

Конфликт

Одной из актуальных проблем современного общества является проблема бесконфликтного общения, конструктивного сотрудничества и взаимодействия. Являясь активным участником конфликта, человек понимает, что нельзя избавиться от конфликтов вообще, что бесконфликтное состояние невозможно. Конфликты часто отравляют человеку жизнь, нарушают привычный ритм, снижают самооценку.

Конфликт – это столкновение отдельных людей или социальных групп, выражающих различные, а нередко и противоположные цели, интересы и взгляды. Для возникновения конфликта необходима конфликтная ситуация.

Конфликтная ситуация – это ситуация скрытого или явного противоборства сторон. Это могут быть различные цели, интересы и желания, либо различные способы их достижения.

Но далеко не каждая ситуация ведет к конфликту. Должен быть инцидент.

Инцидент – это стечение обстоятельств, являющихся поводом для начала непосредственного столкновения сторон

И даже в этом случае конфликт еще можно предотвратить, так как все зависит от того, как человек воспринимает и оценивает ситуацию. Если он оценивает эту ситуацию как конфликтную, то она становится реальной. Происходит конфликтное взаимодействие. Конфликт начинает жить своей жизнью. Действия конфликтующих сторон «подгоняются» под конфликтную ситуацию, втягиваются новые силы и способы конфронтации.

Конфликты это необходимое явление социальной жизни. Если они существуют, то, значит, выполняют какие-то важные функции в жизни человека и общества. Причем эти функции могут быть как позитивные так и негативные.

Позитивные функции: познание друг друга, развитие личности, повышение авторитета, ослабление психического напряжения.

Негативные функции: социальная пассивность, снижение качества деятельности, депрессия, угроза здоровью, ощущение насилия, давления.

Классификация конфликтов

Все конфликты можно классифицировать в зависимости от зон разногласий следующим образом.

Личностный конфликт. Эта зона включает конфликты, происходящие внутри личности, на уровне индивидуального сознания. Такие конфликты могут быть связаны, например, с излишней зависимостью или с ролевой напряженностью. Это сугубо психологический конфликт, но он может оказаться поводом для возникновения группового напряжения, если человек будет искать причину своего внутреннего недовольства среди членов группы.

Межличностный конфликт. Эта зона включает разногласия между двумя или более членами одной группы или нескольких групп. В таком

конфликте люди стоят «лицом к лицу», как два боксера, и к ним подключаются отдельные личности, не образующие группы.

Межгрупповой конфликт. Некоторое число людей, образующих группу (т. е. социальную общность, способную на совместные скоординированные действия), вступают в конфликт с другой группой, не включающей представителей из первой группы. Это самый распространенный вид конфликта, потому что люди, приступая к воздействию на других, обычно стараются привлечь к себе сторонников, сформировать группу, облегчающую действия в конфликте.

Конфликт с внешней средой. Люди, составляющие группу, испытывают давление извне (прежде всего со стороны культурных, административных и экономических норм и предписаний). Часто они вступают в конфликт с институтами, поддерживающими эти нормы и предписания.

Стратегии поведения в конфликте

Исследования проблем общения и практические наблюдения позволяют все приёмы и типы реагирования в конфликте разделить условно на пять стратегий поведения: *избегание, уступка, соперничество, компромисс и сотрудничество.*

1. Избегание (уход от решения ситуации)

Стратегия ухода отличается стремлением уйти от конфликта. Такое поведение бывает, если предмет конфликта не имеет существенного значения. Как правило, это взаимная уступка, т.е. обе стороны готовы избежать ситуации спора, чтобы сохранить отношения.

2. Уступка

Человек, придерживающийся данной стратегии, так же как и в предыдущем случае, стремится уйти от конфликта. Но причины «ухода» в этом случае иные. Человек, принимающий стратегию уступки, жертвует личными интересами в пользу интересов соперника.

Это может быть связано с особенностями человека – неспособностью и нежеланием вступать в конфронтацию.

На уступки можно пойти из-за неадекватной оценки предмета конфликта – занижение его ценности для себя. В этом случае принятая стратегия является самообманом и не ведет к разрешению конфликта.

А иногда уступка может оказаться лишь тактическим шагом на пути достижения главной стратегической цели – отдать малое, чтобы выиграть большее.

Стратегия уступки оправдана тогда, когда условия для разрешения конфликта не созрели. И в этом случае она ведет к временному «перемирию» на пути конструктивного разрешения конфликтной ситуации.

3. Соперничество (принуждение)

Выбор стратегии принуждения в конечном итоге сводится к выбору: либо выигрыш, либо сохранение отношений. Каждый из участников отстаивает только свои интересы, не считаясь с интересами другого. При

такой стратегии активно используются власть, сила закона, авторитет, манипуляции и т. д.

