



Анатомия конфликта. Тактика поведения в конфликтных ситуациях

Слово «**конфликт**» в переводе с латинского «**conflictus**» означает «столкновение, несовпадение».

В психологической науке под конфликтом понимают **отсутствие согласия** между несколькими сторонами (это могут быть отдельные люди или группы людей).

Конфликт происходит в процессе социального взаимодействия **при наличии противоречий в интересах, целях, взглядах**, при этом каждая из конфликтующих сторон активно борется за свои интересы или за восстановление справедливости. Зачастую, конфликтам предшествует инцидент - недоразумение, случайное происшествие неприятного характера.

Конфликты **могут возникать в любой сфере**: семья, работа, бизнес, учеба и т.д. Иногда ареной противоречий является сам человек и тогда возникает внутриличностный конфликт. Неосознаваемый внутриличностный конфликт может проецироваться вовне (на любую сферу), приводить к межличностным конфликтам.

Когда конфликт существует объективно и воспринимается адекватно, он называется «подлинным». «Случайный» конфликт не осознается конфликтующими сторонами и зависит от легко изменяемых обстоятельств. «Смещенный» конфликт — это явный конфликт, в основании которого скрывается другой, невидимый конфликт. «Неверно приписанный» конфликт возникает между сторонами, ошибочно понявшими друг друга, ошибочно истолковавшими проблему. «Латентный» конфликт не осознается сторонами, он должен произойти, но его нет.

Динамика развития конфликта:

1 стадия: сильная напряженность в отношениях. Открытых конфликтных столкновений нет.

2 стадия: стычки - по случайному поводу, но на самом деле – это последняя капля, которая переполняет чашу.

3 стадия: активная конфронтация, имеет волнообразный характер, периодически сменяется временным улучшением отношений.

4 стадия: консервация или разрешение конфликта.

Невнимательность к происходящему и промедление усугубляет конфликтную ситуацию.

Своевременное вмешательство, напротив, – **устраняет проблему, восстанавливает взаимоотношения** - как личные, так и деловые.

Успешному разрешению конфликта **способствует адекватная оценка ситуации, диалог и стиль сотрудничества**. **Сотрудничество** – это открытое обсуждение интересов обеих сторон, тщательное изучение всех точек зрения, в результате чего обе стороны оказываются в выигрыше.

Консервации конфликта способствуют некомпетентность, невысокий уровень общения, низкая культура поведения, личностные особенности, нежелание изменить собственное поведение, нежелание взять на себя свою долю ответственности за происходящее.

Конфликтная ситуация может складываться объективно, а может быть намеренно (или бессознательно) спровоцирована. **«Ходячие конфликтогены»** - это люди, которые в силу своих особенностей склонны к конфликтному поведению или провоцируют на конфликт:

- **демонстративный тип**: любит быть в центре внимания, часто оказывается источником споров, хотя не считает себя таковым, в конфликтной ситуации чувствует себя неплохо;
- **ригидный тип** - прямолинеен и негибок, не считается с мнением окружающих, не учитывает изменения ситуации, малокритичен по отношению к своим поступкам;
- **неуправляемый тип** - импульсивен, агрессивен, не контролирует себя, поведение непредсказуемо, в своих неудачах обвиняет других;
- **сверхточный тип** - тревожен, повышенно требователен к себе и другим, обидчив, придает излишнее значение замечаниям окружающих;
- **бесконфликтный тип** излишне стремится к компромиссу или старается уклониться от взаимодействия, не обладает достаточной силой воли, не задумывается над последствиями своих поступков;
- **целенаправленно конфликтный тип**: рассматривает конфликт как средство достижения собственных целей, склонен к манипуляциям во взаимоотношениях, очень часто развязывает конфликты.

С обыденной точки конфликт ассоциируется с агрессией, враждебностью, обидами, огорчениями, подрывом доверия друг к другу, нарушением отношений, невозможностью перемен, потерей поддержки, угрозой интересам, разобщенностью среди тех, кто нуждается в единстве. Как правило, такая динамика наблюдается в деструктивных конфликтах - имеющих тенденцию к разрушению, а не к созиданию.

