

Конфлікт. Способи вирішення

Життя в сучасному суспільстві повне стресів, а найчастішою причиною стресу стають конфлікти, в які ви вільно чи мимоволі втягуєтесь. Опинившись в протистоянні з будь-ким, багато хто ставив собі питання: як вирішити цей конфлікт? Однак частіше доводиться замислюватися над тим, як вийти з важкої ситуації і зберегти при цьому хороші відносини або продовжити подальшу співпрацю.

Психологи все частіше твердять, що конфлікт – цілком нормальний стан особистості. Що будь-яка людина протягом усього свого життя перебуває в конфлікті з іншими людьми, цілими групами або навіть з самою собою. А вміння знайти взаєморозуміння з конфліктуючою стороною є мало не найважливішим життєвим досвідом, який зміцнює особисті і професійні взаємини. Проте постійне перебування в конфліктній ситуації може надавати руйнівну дію на особистість людини, адже вона може відчувати себе пригніченою, втратить упевненість, знизиться її самооцінка. Тому доводиться загострювати конфлікт для остаточного вирішення. Але щоб правильно визначити, що краще: уникнути конфлікту або дозволити його, важливо знати способи і стилі вирішення конфліктів.

Конфлікт – це зіткнення протилежних думок, поглядів, інтересів, прагнень, дій, планів у свідомості й поведінці окремої людини, різних індивідів або груп людей.

Існують чотири основні типи конфліктів: внутрішньособистісний, міжособистісний, конфлікт між особистістю і групою, міжгруповий конфлікт.

Внутрішньособистісний конфлікт – це стан, у якому людина має суперечливі і взаємовиключні мотиви, цінності та цілі, з якими вона на цей момент не може впоратися. Внутрішньособистісний конфлікт виникає, коли бажання і вимоги до себе не збігаються з можливостями для їх досягнення, коли вони розходяться з почуттям обов'язку, коли поведінка людини суперечить її моральним принципам.

Міжособистісний конфлікт – це зіткнення людей із різними поглядами, цілями і характерами, темпераментами, яким складно знаходити спільну мову одне з одним. Міжособистісний конфлікт може виникнути в боротьбі за вплив і авторитет серед інших людей.

Конфлікт між особистістю і групою виникає, якщо особа займає позицію, що відрізняється від позицій групи.

Груповий конфлікт виникає через суперечності двох різних соціальних груп.

Стадії розвитку конфліктів

У розвитку конфліктів виокремлюють п'ять стадій:

1. *Виникнення конфліктної ситуації* відбувається при зіткненні людей, інтереси і переконання яких істотно різняться.
2. *Усвідомлення конфлікту* відбувається тоді, коли хоча б один із його учасників починає відчувати дискомфорт у спілкуванні з іншими, критично й недоброзичливо відгукується про них або уникає контактів з ними.
3. *Початок відкритого протистояння* – момент, коли один з учасників зважується на заяву або погрозу. Інший у відповідь також починає діяти: захищатись або нападати.
4. *Ескалація конфлікту*. На цьому етапі сторони відкрито заявляють про свої позиції. Вони можуть і не розуміти глибинної сутності конфлікту. Сторони часто вдаються до конфліктогенів – слів або дій, які посилюють конфлікт.
5. *Завершення конфлікту* можливе в разі його вирішення, втрати інтересу учасників до предмета протистояння або відсторонення одного з опонентів.

Для попередження конфліктів потрібно пам'ятати два основні правила:

1. Намагайтеся не використовувати конфліктогени.
Конфліктогени – це слова або дії, які провокують чи розпалюють конфлікт.
2. Не піддавайтеся на провокацію конфлікту (не відповідайте конфліктогеном на конфліктоген).

Способи розв'язання конфліктів:

Існують п'ять основних способів розв'язання конфліктів: відсторонення, поступка, боротьба, компроміс і співпраця.

У більшості ситуацій найкраще вирішувати конфлікти через переговори. Однак іноді ліпше відсторонитися від конфлікту чи піти на поступки або рішуче відстоювати свою позицію.

Відсторонення від конфлікту – людина висловлює небажання брати участь у його врегулюванні і захищати власні інтереси. Конфлікт залишається нерозв'язаним і через деякий час може спалахнути знову.

Коли краще відсторонитися від конфлікту:

- коли всім потрібно заспокоїтися;
- коли потрібно продумати аргументи;
- коли немає шансів залагодити суперечку.

Поступка – це спроба пом'якшити конфліктну ситуацію та зберегти стосунки, поступаючи тискові опонента. Пристосування може бути застосовано до конфліктних ситуацій у стосунках між студентом і педагогом, дітьми і батьками, начальником і підлеглим, близькими друзями, подружжям, коли поступається сторона, яка не хоче засмучувати іншу. При цьому одна сторона почувається у програві, оскільки відмовляється від своїх інтересів, бажань, своєї позиції, а інша задоволена тільки результатом, але обидві сторони не задоволені стосунками.

