

Правила поведения в конфликтных ситуациях!

Правила поведения в конфликтных ситуациях! Учимся правильно выходить из конфликтных ситуациях!!! Конфликт – самая древняя и естественная форма взаимоотношений. Даже чуждые любого социального взаимодействия динозавры могли бы многое о нем рассказать. Ведь когда один хочет есть, а другой не желает оказаться в зубастой пасти, налицо очевидный конфликт интересов. А что уж говорить о людях! Конфликты сопровождают их с рождения до старости. С друзьями и родителями, с коллегами и любимыми, с самим собой, в конце концов. Человек на каждом шагу рискует оказаться втянутым в конфликт. Выход из конфликта – искусство, помогающее сберечь не только доброжелательные отношения с окружающими, но и собственные нервы. Первопричины конфликтов. Так давайте узнаем, от чего же зарождается конфликт? Конфликт. Похоже он повсюду. Мы обнаруживаем его в личной жизни, он возникает между родителями и ребенком, между супружескими парами. Мы встречаем его на службе между работодателем и подчиненными, между мужчиной и женщиной. Мы видим, как религия идет против религии, нация против нации. Это глубинная тема всей человеческой истории. Конфликт становится критическим исходом нашего времени. В чем же истоки конфликта? Как любое социальное явление – это процесс, протекающий во времени. Конфликт имеет определенные периоды и этапы, в ходе которых он возникает, развивается и завершается. Динамика конфликта - это ход его развития, изменения конфликта под воздействием его внутренних механизмов и внешних факторов. В любом конфликте присутствуют его участники - "конфликтанты". Они обладают волей, сознанием, способны понимать значение своих действий и нести ответственность за них. Значит, каждый из них является субъектом, причем это может быть как отдельная личность, так и группа – от малой контактной до макросоциальных объединений. Противостоящие субъекты являются оппонентами друг друга. Помимо них в конфликте могут принимать участие и другие субъекты. Это могут быть посредники, наблюдатели, которые являются противоборствующей стороной, а выполняют миротворческие функции.

Виды конфликтов.

Конфликты могут вспыхивать между отдельными людьми, между отдельным человеком и группой, а также между группами. Кроме того, конфликтные ситуации можно поделить на три основных вида:

- явный конфликт. Он имеет объективную причину, и каждый из его участников точно знает, чего он хочет;
- скрытый конфликт. Зачастую его участники не осознают истинную причину своих разногласий;
- ложный конфликт. Возникает в результате разного рода оплошностей или недоразумений.

Методы решения конфликтов

Психологи выделяют пять основных способов выхода из конфликтов: соперничество, приспособление, компромисс, сотрудничество и уход. Каждый из этих способов имеет свои преимущества и недостатки, и в разных ситуациях человек может выбирать различные варианты поведения.

Соперничество. Этот способ предполагает борьбу между оппонентами. Каждый из них отстаивает свою позицию, и не желает уступать сопернику ни при каких обстоятельствах. Оппоненты оказывают различное давление друг на друга.

Такой способ можно применять человеку, который имеет возможность заставить соперника принять свою точку зрения. Также этот способ применим, когда человеку очень важен результат, и уступить никак нельзя.

Приспособление. Одна из конфликтующих сторон отказывается от своих интересов в пользу оппонента и соглашается на его условия.

Этот способ можно использовать, когда отношения между людьми важнее предмета конфликта; проблема не настолько важна, чтобы бороться до последнего или же человек осознает, что у него мало шансов выйти победителем из спорной ситуации. В некоторых случаях приспособление является самым разумным решением.

Компромисс. Каждый из участников спора идет на определенные уступки, тем самым достигается более или менее приемлемое разрешение спорного вопроса. Такой способ подходит, когда нужно хотя бы частично получить желаемое, не хочется обострять отношения с оппонентом или же устраивают условия компромисса.

Сотрудничество. Этот способ можно считать самым лучшим для выхода из конфликтной ситуации. Он подразумевает удовлетворение интересов всех сторон.

