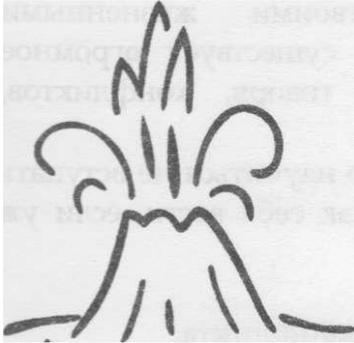


ЧТО ТАКОЕ КОНФЛИКТ?



Этим словом называют и серьёзную ссору между друзьями, и случайную перебранку незнакомых людей в переполненном автобусе, и скандал с родителями из-за очередной двойки, и противостояние представителей различных национальностей, и... словом, каждый из нас может продлить этот список до бесконечности.

Конфликт — это столкновение несовместимых противоположных интересов, устремлений, потребностей или мнений.

Конфликт — не прихоть и не признак плохого воспитания. Если возник конфликт — значит, столкнулись чьи-то интересы, желания, мнения. Конфликт возник потому, что в твоих отношениях с другим человеком появилось разногласие, а может быть, — противоречие. Возможно, вы оба претендуете на роль лидера в группе или внимание и дружбу одного человека. Или ваши взгляды на то, как нужно поступить в конкретной ситуации, оказались диаметрально различными. Это неприятно, но не смертельно. Если все сделать правильно, ваши отношения смогут даже улучшиться. Вообще, если отношения время от времени не выяснять, они могут в один прекрасный момент закончиться.

Как ты считаешь: можно ли прожить жизнь, не вступая в конфликты? Конечно, нет. По тем или иным причинам они возникают в нашей жизни почти ежедневно, причем 80% из них - помимо желания участников.

Неверно считать, что конфликт - это всегда плохо. Бывают конфликтные ситуации, в которые вступать нужно, например, когда на твоих глазах унижают достоинство другого человека или когда тебе предлагают совершить поступок, несовместимый с твоими жизненными принципами. Но в то же время существует огромное количество «ненужных», условно говоря, конфликтов, которые портят людям жизнь.

Каждому человеку необходимо научиться не вступать в них, или, как минимум, знать, как себя вести, если уж конфликтная ситуация возникла.

Структурные элементы конфликта.

- Стороны конфликта - люди или группы людей, находящиеся в конфликтных отношениях или же явно или неявно поддерживающие конфликтующих.
- Предмет конфликта - то, из-за чего он возникает.
- Образ конфликтной ситуации - отражение предмета конфликта в сознании втянутых в него людей - может существенно различаться у разных сторон конфликта.
- Мотивы конфликта - внутренние или внешние силы, подталкивающие к нему людей.
- Позиции конфликтующих сторон - то, что люди заявляют друг другу, какие требования предъявляют.

Виды конфликтов:

Внутриличностный.

Конфликт возникает между ценностями и поведением. Например: курильщик знает, что курить вредно, винит себя в малодушии, но не может бросить и продолжает курить. Межличностный.

Конфликт возникает между людьми. Например: конфликт учащихся в классе, или сотрудников на работе

Конфликт личности и группы.

Конфликт возникает между одним человеком и группой из-за несоответствия поведения члена группы её нормам.

Групповой конфликт.

Конфликт внутри одной группы. Межгрупповой.

Выражается в столкновении различных групп, народов. Например: конфликт между болельщиками разных футбольных команд.

Пути решения конфликтов.

- **Соперничество** (принуждение)- стремление добиться удовлетворения своих интересов в ущерб другому. Тот, кто придерживается этой стратегии, пытается заставить принять свою точку зрения, во что бы то ни стало, его не интересует мнение других. Этот способ может стать эффективным, если он используется в ситуации, угрожающей существованию.