Таким способом можно разрешить конфликтную ситуацию, если предмет спора действительно очень важен для одного из участников и ради этого стоит пойти на риск. Но в большинстве случаев даже, если вопрос решается, проигравшая сторона все равно пребывает в состоянии скрытого конфликта, и это обязательно проявится в другой ситуации.

4. Компромисс

При компромиссе ни одна из конфликтующих сторон не получает удовлетворения сполна – каждый вынужден в чем-то поступиться своими интересами. Зато отношения вроде бы сохранены!

Мнение, что компромисс – лучшее решение конфликта, довольно распространено. Однако в большинстве случаев компромисс, нельзя рассматривать как способ разрешения конфликта. Это лишь этап на пути поиска приемлемого решения проблемы.

Чтобы найти компромисс, нужно:

найти такое решение, которое устроит всех;
войти в положение другого человека;
видеть правоту другого человека;
отказаться от своего эгоизма;
не считать себя выше других;
уважать чужое мнение.

5. Сотрудничество

Стратегия сотрудничества характеризуется высоким уровнем ориентации как на собственные интересы, так и на интересы соперника. Этот подход базируется на удовлетворении интересов обеих сторон и сохранении межличностных отношений.

Сотрудничество – самый сложный, но и самый выгодный путь решения конфликта. Только в этом случае есть полное удовлетворение сторон и уверенность в том, что конфликт действительно решен, а не запрятан до поры до времени в дальний угол.

Так или иначе, каждая из стратегий приносит свои плоды и может решить конфликтную ситуацию. В сложных переговорах могут чередоваться сразу несколько подходов, если конфликт включает в себя целый комплекс проблем и вопросов.

Как выйти из конфликтной ситуации?

Внезапно возникший конфликт можно постараться избежать. Если избежать не удаётся, его надо спокойно встречать и стремиться разрешить к удовлетворению всех конфликтующих сторон. К разрешению конфликтной ситуации надо подготовиться. Определить свою цель. Что вы хотите? Если вы разрешаете конфликт путём переговоров, выберите время и место, удобное для обеих сторон.

Для правильного управления межличностным конфликтом важно помнить о своей позиции и понимать позицию другой стороны. Нужно спокойно заявить о своих интересах, спросить противника, хочет ли он работать над разрешением конфликта. Если не хочет, то как он видит

решение проблемы. Самому предложить разные варианты. Если они не принимаются, можно работать над конфликтом самостоятельно. Если противник готов к урегулированию конфликта, осознайте своё состояние: что вы сейчас чувствуете и чью сторону в этот момент принимаете — свою или партнёра-противника.

Ищите понимание, а не победу. Спокойно обсудите причины, вызвавшие конфликт. Разберитесь, что привело к конфликту: действия другой стороны или ваше непонимание ситуации. Предполагайте лучшее, не обвиняйте, пока не выясните, что другой человек имел в виду. Задавайте правильные и тактичные вопросы.

Отстаивайте свою позицию, но не давите на партнёра. Не требуйте, чтобы он изменился. Давление ограничивает возможности обеих сторон и не способствует разрешению конфликта.

Следите за тем, что говорите:

Употребляйте слова, которые «поднимают» человека, а не «опускают» его.

Спросите себя, правда ли то, что вы сейчас говорите, не преувеличиваете ли вы?

Не используйте слова «всегда» и «никогда».

Будьте правдивы и делайте это с добром. Иногда бывает лучше и промолчать.

Нападайте на проблему, а не на человека.

Говорите о конкретных вещах, не обобщайте.

Решайте главные вопросы, не цепляйтесь за мелочи.

Не говорите об оппоненте, говорите о себе. Вместо «Ты лжешь» скажите: «У меня другая информация».

Расслабьтесь и ничего не бойтесь.

Осознавайте свои ощущения и выражайте их. Будьте искренни с собой и партнёром. Делитесь своими чувствами правильно. Это поможет оппоненту лучше понять вас. Позволяйте и партнёру свободно выражать свои эмоции.

Управляйте своими эмоциями, не подавляйте их, но и не позволяйте им управлять вами. Не цепляйтесь за свой страх, обиду или боль. Если после полного и искреннего выражения своих эмоций, вы почувствуете себя неловко, можно отступить. Уступка не означает поражения, а даёт возможность продолжить диалог.

Учитесь чувствовать состояние другого, общую «атмосферу» конфликта.

Будьте открыты к возможностям, которые могут появиться в процессе урегулирования конфликта. Осознав стихание эмоций или потерю интереса к конфликту, признайтесь в этом.

Выйдите из своей роли и буквально смените позицию— перейдите на другое место, посмотрите со стороны на конфликт, на себя и партнёра. Что нового вы узнали о себе и создавшейся ситуации? Возможно, вам откроются новые варианты взаимоотношений.

Если вы смогли искренне проработать все моменты разрешения конфликта, он будет стихать или перейдёт на новый уровень, где проявятся другие проблемы и новые чувства.

