



РАЗРЕШЕНИЕ И ПРОФИЛАКТИКА КОНФЛИКТОВ

Обычно, когда речь заходит о конфликтах, это вызывает не самые приятные ассоциации. Действительно, редко, когда конфликты решаются хорошо для всех участников. Но, во-первых, конфликты в нашей жизни совершенно неизбежны. Во-вторых, раз так, значит надо знать минимальную информацию о них, и о путях их преодоления.

Прочитав статью Вы поймёте:

- причины, механизмы и разновидности конфликтов;
- освоение методов поиска решений в конфликте;
- использование конфликтной ситуации для личного роста;
- овладение приемами общения в конфликте;
- приемы предотвращения конфликтов с близкими, знакомыми и малознакомыми людьми в повседневном общении.

Оказывается, у конфликтов бывают как плюсы, так и минусы. Возьмите листок бумаги (А4), поделите поровну. В левую колонку запишите какие, на Ваш взгляд, могут быть минусы у конфликтов. В правую – какие плюсы.

- Плюсы конфликтов:
- вскрываются "слабые звенья" во взаимоотношениях;
- появляется возможность увидеть скрытые отношения;

- возможность выплеснуть отрицательные эмоции, снять напряжение;
- можно пересмотреть свои взгляды на привычное;
- способствуют сплочению коллектива при противоборстве с внешним врагом.

Минусы конфликтов:

- появляются отрицательные эмоциональные переживания, которые могут привести к различным заболеваниям;
- возникает нарушение деловых и личных отношений между людьми, снижение дисциплины, ухудшение социально-психологического климата;
- ухудшается качество работы – после конфликта сложно восстановить деловые отношения;
- может появиться представление о победителях или побежденных как о врагах;
- возникают временные потери - на 1 мин. конфликта приходится 12 мин. после конфликтных переживаний.

Если уж конфликта не избежать, важно помнить, что есть несколько способов реагировать на него:

Соревнование: наименее эффективный, но наиболее часто используемый способ поведения в конфликтах, выражается в стремлении добиться удовлетворения своих интересов в ущерб другому. Такая тактика оправдана, когда решается действительно что-то важное и значительное и любая уступка серьезно затрагивает Ваше достоинство и достоинство Ваших близких, подвергает риску благополучие, здоровье. Постоянная приверженность данной тактике может обеспечить Вам репутацию скандалиста и неприятного человека.

Приспособление: означает, в противоположность соперничеству, принесение в жертву собственных интересов ради другого. В ряде случаев такой вариант поведения наиболее правильный. Например, не все коллеги могут любить слушать музыку на рабочем месте. В рабочем коллективе – лучше приспособиться к желаниям других.

Компромисс: компромисс как соглашение между участниками конфликта, достигнутое путем взаимных уступок. Например, в определённый день Вам нужно уйти пораньше с работы, руководителю же нужно срочно подготовить отчёт. Потенциально конфликтоспособная ситуация для обеих сторон может

вылиться во взаимовыгодные договорённости, если прийти к компромиссу. Компромисс требует от обеих сторон четкого соблюдения обязательств. Ведь нарушение договоренности — само по себе повод для возникновения конфликта, договориться в котором будет уже значительно сложнее, потому что потеряно доверие.

Избегание: для которого характерно как отсутствие стремления к кооперации, так и отсутствие тенденции к достижению собственных целей

Вы делаете вид, что никаких разногласий не существует, все замечательно. Такая тактика требует порой недюжинной выдержки. Однако ею (тактикой) можно воспользоваться в том случае, если предмет спора не имеет особого значения (вряд ли стоит доводить дело до конфликта, если речь идёт о вкусах в искусстве, например). Но постоянно использовать эту тактику избегания не стоит. Во-первых, это немалая нагрузка для психоэмоционального состояния: попытка загонять эмоции внутрь может негативно отразиться на здоровье. Во-вторых, если делать вид, что все прекрасно, то конфликтная ситуация сохраняется на неопределенный срок.

Сотрудничество: когда участники ситуации приходят к альтернативе, полностью удовлетворяющей интересы обеих сторон. В таком случае оппонент рассматривается как помощник в решении возникшей проблемы, предпринимаются попытки встать на точку зрения другого, понять, как и почему он не согласен с Вами, извлечь максимальную пользу из его возражений.

Рекомендуемый список литературы по конфликтологии:

1. **Пер. с англ. А. Калмыкова и В. Калининко.** Трансактный анализ в психотерапии: Системная индивидуальная и социальная психотерапия / Пер. с англ. А. Калмыкова и В. Калининко. — М., 2006.
2. **Гришина Н. В.** Психология конфликта. СПб., 2008.
3. **Пископпель А. А.** Конфликтное взаимодействие. М., 2013