

Как разрешить конфликтную ситуацию?

Конфликт - это встреча двух разных мнений, при которой ни одна из конфликтующих сторон не принимает позицию другой стороны. Конфликты возникают всегда и везде, ведь все мы разные, мы имеем разные взгляды на жизнь, различны и наши мнения и в ходе нашего взаимодействия, общения друг с другом возникновение спорных ситуаций неизбежно. Здесь самое главное научиться правильно реагировать и находить выход из конфликтной ситуации.

Предлагаю рассмотреть *11 факторов, которые способствуют возникновению и развитию конфликта:*

Перебивание партнера. В большинстве случаев в эмоционально напряженной ситуации перебивание собеседника приводит к нарастанию раздражения и напряжения, что может послужить дополнительным толчком к конфликту. Рекомендации здесь просты: нужно ждать, пока собеседник выговорится, как бы ни хотелось ему в ответ что-то сказать.

Приращение партнера. Пункт, который не нуждается в комментариях, так как даже самый спокойный человек с трудом может сдерживать себя в ситуациях, связанных с приращением.

Высказывание негативных оценок партнера, его слов, поступков. Обычный вариант, когда в ситуации спора мы часто говорим собеседнику, что его мнение ничего не значит, что только мы в этой области специалисты, и так далее. Конечно, это только «подливание масла в огонь».

Подчеркивание разницы между собой и партнером. Еще один фактор, который тоже часто встречается в сложных ситуациях, когда один или оба собеседника заявляют друг другу, что «я на этом деле собаку съел», «я здесь работал, когда ты под стол пешком ходил» и тому подобное. Понятно, что партнеру не понравятся такие высказывания.

Преуменьшение вклада партнера в общее дело и преувеличение своего. Никому не нравится, когда его обвиняют в том, что он сделал меньше другого, или когда заявляют, что вообще всю работу сделал именно другой.

Мелочные придирки. Нередко бывает, что вместо детального анализа проблемы один из собеседников обвиняет другого в несущественных, мелких ошибках и тем самым уходит от ответственности.

Искусственное создание дефицита времени для решения проблемы. Этот пункт обычно проявляется в нежелании одного из партнеров решать проблему, и он придумывает отговорки для того, чтобы этим не заниматься. Например: «У меня есть только пять минут».

Резкое убыстрение темпа беседы. Еще одна попытка побыстрее закончить неприятный разговор.

Полное непонимание или нежелание понять партнера. Обычно, когда нас не хотят услышать и понять, вероятность достижения взаимоприемлемого результата существенно снижается.

Отсутствие или потеря эмоционального контакта с партнером. Самый обычный пример такого поведения — это когда ребенок игнорирует эмоциональное высказывание родителей, тем самым еще более накаляя обстановку.

Избегание пространственной близости и контакта глаз с партнером. Это тоже часто встречается в жизни, когда один из собеседников может отводить глаза, и это раздражает другого, так как не понять, слушает человек или нет. То же относится и к увеличению дистанции в разговоре — это воспринимается, как нежелание продолжать разговор.

Способы разрешения конфликта:

Первый способ называется «уход». Человек всячески избегает конфликта, старается в любых ситуациях сделать вид, что ничего не произошло; такой человек часто говорит, что считает себя неконфликтным, что у него почти не бывает конфликтов.

Но в действительности, если рассмотреть этот способ на обычном бытовом примере, то получается иная картина. Оказывается, что в результате ухода от конфликта у его участников может накапливаться недовольство. Представьте, что два человека одновременно хотят смотреть две разные программы по одному и тому же телевизору. Достаточно обычная ситуация. Один говорит, что хочет смотреть футбол, другой, что хочет смотреть любимый фильм. После этого они замолкают. Если оба человека придерживаются принципа избегания в конфликте, то понятно, что они должны делать в подобной ситуации — выключить телевизор и смотреть на погасший экран. Конечно, в жизни это может выглядеть менее драматично. К примеру, они могут пойти и заняться своими делами, или включить какую-то третью программу и т. д. Но суть ситуации остается прежней: ни один не получает то, что хочет. И конечно, они будут думать друг о друге, что «если бы не он, то я бы спокойно смотрел свой...» Если эта ситуация повторится несколько раз, то это приведет к тому, что когда-нибудь, когда

первому не нужен будет телевизор, а второй заявит, что он хочет смотреть телевизор, то первый может в ответ заявить, что ему тоже хочется, но другую программу. Вопрос стал принципиальным.

