

Конфликт: учимся решать, а не избегать.

Без ссор и выяснения отношений, увы, в жизни не обойтись. Наверняка в жизни каждый из нас конфликтовал с родными, друзьями, одноклассниками, учителями. Наблюдать перепалку и участвовать в ней одинаково неприятно. Негативные эмоции, боль и обида — первое, что приходит на ум, когда вспоминаешь ту или иную конфликтную ситуацию. Не желая сталкиваться с негативом и терзать чувства свои и чужие, многие стараются поскорее закончить ссору. Но, пусть не покажется странным, в любом конфликте заложено созидательное начало, которое служит толчком к развитию. На самом деле конфликт не так страшен, как мы его себе представляем. Узнав больше о его природе и стратегиях поведения, сможешь успешно разрешать конфликтные ситуации.

Что такое конфликт?

Конфликт — это столкновение интересов, взглядов, идей и острый способ разрешения таких противоречий. Конфликты возникают внутри самого человека (например, хочу и должен, не хочу, но надо), между отдельными людьми, группами людей (от драки между классами до межгосударственных войн).

Какая польза от конфликтов?

Тот, кто ведёт себя подобно страусу, поступает однозначно неправильно, так как упускает возможность вовремя и конструктивно разрешить проблему.

В конфликтной ситуации мы получаем разрядку. Лучше выпускать пар понемногу, чем сорваться один раз по-крупному, вплоть до применения силы (подраться). Конечно, это не значит, что нужно постоянно на ком-то срываться — так думать ошибочно. Просто выяснить противоречие как можно раньше — спасти нервы и хорошие отношения с кем бы то ни было в будущем.

Конфликт полезен тем, что во время ссоры люди сбрасывают «маски» и показывают своё истинное лицо. Даже близкий, дорогой и любимый человек может раскрыться далеко не с лучшей стороны, не говоря уже о просто знакомых. Такие столкновения помогают разбираться в людях и правильно выбирать круг общения.

При грамотном подходе конфликт больше сплачивает, чем отдаляет. Особенно хорошо это работает в ситуации конфликтов между группами людей. Общий «враг» объединяет людей в одну команду, даже если доселе они были не в лучших отношениях. Правда, после «победы над врагом» всё может вернуться на круги своя.

Конфликт — первый звоночек тупиковой ситуации. «Так дальше нельзя, нужно что-то менять!» — пытается докричаться до нас назревающее противоречие, но мы вместо того, чтобы «прислушаться» к сложившейся ситуации, кричим друг на друга. А ведь для здравомыслящего человека конфликтная ситуация — это стимул к развитию. Хочешь сохранить и улучшить отношения с окружающими — нужно прилагать усилия.

Как вести себя в конфликте?

У конфликта есть два сценария развития — деструктивный (разрушительный) и конструктивный (созидательный). Куда повернуть, выбирают участники.

Американские психологи Кеннет Томас и Ральф Килман вывели пять способов взаимодействия (стратегий поведения) между участниками конфликта: уход, уступка, борьба, компромисс и сотрудничество. Они исходили из того, как участники конфликта соотносят собственные интересы с интересами соперника.

Избегаешь ссор и споров, не хочешь отстаивать свои взгляды, предпочитаешь избегать необходимости принимать решение. Такое поведение психологи считают оправданным, когда предмет конфликта настолько незначителен, что не стоит траты времени и сил. «Хочу быть счастливым или правым». Шутка или слова о том, насколько дороги отношения с возможным оппонентом помогут погасить назревающий конфликт. Но поступаться собственными интересами во вред себе же неправильно.

Не получилось уйти — уступлю. В таком случае человек жертвует своими интересами ради интересов соперника. Причиной такого поведения служит неуверенность в себе, низкая самооценка или трепетное отношение к оппоненту. Уступка — нормальная стратегия, если участник конфликта хочет подчеркнуть ценность взаимоотношений с оппонентом. В ином случае — нет.

Если две стороны движутся по конструктивному сценарию, то компромисс — один из возможных вариантов позитивного исхода. Это стратегия взаимных уступок, когда каждый участник удовлетворяет лишь часть своих интересов и в результате достигается примерение. Желание и умение находить компромисс — большая ценность в отношениях. Но из-за половинчатости таких решений он зачастую порождает новые конфликты.

Наивысший уровень разрешения конфликтных ситуаций — это сотрудничество, когда оппоненты уважают друг друга, готовы к диалогу и ищут устраивающее всех решение проблемы.

Нельзя выбрать одну стратегию и придерживаться её во всех случаях. Но очень важно уметь уходить от ссоры, уступать, находить компромисс и быть готовым к сотрудничеству в зависимости от ситуации.

Помни: любая конфликтная ситуация приносит пользу, если выбрать правильную стратегию поведения. Злиться — это нормально, а вот идти по трупам — нет.

Памятка

«Как выйти из конфликтной ситуации»

1. Прежде чем вы вступите в конфликтную ситуацию, подумайте над тем, какой результат от этого вы хотите получить.
2. Утвердитесь в том, что этот результат для вас действительно важен.
3. В конфликте признавайте не только свои интересы, но и интересы другого человека.
4. Соблюдайте этику поведения в конфликтной ситуации, решайте проблему, а не сводите счеты.
4. Будьте тверды и открыты, если убеждены в своей правоте.
5. Заставьте себя слышать доводы своего оппонента.
6. Не унижайте и не оскорбляйте другого человека для того, чтобы потом не сторгать со стыда при встрече с ним и не мучиться раскаянием.
7. Будьте справедливы и честны в конфликте, не жалейте себя.
8. Умейте вовремя остановиться, чтобы не остаться без оппонента
9. Дорожите собственным уважением к самому себе, решаясь идти на конфликт с тем, кто слабее вас.