблемы и конфликты, которые возникают в данный период, и стили поведения, приемлемые в конфликтных ситуациях.

## Методические рекомендации

Для конструктивного разрешения конфликтных ситуаций крайне важным является умение ими управлять. Для этого можно использовать ряд правил:

1. Дайте партнеру "выпустить пар". Если он раздражен и агрессивен, то нужно помочь ему снизить внутреннее напряжение. Пока это не случится, договориться с ним трудно или невозможно. Во время его "взрыва" следует вести себя спокойно, уверенно, но не высокомерно. Он – страдающий человек независимо от того, кто он. Если человек агрессивен, значит, он переполнен отрицательными эмоциями. В хорошем настроении люди не кидаются друг на друга.
2. Потребуйте от него спокойно обосновать претензии. Скажите, что будете учитывать только факты и объективные доказательства. Людям свойственно путать факты и эмоции. Поэтому эмоции отмечайте вопросами: "То, что ты говоришь, относится к фактам или мнению, догадке?".
3. Сбивайте агрессию неожиданными приемами. Например, попросите доверительно у конфликтующего партнера совета. Задайте неожиданный вопрос, совсем о другом, но значимом для него. Напомните о том, что вас связывало в прошлом и было очень приятным. Главное, чтобы ваши просьбы, воспоминания, комплименты переключали сознание разъяренного партнера с отрицательных эмоций на положительные.
4. Не давайте ему отрицательных оценок, а говорите о своих чувствах. Не говорите: "Ты меня обманываешь", лучше звучит: "Я чувствую себя обманутым". Не говорите: "Ты грубый человек", лучше скажите: "Я очень огорчен тем, как ты со мной разговариваешь".
5. Попросите сформулировать желаемый конечный результат и проблему как цепь препятствий. Проблема – это то, что надо решать. Отношение к человеку – это фон или условия, в которых приходится решать. Неприязненное отношение к человеку может заставить вас не захотеть решать. А вот этого делать нельзя! Не позволяйте эмоциям управлять вами! Определите вместе с ним проблему и сосредоточьтесь на ней.
6. Предложите ребёнку высказать свои соображения по разрешению возникшей проблемы и свои варианты решения. Не ищите виновных и не объясняйте создавшееся положение, ищите выход из него. Не останавливайтесь на первом приемлемом варианте, а создавайте спектр вариантов; потом из него выберите лучший. При поиске путей решения помните, что следует искать взаимоприемлемые варианты решения. Вы и ребёнок должны быть удовлетворены взаимно. И вы оба должны стать победителями, а не победителем и побежденным. Если не можете договориться о чем-то, то ищите объективную меру для соглашения (нормативы, закон, факты, существующие положения, инструкции и т. д.).
7. В любом случае дайте подростку "сохранить свое лицо". Не позволяйте себе распускаться и отвечать агрессией на агрессию. Не задевайте его достоинства. Он этого не простит, даже если и уступит нажиму. Не затрагивайте его личности. Давайте оценку только его действиям и поступкам. Можно сказать: "Ты уже дважды не выполнил свое обещание", но нельзя говорить: "Ты – необязательный человек".
8. Отражайте как эхо смысл его высказываний и претензий. Кажется, что все понятно, и все же: "Правильно ли я тебя понял?", "Ты хотел сказать...?", "Позволь я перескажу, чтобы убедиться, правильно ли я тебя понял или нет". Эта тактика устраняет недоразумения, и, кроме того, она демонстрирует внимание к подростку. А это тоже уменьшает его агрессию.

9. Держитесь как на острове ножа в позиции "на равных". Большинство людей, когда на них кричат или их обвиняют, тоже кричат в ответ или стараются уступить, промолчать, чтобы погасить гнев другого. Обе эти позиции (сверху – "родительская" или снизу – "детская") неэффективны.

Держитесь твердо в позиции спокойной уверенности (позиция на равных – "взрослая"). Она удерживает и ребёнка от агрессии, помогает обоим не "потерять свое лицо".

10. Не бойтесь извиниться, если чувствуете свою вину.

Во-первых, это обезоруживает подростка, во-вторых, вызывает у него уважение. Ведь способны к извинению только уверенные и зрелые личности.

11. Ничего не надо доказывать.

В любых конфликтных ситуациях никто никогда и никому ничего не может доказать. Даже силой. Отрицательные эмоциональные воздействия блокируют способность понимать, учитывать и соглашаться с "врагом". Работа мысли останавливается. Если человек не думает, рациональная часть мозга выключается, незачем и пытаться что-то доказывать. Это – бесполезное, пустое занятие.

12. Забудьте первым.

Если так уж получилось, что вы потеряли контроль над собой и не заметили, как вас втянули в конфликт, попытайтесь сделать единственное – зайдите. Не от ребёнка требуйте: "Замолчи!... Прекрати!", а от себя! Добиться этого легче всего.

Ваше молчание позволяет выйти из ссоры и прекратить ее. В любом конфликте участвуют обычно две стороны, а если одна исчезла – с кем ссориться?

Если же ни один из участников не склонен зайти, то обоих очень быстро захватывает отрицательное эмоциональное возбуждение. Напряжение стремительно возрастает. В таком "диалоге" взаимные реакции участников только подливают масла в огонь. Чтобы погасить это возбуждение, нужно убрать то, что его разжигает.

Молчание не должно быть обидным для партнера. Если же оно окрашено издевкой, злорадством или вызовом, оно может подействовать как красная тряпка на быка. Чтобы скандал прекратился, нужно молчанием игнорировать сам факт ссоры, отрицательное возбуждение партнера, как если бы ничего этого не было.

13. Не характеризуйте состояние оппонента. Всячески избегайте словесной констатации отрицательного эмоционального состояния партнера: "Ну вот, полез в бутылку! ... А чего ты нервничаешь, чего злишься?... Чего ты бесишься?". Подобные "успокаивающие" слова только укрепляют и усиливают развитие конфликта.

14. Уходя, не хлопайте дверью.

Ссору можно прекратить, если спокойно и без всяких слов выйти из комнаты. Но если при этом хлопнуть дверью или перед уходом сказать что-то обидное, можно вызвать эффект страшной, разрушительной силы. Известны трагические случаи, вызванные именно оскорбительным словом "под занавес".

15. Говори, когда партнер остыл.

Если вы заходите, и подросток расценил отказ от ссоры как капитуляцию, лучше не опровергать этого. Держите паузу, пока он не остынет. Позиция отказавшегося от ссоры должна исключать полностью что бы то ни было обидное и оскорбительное для партнера. Побеждает не тот, кто оставляет за собой последний разящий выпад, а тот, кто сумеет остановить конфликт вначале, не даст ему разгона.