



КОНФЛИКТЫ. ПУТИ ИХ РЕШЕНИЯ

Конфликты неизбежны, это один из механизмов развития жизни.

В основе всякого конфликта лежит противоречие. Осмысливая содержание конфликта, мы уже приступаем к его решению.

Сегодня мы поговорим о конфликтах. Конфликты в нашей жизни неизбежны, так как все мы разные люди со своими взглядами, интересами, убеждениями.

Итак, что такое конфликт.

КОНФЛИКТ – это момент в межличностных отношениях двух субъектов, обладающих индивидуальным внутренним миром, когда между этими личностями возникает противоречие.

Из определения мы можем выявить сущность такого явления как конфликт:

- прежде всего, необходимы два субъекта – участника конфликта (участников может быть и больше);
- противоречие, которое лежит в основе конфликта, должно быть лично значимым для субъектов;
- необходимы определенные обстоятельства, которые выявили бы противоречие и столкнули интересы субъектов.

При наличии всех этих условий и возникает конфликтная ситуация, которая является первой стадией развития конфликта.

Через какой-то промежуток времени конфликт переходит во вторую стадию и выражается в инциденте.

Формы протекания конфликта могут быть разными:

- Недовольство – ощущение неудовлетворенности;
- Разногласие – несходство во мнениях, взглядах;
- Противодействие – действие, препятствующее другому действию;
- Противостояние – концентрация на конкретном интересе субъекта;
- Противоборство – борьба субъекта с кем-либо, чем-либо, мешающим реализации интересов субъекта.

Форма протекания конфликта тем острее, чем дольше продолжается сам инцидент. Поэтому, чем раньше начнется поиск решения, тем меньше будут психологические последствия.

Самым первым шагом на пути к решению конфликта является факт признания того, что проблема действительно есть.

Осмысливая содержание конфликта, мы уже приступаем к его решению.

Правила поведения в конфликте.

- Дайте партнеру «выпустить пар». Если партнер раздражен и агрессивен, договориться с ним невозможно, поэтому постарайтесь помочь ему снизить внутреннее напряжение. Во время его «взрыва» рекомендуется вести себя спокойно, уверенно, но не высокомерно.

- Сбивайте агрессию неожиданными приемами. Например, задайте неожиданный вопрос совсем о другом, но значимом для партнера деле или доверительно попросите у конфликтующего собеседника совета.

- Не давайте партнеру отрицательных оценок, а говорите о своих чувствах. Не говорите: «Вы меня обманываете», а скажите: «Я чувствую себя обманутым».

- Попросите сформулировать желаемый конечный результат и проблему как цепь препятствий. Проблема — это то, что надо решать, а отношение к человеку — это фон, условия, в которых приходится принимать решение. Не позволяйте эмоциям управлять вами. Вместе с собеседником определите проблему и сосредоточьтесь на ней: отделите проблему от личности.

- Предложите партнеру высказать свои соображения по разрешению возникшей проблемы и свои варианты решения. Не надо искать виновных и объяснять создавшееся положение. Ищите выход из него. Вариантов должно быть много, чтобы выбрать лучший, который сможет удовлетворить интересы обоих партнеров по общению.

- В любом случае дайте партнеру «сохранить свое лицо». Не следует отвечать агрессией на агрессию и задевать достоинства партнера. Давайте оценку поступкам, а не личности.

- Отражайте смысл высказываний и претензий. Употребление фраз типа «Правильно ли я Вас понял?», «Вы хотели сказать...» устраняет недоразумения и демонстрирует внимание к собеседнику, что уменьшает его агрессию.

- Не бойтесь извиниться, если чувствуете свою вину. К извинениям способны уверенные и зрелые люди, поэтому это обезоруживает партнера по общению и вызывает у него уважение и доверие.



- Ничего не надо доказывать. В конфликте никто никогда и никому ничего не смог доказать, так как отрицательные эмоции блокируют способность понимать и соглашаться. Это пустая трата времени и бесполезное занятие.

- Не требуйте от оппонента: «Замолчи», «Прекрати». Замолчите первым. Но молчание не должно быть окрашено злорадством и вызовом.

- Не характеризуйте состояние оппонента. Такие фразы отрицательного эмоционального состояния партнера, как «Что ты злишься?», «Что ты бесишься?» только укрепляют и усиливают конфликт.

- Независимо от результата разрешения противоречий старайтесь не разрушать отношения.

Существует много способов решения конфликтных ситуаций.

Выбор зависит от личности субъектов, от формы протекания и других обстоятельств.

Способы разрешения конфликтов.

- Юмор – постараться увидеть смешное в создавшейся ситуации;

- Признание достоинств – увидеть хорошие качества в другом участнике конфликта;

- Компромисс – соглашение на основе взаимных уступок;

- «Третейский суд» – обращение к незаинтересованному лицу;

- Анализ – попытаться добраться до истоков проблемы и найти решение;

- Ультиматум – решительное требование с угрозой применения мер воздействия;

Последствия конфликта тоже могут быть разными:

Деструктивные – разрыв связей, разрушение нормальных взаимоотношений;

Конструктивные – конфликт способствует выходу на новый уровень развития личности или межличностных отношений.



Необходимо стремиться именно к конструктивному решению проблемы, так как в данном случае конфликт несет в себе огромный воспитательный потенциал, являясь одним из механизмов развития личности

Для конструктивного решения проблемы следует соблюдать некоторые правила:

- *Два возбужденных человека не могут прийти к согласию, надо сначала успокоиться;*
- *Не следует бояться конфликта, надо его решать;*
- *Умейте сдерживать свои эмоции, даже если вас провоцируют, ибо «сильнее всех – владеющий собой».*
- *Уважайте личность другого, он имеет право на собственные взгляды.*

ПОМНИТЕ ЗОЛОТОЕ ПРАВИЛО ОБЩЕНИЯ

Большинство людей негативно относится к конфликтам, и это не случайно, ведь любая конфликтная ситуация сопровождается большим психологическим напряжением, стрессом, человек чувствует себя дискомфортно. Но этих негативных последствий можно избежать, если научиться предвидеть конфликтные ситуации и решать проблему в самом начале.

Для решения конфликта его участникам необходимо на основе взаимного уважения совместно найти выход из конфликтной ситуации.

Сегодня мы затронули очень важную тему, которая касается всех нас, ведь в процессе общения мы часто конфликтуем друг с другом. Помните, что конфликты в нашей жизни неизбежны, но мы можем извлечь пользу даже из конфликтных ситуаций, умело решая их.