Подходит в том случае, когда решение проблемы важно для всех участников, и все они готовы работать над результатом, а также когда есть достаточно времени и ресурсов, чтобы решить спорный вопрос, удовлетворив желания каждого из оппонентов.

Уход. В этом случае человек просто уходит от конфликта без попытки решить его. Этот способ можно применять, когда нет никаких аргументов для спора, нет желания разрешать спорную ситуацию, а также когда инцидент настолько незначителен, что не стоит даже тратить силы на выяснение отношений. Уход от конфликта как способ разрешения конфликтной ситуации — это уход от разрешения возникшего противоречия со ссылкой на недостаток времени, на

неуместность, несвоевременность спора и т. д. Этот способ следует использовать, чтобы не довести разговор до конфликта. Однако такой исход — это просто откладывание разрешения конфликтной ситуации. Обвиняемая сторона избегает открытого столкновения, дает противоположной стороне «остыть», ослабить психическое напряжение, обдумать свои претензии. Подчас проявляется и надежда, что со временем все само собой утрясется (это чаще всего наблюдается у молодых учителей и учителей с большим стажем, дожидаящихся ухода на пенсию). Однако при появлении нового повода конфликт вспыхивает опять.

Сглаживание конфликта — это согласие с претензиями, но «только на этот момент». «Обвиняемый» старается таким способом успокоить партнера, снять эмоциональное возбуждение. Он говорит, что его не так поняли, что нет особых причин для конфликта, что он что-то не сделал из-за неожиданно появившихся новых обстоятельств. Однако это не значит, что он принял претензии и осознал суть конфликта. Просто в данный момент он проявляет согласие, лояльность. Сглаживание не может бесконечно спасать положение, но, используемое редко и не по одному и тому же поводу, позволяет снять в данный момент напряженность в отношениях. Однако через некоторое время маневр «обвиняемого» обнаружится и на него снова посыпятся упреки: «Обещал, но снова все то же самое...»

Поэтому такая тактика плоха тем, что может подорвать доверие партнера.

Компромисс — это принятие наиболее приемлемого для обеих сторон решения путем открытого обсуждения мнений и позиций. Компромисс исключает принуждение в одностороннем порядке к одному единственному варианту, а также откладывание разрешения конфликта. Его преимущество состоит во взаимной равности прав и обязанностей, принятых каждой стороной добровольно, и открытости претензий друг к другу.

Конфронтация — это жесткое противостояние сторон друг другу, когда ни одна из них не принимает позицию другой. Опасность конфронтации в том, что партнеры могут перейти на личные оскорбления, когда все разумные доводы оказываются исчерпанными. Несмотря на то, что такой исход конфликтной ситуации является неблагоприятным, он позволяет партнерам увидеть сильные и слабые стороны друг друга, понять интересы сторон («значит, и в моей позиции не все гладко»). Конфронтация заставляет думать, сомневаться, искать новые пути выхода из тупика. Часто конфронтация возникает при переоценке себя и недооценке партнера по общению, что характерно для эгоцентристов: «Кажется, говоришь очевидные вещи, а он не понимает!» — возмущается учитель. Однако он не учитывает ряд моментов. Очевидной вещь может быть только для него, у учащегося на этот счет другая точка зрения, и высказанная учителем позиция противоречит его интересам, установкам, привычкам, обычаям. Принуждение — это тактика прямолинейного навязывания человеку того варианта решения, который устраивает руководителя, родителя,

педагога. Принуждение быстро и решительно устраняет причины недовольства, но в то же время оно является самым неблагоприятным исходом для сохранения хороших отношений. Признание своей ошибки или неправоты. Если причиной конфликта явилось неправильное поведение или ошибочное утверждение руководителя, родителя, учителя, вызвавшее несогласие другой стороны, то разрешить конфликт можно признанием своей ошибки. Рассмотренные исходы конфликтных ситуаций и конфликтов по-разному влияют как на настроение партнеров по общению, так и на устойчивость их отношений. В этом смысле наиболее эффективным является предупреждение конфликтов, но и исходы «признание ошибки», «сглаживание» и «компромисс» тоже благоприятны. Способы выхода из конфликта.