Второй способ поведения в конфликтных ситуациях называется **«конфронтация»**. Использование этого способа приводит к тому, что выигрывает один человек, а второй проигрывает. Выигравший может также выиграть и чувство вины, а проигравший выиграл обиду. Рассмотрим это на нашем примере с телевизором. Один взял пульт и сказал: «Я буду смотреть свой футбол, и меня не волнуют твои проблемы». Он выиграл сейчас, но не выиграл на всю жизнь. А если второй растерялся от его наглости сегодня, то завтра он будет к этому готов и будет сильнее сопротивляться. Если представить, что один явно сильнее другого, то все равно второй может сопротивляться. Например, спрячет в следующий раз пульт от телевизора или сломает что-то, и так далее. Таким образом, получается, что этот способ поведения в долговременной перспективе имеет только отрицательные последствия.

Следующий способ называется **«вынужденная уступка»** — это зеркальный вариант второго способа. Он заключается в том, что один, проиграв в первый раз, будет усиленно готовиться ко второму раунду. Это жизнь, посвященная борьбе. На примере с телевизором это может выглядеть так: муж отобрал пульт, жена растерялась и сдалась, но в следующий раз она будет готова к такой ситуации и, может быть, расплатится. Тогда муж проиграет, но будет готовиться к следующей схватке.

Четвертый способ получил название **«компромисс»**. Это когда можно что-то поделить поровну. Но на примере телевизора понятно, что делить телевизор бессмысленно. Если делить время, то это тоже не выход, так как смотреть первую или вторую половину передачи нет смысла, да и не выбрать — и то, и другое имеет свои минусы.

Обычно человек обращает внимание не на то, что получил, а на то, что не получил. Кроме того, в компромиссе есть один подводный камень: начиная что-то делить, люди увлекаются и доходят до абсурдных ситуаций. Например, поделив мебель, пилят пополам последний стул. Конечно, когда что-то делится легко и оба согласны поделить поровну, то это может быть выходом.

Пятый вариант называется **«сотрудничество»**. Этот вариант хорош тем, что каждому участнику можно выиграть сто процентов, а может быть, и сто пятьдесят. Например, один добровольно уступает другому потому, что к нему хорошо относится и не считает, что второй ему обязан. Люди сохранили отношения и даже сделали их лучше. И просто приятно делать что-то хорошее хорошему человеку. Другой пример: оба сели перед телевизором и поняли, что одновременно два разных канала не посмотреть. Кто-то предложил: «А давай пойдем в гости, в театр или в кафе». И здесь выигрыш больше, так как этого не было в планах, а идея возникла в ходе конструктивного конфликта. Люди получают что-то большее, чем просмотр телевизора, и улучшают свои отношения. Конечно, выход из более сложных ситуаций найти не так просто, но это единственный способ, который гарантирует хороший результат.

«Претензии без претензий». Также очень важно научиться предъявлять претензии без претензии: так, чтобы не обидеть собеседника. Например, муж приходит домой, а дома нет ужина. Если он недоволен, то может особым образом «посмотреть» на жену или наговорить ей много неприятных слов. Но в любом его «сообщении» можно выделить три блока. Первый блок — это описание самой ситуации: «Я пришел домой, еды опять нет...» Второй блок — это сообщение о том, что он хочет есть: «Я умираю от голода...» Третий блок — оценка жены как плохой хозяйки: «Ты всегда так себя ведешь, ты ни на что не годная жена». В этой претензии муж хочет, чтобы она обратила внимание на второй блок, а жена обращает на третий, обижается и, соответственно, конструктивного общения уже не предвидится. Чтобы сообщить претензию без претензии, необходимо изменить сообщение в третьем блоке, например, описать ситуацию: «Я пришел домой, а ужина нет». Второй блок: «Мне не нравятся такие ситуации». Третий блок — заменить на просьбу о помощи: «Помоги мне, пожалуйста, покорми меня и т. д.». Услышав такое обращение, жена, вероятнее всего, отреагирует на него положительно. Таким образом, в любых ситуациях, переформулировав свою претензию в претензию без претензии, мы не обижаем человека и не нарушаем коммуникацию.

Краткие рекомендации для разрешения конфликтной ситуации:

1. Если ситуация накаляется, скажите себе «стоп», дайте время «остыть эмоциям», а затем попытайтесь отстраниться от ситуации, посмотрев на неё как бы со стороны.
2. Проанализируйте свои действия (именно, свои, а не партнера), произошел ли конфликт по вашей вине и/или что могло в ваших действиях способствовать развитию конфликтной ситуации.
3. Попробуйте понять, почему ваш собеседник возмущен и почему он себя так ведет.
4. Даем возможность партнеру выговориться и немного успокоиться.

5. Помните, что самая выгодная стратегия выхода из конфликта – это сотрудничество. Поэтому, мы стараемся показать, что мы с ним партнеры в борьбе с проблемой, готовы и хотим ему помочь.
6. Если есть наша вина, то сначала надо признаться в этом, попросить прощения и предложить выход. Если же нашей вины нет, то мы опять же просим прощения (но в данном случае, когда мы говорим «извините», это просто форма вежливости, а не признание вины), а потом говорим о нашей непричастности и предлагаем свою помощь.