

Профилактика и разрешение конфликта

Дата: 15.09.2020 г.

Каждый из нас не раз попадал в конфликтную ситуацию, и порой его сложно избежать. Поэтому так важно знать пути и способы разрешения конфликтных ситуаций.

«**Конфликт** (лат. *conflictus* — *столкнувшийся*) — наиболее острый способ разрешения противоречий в интересах, целях, взглядах, возникающих в процессе социального взаимодействия, заключающийся в противодействии участников этого взаимодействия и обычно сопровождающийся негативными эмоциями, выходящий за рамки правил и норм»

Конфликты зарождаются на месте столкновения взглядов, интересов .

Есть механизм влияния конфликта на человека:

1. Столкновение
2. эмоциональное потрясение
3. желание почувствовать свою значимость и
4. Желание почувствовать свою значимость.

Конфликт- это «звоночек» того , что пора что-то менять: пересмотреть свои взгляды на что –то, изменить свое отношение к чему-то....

Конфликты имеют разную классификацию. Рассмотрим одну из них:

- Внутриличностный конфликт , когда происходит борьба мотивов, интересов личности, примерно одинаковых по силе. Возникает, если человеку предъявляют противоречивые требования, и когда личные потребности не совпадают с предъявляемыми требованиями.
- Межличностный конфликт, когда два лица стремятся реализовать в своей деятельности взаимоисключающие цели (как в басне «Лебедь, рак и щука»).
- Конфликт между личностью и группой, возникающий в случае расхождения позиций одного члена группы и всей группы.
- Межгрупповой конфликт – возникает между группами.

Современные психологи выделяют положительные моменты конфликта:

- конфликт ускоряет процесс саморазвития, предотвращает застой;
- конфликт способствует осознанию общности, ведь может так сложиться, что у других сходные интересы и они стремятся к тем же результатам;
- конфликт способствует распределению приоритетов;

Рассмотрим варианты разрешения конфликтов:

Варианты и пути решения конфликтов разнообразны.

1. Конкуренция.
Здесь разрешение конфликтной ситуации происходит в пользу одного из участников, более активного, сильного, настроенного на реализацию в первую очередь собственных интересов и не думающего о других. Этот способ наиболее резкий из всех остальных вариантов разрешения конфликтов.
2. Компромисс- когда обе стороны частично уступают в чем – то друг другу, готовы признать претензии противоположной стороны и готовы простить собеседника.
Компромисс эффективен, когда оба собеседника равны в своих возможностях, когда они удовлетворены временным решением, если существует угроза потерять все.
3. Приспособление – это вынужденная или добровольная сдача своих позиций, приходится пренебрегать своими интересами одной из сторон. Причины, по которым один из оппонентов может прийти к такому решению:
 - когда осознает свою неправоту;

- признаете доминирование оппонента;
 - когда оппонент имеет высокую важность и необходимо сохранить с ним хорошие отношения, зависимые отношения;
 - когда возникшая проблема не имеет высокой важности и уступая собеседнику вы не несете больших потерь;
 - когда существует большая угроза еще более серьезных негативных последствий;
 - может быть давление уже с третьей стороны;
4. Избегание или уход от решения проблемы. Этот метод разумно использовать в том случае, когда выигрыш противодействующей силы становится очевидным. Уход от решения проблемы может быть тоже по нескольким причинам:
- порой необходимо занять выжидающую позицию;
 - когда перепробованы все попытки реализовать свои интересы;
 - иногда это может быть положительной реакцией на длительный конфликт;
 - когда не хватает ресурсов (сил, времени).
5. Но самым конструктивным вариантом выхода из конфликта является сотрудничество. Когда оба оппонента стремятся к конструктивному обсуждению проблемы и пытаются понять и встать на место другого человека. Здесь обе стороны находят выгодные позиции для примирения и, не прибегая к игнорированию своих и чужих интересов, вступают в положительное взаимодействие.
- Когда обе стороны принимают ответственность, обладают всеми необходимыми ресурсами для снижения или полной ликвидации конфликта, тогда они готовы с учетом взаимовыгодных решений продолжать сотрудничество.