Используя накопленный опыт, можно самостоятельно выработать модель поведения в конфликтной или чреватой конфликтом ситуации и добиваться осуществления своих целей в каждом конкретном случае. При этом необходимо учесть, что важную роль в конструктивном разрешении конфликтов играют следующие факторы:

- адекватность отражения конфликта;
- открытость и эффективность общения конфликтующих сторон;
- создание климата взаимного доверия и сотрудничества; · определение существа конфликта;
- выработка взаимовыгодных решений путем переговоров. Рассмотрим каждый из этих факторов отдельно.

а) Адекватное восприятие конфликта. Очень часто в ситуации конфликта мы неправильно воспринимаем собственные действия, намерения и позиции, равно как и поступки, интенции и точки зрения оппонента. К типичным искажениям восприятия относятся: “Иллюзии собственного благородства”. В конфликтной ситуации мы нередко полагаем, что являемся жертвой нападок злобного противника, моральные принципы которого весьма сомнительны. Нам кажется, что истина и справедливость целиком на нашей стороне и свидетельствует в нашу пользу. В большинстве конфликтов каждый из оппонентов уверен в своей правоте и стремлении к справедливому разрешению конфликта, убежден, что только противник этого не хочет. В результате подозрительность часто естественным образом проистекает из существующей предубежденности. “Поиск соломинки в глазу другого”. Каждый из противников видит недостатки и погрешности другого, но не осознает таких же недостатков у себя самого. Как правило, каждая из конфликтующих сторон склонна не замечать смысла собственных действий по отношению к оппоненту, но зато с негодованием реагирует на его действия. “Двойная этика”. Даже тогда, когда противники осознают, что совершают

одинаковые действия по отношению друг к другу, все равно собственные действия воспринимаются каждым из них как допустимые и законные, а действия оппонента - как нечестные и непозволительные. “Все ясно”. Очень часто каждый из партнеров чрезмерно упрощает ситуацию конфликта, причем так, чтобы это подтверждало общее представление о том, что его достоинства хороши и правильны, а действия партнера - наоборот, плохи и неадекватны. Эти и подобные заблуждения, присущие каждому из нас в конфликтной ситуации, как правило, усугубляют конфликт и препятствуют конструктивному выходу из проблемной ситуации. Если искажение восприятия при конфликте чрезмерно велико, возникает реальная опасность оказаться в ловушке собственной предвзятости. В результате это может привести к так называемому само подтверждающемуся допущению: допуская, что партнер настроен исключительно враждебно, начинаешь обороняться от него, переходя в наступление. Видя это, партнер переживает враждебность к нему, и наше предварительное допущение, хотя оно было неверным, немедленно подтверждается. Зная о подобных представлениях в ситуации конфликта, постарайтесь внимательнее проанализировать свои ощущения в конкретных случаях. б) Открытое и эффективное общение конфликтующих сторон.

Общение - это основное условие конструктивного разрешения конфликтов. Однако, к сожалению, в конфликтной ситуации коммуникация, как правило, ухудшается. Противники в основном стараются сделать друг другу больно, а сами занимают оборонительную позицию, скрывая любую информацию о себе. Между тем коммуникация может помочь только тогда разрешить конфликт, когда обе стороны ищут способа достичь взаимопонимания. Контроль эмоциональной сферы.

Когда человек “обуреваем” эмоциями и захвачен конфликтом, ему трудно выразить свои мысли и внимательно выслушивать противника. Одним из эффективных способов справиться с человеческим гневом состоит в том, чтобы помочь друг другу освободиться от этих чувств. Люди получают психологическое освобождение, если они просто расскажут о своих обидах.