- **Компромисс** - выбор, при котором каждая сторона что-то выигрывает, но и что-то теряет. Этот способ характеризуется принятием точки зрения другой стороны, но лишь до определенной степени. Способность к компромиссу высоко ценится, так как уменьшает недоброжелательность и позволяет быстро разрешать конфликт. Однако через некоторое время могут проявиться и дисфункциональные последствия компромиссного решения, например, неудовлетворенность «половинчатым» решением. Кроме того, конфликт в несколько измененной форме может возникнуть вновь, так как осталась нерешенной породившая его проблема.
- **Избегание** (уклонение, уход от конфликта). Человек, придерживающийся данной стратегии, стремится уйти от конфликта. Эта стратегия может быть уместна, если предмет разногласий не представляет для человека большой ценности, если ситуация не может разрешиться сама собой, если нет условий для эффективного разрешения конфликта в данный момент.
- **Приспособление (сглаживание)** - принесение в жертву собственных интересов ради интересов другого. Этот способ основывается на тезисах: «Давайте жить дружно» и т.п. «Сглаживатель» старается не выпустить наружу признаки конфликта, конфронтации, призывая к солидарности. При этом часто забывается проблема, лежащая в основе конфликта. В результате может временно наступить покой. Отрицательные эмоции не проявляются, но они накапливаются. Рано или поздно оставленная без внимания проблема и накопившиеся отрицательные эмоции могут снова возникнуть.
- **Сотрудничество** - выбор альтернативы, максимально отвечающей интересам обеих сторон. Этот способ основывается на убежденности участников конфликта в том, что расхождение во взглядах - это неизбежный результат того, что у умных людей есть свои представления о том, что правильно, а что нет. При этой стратегии участники признают право каждого на собственное мнение и готовы понять друг друга, что дает им возможность проанализировать причины разногласий и найти приемлемый для всех выход. Тот, кто соглашается на сотрудничество, не старается добиться своей цели за счет других.

От конфликта нельзя отмахнуться, его можно только разрешить. Однако, это трудно. Нужно думать, объективно оценивать свои и чужие поступки, искать

первопричину... А как это сделать, если страсти кипят и переполняют негативные эмоции?

Чтобы чувства немного остыли, надо побыть одному, успокоится. Не начинай выяснять отношения, пока не будешь готов к более или менее спокойному разговору.

Решение конфликта редко лежит на поверхности, чтобы его отыскать, необходимо ответить на три очень важных вопроса:

- 1. что происходит;*
- 2. кто включен в происходящие события (т.е. между кем конфликт ?);*
- 3. что, какие интересы заставляют людей в них участвовать?*

Прежде всего, задумайся о себе: какие твои собственные интересы затронул этот конфликт?

Подумай о другом человеке. Ведь он тоже, скорее всего, попал в конфликт не из вредности. Ситуация задела его за живое. Чем именно? Какие свои права он отстаивает?

Итак, дай своим чувствам остыть и поразмышляй о причинах конфликта и его участниках. Теперь можно устраивать личную встречу со своим, как говорят научным языком, оппонентом.

Конфликты являются неотъемлемой частью повседневной жизни людей. При кажущейся на первый взгляд негативной окраске, конфликты часто приводят к созиданию нового, более совершенного способа взаимодействия.

Житейский конфликт не приведёт к серьёзной ссоре, если будет решаться на основе компромисса.

Последствия конфликтов

Развитие конфликта	Разрешен или не разрешен конфликт	Чувства участников конфликта
Отказ от решения проблемы.	Конфликт не разрешен. Проблема осталась.	Чувство неудовлетворенности, обиды, горечи.
Попытка разрешить конфликт с позиции силы.	<i>I вариант:</i> Конфликт не разрешен. Возник новый конфликт	Чувство неудовлетворенности, злость, обида.
	<i>II вариант:</i> Конфликт разрешен в пользу сильного. Ущемлены права и интересы потерпевшей стороны.	Победитель: чувство удовлетворенности, превосходства, злорадства. Потерпевший: чувство горечи, обида, унижение, стыд.
Использование при решении конфликта диалога, достижение компромисса, заключение соглашения.	Мирное разрешение конфликта.	Чувство удовлетворенности, радость, гордость за принятое решение.

Правила решения житейских конфликтов между близкими людьми, друзьями

- Выясните как можно точнее, в чём именно дело, какова причина разногласий.
- Постарайтесь найти максимальное количество вариантов решения конфликта.
- Дайте оценку всем вариантам и выберите тот, который максимально соответствует интересам всех сторон конфликта, договоритесь действовать в соответствии с ним.
- Обязательно следуйте достигнутым договорённостям.

Обсудите, что вы предпримите, если дела пойдут не так, как вы хотели.