Коли варто поступитися:

- коли розумієш, що не маєш рації;
- коли предмет спору важливіший для інших, ніж для тебе;
- коли розумієш, що втратиш від цього конфлікту набагато більше, ніж знайдеш;
- коли небезпечне будь-яке загострення стосунків (наприклад, у ситуації виживання).

Боротьба – це управління конфліктом через тиск, застосування влади або сили, щоб змусити прийняти свою позицію. До боротьби вдається той, хто має переваги у фізичній силі, в підтримці з боку інших, у статусі і правах, матеріальних та інших можливостях. Задоволення від такого рішення конфлікту отримує тільки сторона конфлікту, яка прагне добитися свого за будь-яку ціну, але й вона в результаті програє, адже таких людей уникають і не бажають з ними мати справу.

Коли варто рішуче боротися:

- якщо рішення конфлікту іншим способом може зашкодити тобі або близьким;
- якщо опонент може отримати несправедливі переваги;
- коли даєш відсіч зловмисникам.

Компроміс – це врегулювання конфлікту через взаємні поступки. На компроміс ідуть люди, які готові врахувати інтереси і бажання інших, щоб отримати щось для себе. В результаті компромісу сторони не отримують повного задоволення, але зберігають стосунки.

Співпраця передбачає спільний пошук рішення, яке відповідає інтересам усіх сторін. Обидві сторони хочуть спільно розв'язати проблему, готові обговорювати суть конфлікту для пошуку рішення, яке влаштуватиме всіх. Як наслідок— стосунки зміцнюються. Співпраця – найкращий спосіб вирішення конфліктів.

ПОРАДИ ПСИХОЛОГА ЩОДО ЕФЕКТИВНОГО РОЗВ'ЯЗАННЯ КОНФЛІКТУ

- *З'ясуйте, що призвело до конфлікту:* дії іншої сторони або ваше нерозуміння ситуації. Припускайте краще, намагайтеся з'ясувати, що мав на увазі опонент. Ставте правильні і тактовні запитання.
- *Відстоюйте свою позицію, але не тисніть на співрозмовника.* Не вимагайте, щоб людина змінилася. Тиск обмежує можливості обох сторін і не сприяє вирішенню конфлікту.
- *Стежте за тим, що говорите.* Не принижуйте опонента, не узагальнюйте (не використовуйте слова «завжди» і «ніколи»), говоріть про конкретні речі, вирішуйте основну проблему, не чіпляйтеся за дрібниці.
- *Стежте за своїми емоціями,* не ігноруйте їх, але й не дозволяйте їм керувати вашою поведінкою. Говорячи про те, що ви відчуваєте, ви пояснюєте опонентові вашу позицію («Мене дуже засмучує, коли люди порушують свої обіцянки. Будь ласка, краще не обіцяй того, чого не можеш зробити»).
- *Не бійтеся йти на поступки.* Поступка не означає поразку, а дає змогу продовжити діалог. Гнучке і творче ставлення до ситуації –одна з умов управління конфліктом.

РЕКОМЕНДАЦІЇ

ПОВЕДІНКА В КОНФЛІКТІ

Уміння зберігати не тільки обличчя, але і внутрішньо спокій – це перший і дуже важливий крок у вирішенні конфліктної ситуації. А далі ви можете застосувати одну з численних технік поведінки в конфлікті:

1. Погодься і спростуй. Погодьтеся з тією частиною висловлювання, з якою можна погодитися, і далі робіть будь-яку «приставку», яка переверне погляд на ситуацію.

2. Попроси поради. Всі ми любимо проявляти свою компетентність, це дає нам можливість відчувати себе потрібними і важливими. Так допоможіть людині відчувати себе такою.

3. Перепитай. Завжди можна зробити вигляд, що щось не розчув або почув (зрозумів) не так. Уточнююче запитання (а краще, декілька) в даному випадку буде доречним.

4. Відволікаючий маневр. Можна сказати або зробити щось, що відверне співрозмовника: почати чхати, впустити зошит або ручку під стіл, поскаржитися на запаморочення, попросити води і т.п. Такі дії будуть цілком доречні, якщо вам потрібно знизити «загострення пристрастей».

5. Позитивний висновок. З будь-яких слів, сказаних на вашу адресу, можна зробити висновок собі на користь, який представляв би ситуацію в більш виграшному для вас світлі. Наприклад: Ти нічого не хочеш робити! – Я правильно розумію, що ви вважаєте, що я не до кінця реалізую свої здібності? Але, який би прийом ви для себе не вибрали, повторю, що головне – зберігати впевненість і спокій або хоча б видимість його.

А значить, спина повинна бути прямою, плечі опущені, голова піднята, погляд прямий, перед собою або в очі, мова спокійна, розмірена, бажано, з м'якими (але не підлабузницькими) інтонаціями, голос глибокий, в міру низький, але не гучний. Так, обов'язково зверніть увагу на своє дихання. Воно повинно бути глибоким і спокійним. Таке дихання не тільки створить умови для красивої плавної мови, а й допоможе зберегти спокій.