Конфликты появляются при любых жизненных обстоятельствах и сопровождают нас от рождения до самой смерти...

Там, где есть человек, всегда есть конфликты, ибо они – постоянный спутник бытия и общественного развития. Некоторые достаточно несерьезные конфликты легко разрешаемы. Однако другие, более значительные, требуют применения стратегии для их успешного разрешения либо, в противном случае, они способны привести к натянутости отношений, вызвать неприязнь.

Источники конфликтов — это противоречия, а они возникают там, где есть разногласия.

Конфликт - это не всегда плохо. Если хорошо смоделировать конфликтную ситуацию, то можно даже и выиграть от этого! Конфликт всегда несет с собой изменения и позволяет людям извлекать уроки и совершенствоваться.

Конфликт стимулирует любопытство и воображение, он избавляет нас от монотонности жизни. Когда конфликт погашен, могут установиться более тесные отношения.

С другой стороны, конфликт может нанести вред отношениям, он отбирает время, энергию и даже деньги. Затяжной конфликт непременно отразиться на Вашем психическом и умственном здоровье.

Для того, чтобы быть успешным, иметь крепкие отношения в семье либо с близкими нам людьми, необходимо знать, как можно разрешить конфликтные ситуации с наименьшими эмоциональными затратами.

Итак, поведение в конфликтной ситуации. Существует 5 основных моделей поведения в конфликтной ситуации:

***Соперничество***

Соперничество отражает желание удовлетворить собственные потребности за счет других. Наиболее напористые, агрессивно настроенные люди выбирают данный способ (стиль) разрешения конфликта. При всем при этом, они способны воспользоваться любыми способами для достижения цели: своей властью, авторитетом, опытом, связями и т.д.

***Уступки***

Уступки означают, что Вы ставите потребности противоположной стороны выше Ваших собственных. Идти на уступки следует лишь тогда, когда одна из конфликтующих сторон не столь заинтересована в том, чтобы полностью отстоять свои собственные интересы (а возможно, она посчитает, что интересы другой стороны важнее). Данный стиль поведения наиболее эффективен, когда необходимо сохранить гармонию и предотвратить раскол в отношениях.

***Уход от конфликтной ситуации***

Люди, предпочитающие данный стиль поведения, стараются не акцентировать внимание на конфликте, им по сути дела безразличны как их собственные, так и Ваши потребности. Данный стиль характеризуется не желанием сотрудничать. Он может быть эффективным лишь в том случае, если его использовать как промежуточную (краткосрочную) стратегию до тех пор, пока ситуация не прояснится и не улягутся все эмоции.

***Сотрудничество***

Люди, которые выбирают данный стиль, стремятся удовлетворить и свои потребности, и потребности другой стороны. Сотрудничество требует куда больше времени и энергии, чем другие стили поведения. Как правило, люди, отдающие предпочтение данному стилю, изначально больше стремятся к разрешению конфликта.

***Компромисс***

Компромисс – это нечто среднее между вышеперечисленными стилями поведения. Он так или иначе приведет к частичному удовлетворению потребностей/опасений/задач обоих сторон. Компромисс приемлем, когда цели обоих сторон важны, но не на все 100%, и когда они не стоят больших усилий и времени, которые так необходимы при сотрудничестве.

Если конфликт распознан и понят, если стороны готовы к тому, чтобы разрешить его так, чтобы обе стороны выиграли (а это возможно!), то такой конфликт ведет к обновлению отношений и улучшает взаимодействие.

*Стадии разрешения конфликтов:*

Установление диалога. Помните, в диалоге должны участвовать обе конфликтующие стороны, и у обеих сторон должна быть возможность как высказаться, так и задать вопрос. Вы должны внимательно выслушать друг друга.

Конфликтующие стороны должны переосмыслить полученную информацию и пересмотреть свои чувства, а также осознать, чем же вызван конфликт.

Достижение согласия. Это следующий психологический и самый действенный инструмент разрешения конфликта. Это процесс установления доверия и согласия.

Обсуждение разногласий. На данном этапе необходимо осознать, что до тех пор, пока вы не поймете друг друга, ваши чувства, вы не преодолеете разногласия.

Закрепление соглашения. Это заключительная стадия разрешения конфликта. На данной стадии достигается компромисс.

Конфликтная ситуация своего рода тест на интеллигентность. И по тому, как ведет себя человек, можно судить о его внутренней культуре. А можем ли мы укротить свой нахлынувший гнев, пусть даже небеспричинный?

*На работе*

Если начальник строго отчитывает вас, не торопитесь реагировать эмоционально. Лучше выслушайте претензии шефа (при этом можете считать про себя до десяти и обратно) и, когда он закончит, молча выйдите из кабинета. А через час, успокоившись и приготовив несколько аргументированных фраз, зайдите снова. Если уверены в своей правоте, скажите: "Простите, пожалуйста, но мне бы хотелось в свое оправдание объяснить..." Если же допустили ошибку в работе, признайте ее. Но не вздумайте посвящать в конфликт коллег.

Конфликт, возникший между двумя сотрудниками, тоже касается их двоих и не должен обсуждаться в коллективе. Не следует "вербовать" себе союзников.

*В магазине*

Если вам продали несвежие продукты, неправильно дали сдачу или неточно взвесили товар, не скандальте. Крик - показатель слабости, спокойный уверенный тон - признак силы. Попросите продавца вызвать заведующего отделом или директора и объясните ему причину своего недовольства. Вам обязаны заменить покупку или вернуть деньги. Если ваша просьба осталась неудовлетворенной, уместна фраза: "Я не только сама больше не приду в ваш магазин, но и расскажу знакомым о вашей недобросовестности".

*В очереди*

Ученые утверждают, что человек может спокойно простоять в очереди... семь минут. Потом он начинает нервничать, раздражаться, словом, становится "конфликтоопасным". Так что если назревает конфликт, вспомните, что говорят специалисты, и ненадолго отойдите в сторону. Если же вам успели нагрубить, с улыбкой произнесите: "Вы что-то мне хотели сказать? По-моему, мы незнакомы", но не позволяйте втянуть себя в ссору.

Если вас избрали "объектом нападения".

• разговаривайте с "нападающим" как с больным человеком или маленьким ребенком. Участливым, доброжелательным тоном переспросите: "Вам плохо? Может, открыть окно?";

• продемонстрируйте готовность подумать над чужой точкой зрения. Возьмите бумагу, ручку и попросите: "Повторите, пожалуйста, я запишу";

• снимите напряжение шуткой. Для этого имейте "про запас" две-три ироничные фразы. Сократ, например, в таких случаях говорил: "Пора обедать. Наш разговор требует перерыва".

От конфликтов никто не застрахован. И уж если вам пришлось стать невольным его участником, сумейте пойти на компромисс. В любой ситуации руководствуйтесь народной мудростью: "Поступайте с людьми так, как хотите, чтобы они поступали с вами".

Юшковская Т.В.

педагог-психолог ЦКРОиР

Государственное учреждение образования «Центр коррекционно-развивающего обучения и реабилитации Ошмянского района»



**Конфликты в нашей жизни**

**Ошмяны**