Современная психология рассматривает конфликт не только в негативном, но и в позитивном ключе - как способ развития (организации, группы и отдельной личности). **Конфликт дает возможность развития через**

переосмысление. Конфликт как учитель! Противник - не друг и не враг, а учитель!

Положительное воздействие конфликта (конфликт как формат коммуникации)

- ускоряет процесс самосознания;
- утверждает и подтверждает определенный набор ценностей;
- способствует расстановке приоритетов;
- объединяет единомышленников;
- приводит к расширению контактов;
- отодвигает на второй план другие, несущественные конфликты;
- играет роль предохранительного клапана для безопасного выхода эмоций;
- обращает внимание на темы, нуждающиеся в обсуждении, понимании, признании, поддержке, юридическом оформлении и разрешении;
- стимулирует систему грамотного управления конфликтами.

Управление конфликтом - это умение поддерживать его ниже того уровня, на котором он становится угрожающим. Умелое управление конфликтом приводит к устранению проблемы и восстановлению взаимоотношений.

Чтобы успешно разрешить конфликт, нужны усилия и умения:

- **объяснить свои желания** (необходимый фундамент для этого умения: самоуважение как проявление любви и заботы о себе, смелость, коммуникативные способности);
- **выслушать друг друга** (навык активного слушания, фраза – помощник «Правильно ли я тебя/Вас понял(а)...»);
- **управлять эмоциями** (навык психической саморегуляции, высокий эмоциональный интеллект).

Важно помнить:

- На 1 минуту конфликта приходится 12 минут послеконфликтных переживаний.
- Когда мы сидим напротив отрицательно настроенного к нам человека, его агрессивное поле заряжает и нас своей агрессивной энергией. Эта агрессивная энергия имеет свойство нарастать. Если кто-то не «потушит заряд агрессии», он продолжит свой круговорот, и каждый раз будет возвращаться к нам с новой силой.

Упражнение:

Чтобы избежать агрессивного потока, нужно изменить свое местоположение относительно собеседника (например, сделать шаг назад от

собеседника, отодвинуть подальше стул, развернуть стул на несколько градусов от собеседника). А чтобы внимание не фиксировалось на отрицательных словах, необходимо перевести взгляд с агрессивного собеседника на какой-либо внешний объект или опустить глаза. Это своего рода щит!

Тактика поведения в конфликтной ситуации:

1. Определите проблему. Пусть каждый из участников конфликта скажет, что ему нравится и что не нравится, чего хотелось бы.
2. Во время разговора выслушайте друг друга, не отвергайте идеи собеседника, избегайте критиковать собеседника как личность, при необходимости используйте конструктивную критику (по делу, относящуюся конкретно к поступку, а не к личности человека).
3. Проявите уважительное отношение друг к другу. Не забывайте про доброжелательное выражение лица. Улыбнитесь! Улыбка – это жест расположения, знак дружелюбия. Все это создает атмосферу доверия и помогает взаимному влиянию и обмену информацией.
4. Фокусируйте внимание на вопросе «Что *Мы* должны предпринять, чтобы решить проблему?». Девиз «**Не Я против Тебя, а Мы против проблемы!**», по сути, является золотым правилом решения любых конфликтных ситуаций.

Хорошо бы иметь в своем коммуникативном запасе **фразы-помощники, ослабляющие конфликтный режим, способствующие сотрудничеству и спокойной обстановке**: пожалуйста, поправьте меня, если я не прав (а); я рад (а), что у нас получается идти путем сотрудничества; с вами легко и интересно взаимодействовать/работать; спасибо за доверие/искренность!

Старайтесь решать конфликты! Делайте это грамотно! Разрешенный конфликт сохранит ваши нервы и не будет беспокоить подсознательно!

В предельно обостренной ситуации в рабочих отношениях целесообразно пригласить медиатора (специалиста по урегулированию конфликтов). Для решения семейных, внутри- и межличностных конфликтов целесообразно обратиться к специалистам – психологам, семейным консультантам.

Информацию подготовила:

Психолог 1 квалификационной категории Орехво О.В.,

УЗ «Гродненский областной эндокринологический диспансер»