Если конфликт стихает, выходите из него. Простите себя и своего противника. Прощение освобождает, восстанавливает взаимоотношения, устраняет отрицательные эмоции. Найдите слова, правильно отражающие ситуацию, не унижающие вас и вашего партнёра.

Если человек скажет: «Нет», — это не ваша проблема. Вы делаете то, что правильно для вас.

Управление конфликтом доступно тому, кто умеет управлять собой. Научиться этому можно только через личный опыт, в процессе внутреннего роста.

Использование конструктивных путей решения конфликта поможет сохранить друзей и не обрести врагов.

Предупреждение конфликтов

Как и болезни, конфликты лучше предупредить, чем лечить. Для этого существует множество способов. Самые распространённые: *мягкое противостояние и конструктивное предложение.*

Мягкое противостояние - это решительное возражение, высказанное в мягкой форме. Так можно отстоять свою позицию и не обидеть другого человека.

Конструктивное предложение - это попытка найти компромисс, т.е. выход, который мог бы устроить всех.

Например, вам не нравится, что сосед по парте никогда не носит в школу учебников и пользуется вашими.

Примерные фразы:

«Дима, не хочется ссориться, но мне не нравится, когда моими вещами пользуются другие. Не обижайся, но это мои учебники, и мне одному удобнее ими пользоваться».

Можно в этой ситуации избежать конфликта с помощью конструктивного предложения.

Примерные фразы:

«Дима, мне кажется несправедливым то, что я один ношу учебники в школу, давай будем это делать по очереди».

Итак, мягкое противостояние и конструктивное предложение - это два способа поведения, которые помогут предотвратить конфликты и сохранить собственное достоинство.

Правила предупреждения конфликтов:

1. Не говорите сразу со взвинченным, возбужденным человеком.
2. Прежде чем сказать о неприятном, постарайтесь создать доброжелательную атмосферу, отметьте заслуги человека, его хорошие дела.
3. Постарайтесь посмотреть на проблему глазами оппонента, постарайтесь «встать» на его место.
4. Не скрывайте доброго отношения к людям, чаще высказывайте одобрение своим товарищам, не скупитесь на похвалу.

5. Умейте заставить себя замолчать, когда вас задевают в мелкой ссоре, будьте выше мелочных разборок!

Тест «Оценка собственного поведения в конфликтной ситуации»

Постарайтесь искренне ответить на вопрос: «Как вы обычно ведете себя в конфликтной ситуации или споре?». Если вам свойственно то или иное поведение, поставьте соответствующее количество баллов после каждого номера ответа.

Часто- 3 балла

От случая к случаю- 2 балла

Редко- 1балл

Ответы:

1. Угрожаю или дерусь.
2. Стараюсь принять точку зрения противника, считаюсь с ней как со своей.
3. Ищу компромиссы.
4. Допускаю, что не прав, даже если не могу поверить в это окончательно.
5. Избегаю противника.
6. Желаю во что бы то ни стало добиться своих целей.
7. Пытаюсь выяснить, с чем я согласен, а с чем- категорически нет.
8. Иду на компромисс.
9. Сдаюсь.
10. Меняю тему.
11. Настойчиво повторяю одну мысль, пока не добьюсь своего.
12. Пытаюсь найти исток конфликта, понять, с чего все началось.
13. Немножко уступлю и подтолкну тем самым к уступкам другую сторону.
14. Предлагаю мир.
15. Пытаюсь обратить все в шутку.

Обработка результатов теста.

Подсчитайте количество баллов под номерами 1,6,11 - это тип поведения «А» и т. д.

Тип «А»-1,6,11

тип «Б»- 2,7,12

тип «В»- 3,8,13

тип «Г»- 4,9,14

тип «Д»- 5,10,15

Если вы набрали больше всего баллов под буквами:

«А»- это «жесткий»тип решения конфликтов и споров. Вы до последнего стоите на своем, защищая свою позицию. Во что бы то ни стало стремитесь выиграть. Это тип человека, который всегда прав.

«Б»- это «демократичный» стиль. Вы придерживаетесь мнения, что всегда можно договориться. Во время спора вы пытаетесь предложить альтернативу, ищите решения, которые удовлетворяли бы обе стороны.

«В»- «компромиссный» стиль. С самого начала вы согласны на компромисс.

«Г»- «мягкий» стиль. Своего противника вы «уничтожаете» добротой. С готовностью вы встаете на точку зрения противника, отказываясь от своей.

«Д»- «уходящий» стиль. Ваше кредо- «вовремя уйти». Вы стараетесь не обострять ситуацию, не доводить конфликт до открытого столкновения.

<http://studlib.com/content/view/377/9/>

<http://www.nevrozovnet.ru/osnova/5-pyat-strategij-povedeniya-v-konflikte-metodika-tomasa-kilmana.html>

<http://psycholog-school.ru/psikhologi/konflikt-i-puti-yego-razresheniya.php>

<http://festival.1september.ru/articles/604429/>