Автор: admin
16.11.2011 16:38 - Обновлено 30.10.2014 03:14

Как разрешить конфликт с пользой для себя?

К сожалению, межличностные конфликты – неизбежная часть нашей жизни. Впрочем, так ли «к сожалению»? Ведь что такое конфликт? Столкновение интересов, точек зрения и т.д. И мир без конфликтов, скорее всего, означал бы одинаковость и обезличенность населяющих его людей – впрочем, и людьми их вряд ли можно было бы назвать.

Так что страшны не сами конфликты (хотя, естественно, значительной их части хотелось бы избежать – тех, что разгораются, в сущности, по незначительному поводу, тянущему за собой цепь прежних обид и недопониманий). Гораздо хуже наше неумение «правильно распорядиться» предоставляющимися при этом возможностями и выйти из конфликтной ситуации как минимум без потерь – а возможно, и с выигрышем.

Как же смотрят на конфликт психологи, по обыкновению разложившие его на составляющие и систематизировавшие наиболее вероятные варианты развития событий?

Конфликт – это взаимодействие между людьми (предположим для простоты, что участников только двое). Участники конфликта называются инициатором и ответчиком, и нужно учитывать, что в процессе спора собеседники могут неоднократно меняться ролями. Также выделяют ситуацию (условия, в которых все и происходит), предмет спора и состояния участников. Если важность предмета (из-за чего, собственно) и состояний («видите, что творю?») несомненна, то значимость ситуации может не всегда осознаваться. Но, например, необходимость дальнейшей совместной деятельности способна как усложнить (если вопрос настолько принципиален, что никто не в состоянии уступить), так и упростить разрешение спора (осознание необходимости конструктивно разрешить ситуацию, чтобы нормально взаимодействовать далее, если это все равно неизбежно).

Выделяют **пять возможных вариантов неконструктивных действий в конфликтной ситуации** : уход от конфликта, сглаживание конфликта, нахождение компромисса, конфронтация, принуждение.

1. Уход от разрешения противоречия, от столкновения, перевод на другую тему – то есть избегание решения проблемы. Фактически это просто откладывание конфликта – возможно, со временем все само собой утрясется, либо появится возможность все взвесить и т.д. Реально же в большинстве случаев участники просто получают отсрочку, после которой им все же приходится встать с проблемой лицом к лицу.

2. Сглаживание конфликта – одна из сторон может внешне согласиться с претензиями, при этом внутренне полностью или частично оставаясь убежденной в своей правоте. Таким действием мы просто стараемся успокоить партнера, фактически, как и в первом случае, перенося разрешение вопроса в будущее. Отрицательная сторона такого подхода в том, что мы вроде бы даем партнеру понять, что согласны с ним, но по прошествии некоторого времени он может обнаружить, что это не так.

3. Компромисс – нахождение приемлемого для обеих сторон решения. С одной стороны, такой подход предполагает более или менее открытое обсуждение проблемы и снимает напряженность, с другой же – часто следует принципу «ни нашим, ни вашим», оставляя участников все же неудовлетворенными решением.

4. Конфронтация предполагает столкновение, при котором участники настаивают на своем, не принимая во внимание позицию другого. Может следовать за накоплением одной из сторон достаточного числа претензий (возможно, мелких, но уже в изрядном количестве). Наступает момент, когда «чаша переполняется» и инициатор выдвигает серьезные претензии, зачастую и не рассчитывая получить приемлемый ответ. Но даже в этой ситуации можно найти положительную сторону – конфронтация способна раскрыть партнеров, дать им возможность взглянуть друг на друга (и на самих себя) по-новому.

5. Принуждение – поведение, считающееся наиболее неблагоприятным. Имеется в виду прямое навязывание другому того варианта разрешения ситуации, который устраивает инициатора. Положительная сторона – возможность быстро разрешить спор (если, конечно, есть реальная возможность «сделать по-моему»), отрицательные – все остальные. Естественно, именно такое поведение сильнее всего задевает «более слабую» сторону, и инициатору всегда следует учитывать возможность того, что в следующий раз нынешний ответчик может попытаться взять реванш.

6. Сотрудничество – в отличие от компромисса предполагает не взаимные уступки (как

бы оба в относительном минусе), а совместную деятельность и развитие.

И немного о поведении в конфликтной ситуации представителей различных личностных типов.

Личности **когнитивного типа** чаще склонны к реакции ухода. В конфликтной ситуации они склонны объяснять, выслушивать, выстраивать мыслительные схемы для обоснования собственной точки зрения. «Мыслители» оказываются наиболее чувствительны к противоречиям, затрагивающим ценностную сферу, либо к конфликтным ситуациям в близких отношениях.

Коммуникативный тип обычно не склонен к затягиванию конфликтов, ведь для него общение играет первостепенную роль. «Собеседники» часто готовы сгладить конфликт или искать компромисс по принципу «худой мир лучше доброй ссоры». Однако в споре «собеседники» весьма чувствительны к тому, как другие оценивают их эмоциональную сферу и коммуникативные способности.

Индивиды **практического типа**, естественно, склонны к более активной позиции в споре. Пожалуй, «практик» более других склонен к принуждению, но также и к сотрудничеству (не к компромиссу). Восприимчивы представители практического типа к оценкам их профессиональной успешности, их деятельности и т.д.

И в завершение – о так называемом «Я-послании». «Я-послание» – отличный способ донести до собеседника некую информацию, сообщить о собственных чувствах, испытываемых в данной ситуации. Итак, мы говорим: «Когда ты..., я чувствую..., потому что... Мне хотелось бы...». На место многоточия мы подставляем соответствующую значимую информацию.

Первая часть «Я-послания» информирует о причине (некоем факторе поведения партнера), вторая – о вашей эмоциональной реакции на данный фактор, третья объясняет, почему именно это так, и четвертая выражает пожелания говорящего относительно поведения партнера.

Надеюсь, эта информация поможет вам конструктивно разрешать конфликтные ситуации.

Автор - **Александр Смирнов**

Источник