Эта позиция определена для тактичных и сильных личностей, способных выразить и озвучить свое мнение, цели, желания, намерения и выслушать оппонента, дабы прийти к общему заключению.

Эффективна, когда:

- оба оппонента находятся в сильной зависимости друг от друга;
- важно решение для обеих сторон;
- когда обе стороны беспристрастны.

Когда конфликт заканчивается победой лишь одной стороны, то считается, что это временное разрешение и конфликт вспыхнет вновь.

Рекомендации, которые помогут направить конфликтные отношения между оппонентами в позитивное русло:

- доброжелательное отношение к собеседнику, оппоненту;
- проявление внимания к собеседнику и попытка понять его точку зрения и встать на его сторону;
- проявление сочувствия, терпимости к слабостям собеседника;
- умение признавать правоту собеседника, если он объективно прав;
- не позволять эмоциям управлять вами;
- проявлять самоконтроль и выдержку!;
- ссылаться на факты;
- рассмотрение альтернативных решений.

Профилактика конфликта заключается прежде всего в его предупреждении.

Существует очень полезное упражнение «Я–высказывание». Применение данного упражнения может помочь избежать конфликта и увидеть новые возможности для себя, возможность построить более продуктивные, плодотворные отношения .

“Я-высказывание” — когда оппонент рассказывает свою точку зрения от первого лица. (« когда я вижу интерес в глазах детей по теме, я понимаю, что не зря потратил время на подготовку материала к уроку. Меня это вдохновляет.»)

Когда один из оппонентов говорит то, что он видит, чувствует, думает (а не за другое лицо) – это повышает доверие в отношениях. Ведь партнер сообщает о своих переживаниях. При «Я-высказывании», оппонент принимает ответственность за свои эмоции, на себя. Важно уметь различать «мне плохо» и «ты плохой».

Давайте сравним :”Ты-высказывание”, “я-высказывание”

Неверно: Ты никогда меня не слушаешь!

Верно: Когда я вижу, что собеседник меня не слушает, мне неприятно, ведь я говорю достаточно важные вещи. Пожалуйста, будь внимательнее к тому, что я говорю.

И рассмотрим составляющие схемы «я –высказывания»:

Описание ситуации, вызвавшей напряжение: *Когда я вижу, что ты...; Когда это происходит...; Когда я сталкиваюсь с тем, что...*

Точное название своего чувства: *Я чувствую... (раздражение, беспомощность, горечь, боль, недоумение и т.д.); Я не знаю, как реагировать...; У меня возникает проблема...*

Название причин: *Потому что... ; в связи с тем, что...*

Еще важно помнить, что:

1. Если конфликты решены не окончательно, то велика их вероятность возобновления. Но и важно помнить, что любая попытка погасить конфликт не пройдет незамеченной, принесет свои результаты. Самое минимальное – даст почву для дальнейшего развития
2. Если вы способны урегулировать конфликт, то уже заслуживаете доверие со стороны оппонента. Появляется уверенность в том, что даже малейшие неурядицы и проблемы вы сумеете решить, сохранив при этом твердые отношения.
3. Если при возникновении конфликта вы испытываете страх, значит в глубине души опасаетесь, что шансы на его положительное разрешение для вас минимальны.

А если в прошлом опыт решения конфликтов является негативным, то уверенность в благоприятном исходе спора сводится к нулю. Скорее всего в этом случае вы пойдете на уступки, бегство, что приведет к резким выплескам эмоций, которые могут только усугубить ситуацию.

Какие пути, способы и методы разрешения конфликтов следует использовать вам, зависит от вашего характера и внутренних качеств, главное, это реализовывать свои сильные стороны в процессе урегулирования конфликта и по возможности избегать возобновления столкновений.