



Подготовила педагог-психолог МБДОУ №55
Яковлева Наталья Александровна



Как вести себя в конфликтной ситуации

Советы психолога



Каждый конфликт носит неповторимый характер, и нельзя предусмотреть оптимальный путь выхода из него. Но все-таки знание рекомендаций психологов значительно упростит эту задачу.

МБДОУ №55



На первом этапе требуется осознать и проанализировать конфликтную ситуацию. Для этого необходимо определить причину и цели конфликта (уделяя внимание расхождению истинных и заявленных целей) и оценить потенциальную угрозу (к чему может привести конфликт). При определении причины конфликта нужно как можно точнее уяснить для себя, что в действиях партнера вам кажется неприемлемым и что неприемлемо для него самого. Следует иметь в виду, что не каждый спор продиктован необходимостью выявления «истины», он может отражать как давно затаенную обиду, неприязнь и ревность, так и быть использованным как удобный момент для унижения оппонента в чьих-то глазах, либо играть роль «последней капли» при необходимости «высвободиться» от накопившегося раздражения, гнева.

Для своевременного распознавания конфликта и принятия правильного решения необходимо ответить на следующие вопросы:

1. Как воспринимается проблема противной стороной?
2. Что лежит в основе проблемы, и ее значение для каждой из сторон?
3. Насколько велика вероятность перерастания данной ситуации в конфликтную?
4. Что скрывается за реакциями другого человека?
5. Соответствует ли поведение каждого из оппонентов сложившейся ситуации (исследования показывают, что сила реакции обычно не соответствует значимости конфликта)?
6. Что необходимо сделать, чтобы не допустить конфликт?
7. Что необходимо предпринять, если противная сторона поведет себя не так, как хотелось бы?
8. Каковы возможные последствия при благоприятном и неблагоприятном развитии ситуации?
9. Какова степень физической опасности для вас?

6. Говорить с оппонентом нужно на понятном ему языке, медленно и правильно, избегая слов-паразитов. Не следует демонстрировать свое интеллектуальное превосходство.

7. В уже развивающемся конфликте нельзя спешить с ответной реакцией. Лучше всего выдерживать паузы, как бы "пропускать мимо ушей" любые реплики и требования. Вместо ответа на заявленные вопросы задать свой вопрос, совершенно не по "теме", чтобы выиграть время для обдумывания своей тактики и стратегии.

8. Полезно отвлечь внимание партнера от болезненного вопроса, хотя бы на короткое время, при этом могут быть использованы любые приемы - от просьбы пересест на другое место, позвонить, записать что-то до высказывания какой-нибудь нелепой мысли, шутки и т.п.

9. Желательно высказывать собеседнику не готовые оценки и мнения, а свои чувства, состояния, вызываемые его словами: это заставит вашего партнера отвечать не односложно, а развернуто, мотивированно, с пояснением своей позиции. Прежде чем отвечать на критику, замечания, упреки, нужно четко уяснить, что конкретно имеется в виду; вы должны быть уверены, что правильно все поняли.

10. Следует избегать закрытых поз, например, не складывать руки на груди.

11. Нельзя смотреть оппоненту прямо в глаза - в этом случае может



На втором этапе (разрешение конфликта), в соответствии с принятой стратегией поведения, необходимо принять ограничения, которые накладывает противник, и наложить свои ограничения. При этом необходимо быстро и легко перестраиваться и лавировать.

При разрешении конфликтной ситуации нужно учитывать следующие правила поведения и реагирования на конфликтующего человека:

1. Нельзя сразу и полностью отрицать чье-либо мнение, не совпадающее с вашим, принимать заданные провокатором конфликта тон, резкость и агрессивность и отвечать на атаку атакой (как только общение переходит на повышенные тона, никого уже не слышат, кроме себя).

2. Следует проявлять внимание и доброжелательность к собеседнику, терпимость к его особенностям, показывать свое искреннее сочувствие. Внимательно выслушайте такого человека, не прерывая и не показывая, что вам уже известно то, что он намерен сказать, поскольку это раздражает еще сильнее. Хороший эффект дает техника прямого повтора, интерпретации или обобщения услышанного - тем самым человеку дается понять, что он услышан и понят.

3. Как только оппонент иссякнет, следует спокойно высказать мнение о том, "что его позиция очень даже интересная, и ее можно было бы принять" и тому подобные одобрения, которые влияют в сторону снижения агрессии, гнева, возмущения и изначального пыла. Тут же мягко добавить, что "именно эта идея (план, позиция, желание и т.д.) и разрабатывается (рассматривается, обсуждается, принимается и т.д.), но имеются некоторые нюансы, которые требуют уточнения и мешают..." - это обезоруживает даже самого ярого, враждебно настроенного противника.

4. Необходимо избегать столкновений личного характера. Не следует воспринимать ненормативную лексику и словесные оскорбления в свой адрес, уяснив для себя, что этого человека нужно воспринимать таким, каким он себя подает, не пытаясь урезонить его или призвать к соблюдению приличия.

Нужно четко понимать с кем ведется спор или попытка разрешить конфликт. Уверенный в себе противник обычно в общении многословен и не избегает выяснения отношений. Неуверенный в своих силах старается избежать выяснения отношений, не раскрывает своих целей, но при этом упрямо может стоять на своем, скрывая под "принципиальностью" свою слабость. Очень трудно приходится вести переговоры с упрямым, примитивным человеком, еще и облеченным властью, чья цель не в том, чтобы доказать истину в пользу дела, а в том, чтобы использовать малейшую возможность для того, чтобы показать, "кто здесь хозяин".

Опасно конфликтовать с интеллектуально недалекими или неуравновешенными людьми. Во-первых, такой конфликт не поддается логическому завершению, им невозможно управлять, поскольку в нем участвуют эмоции, а не здравый смысл. Во-вторых, стиль поведения однообразен - враждебный, агрессивный, легко переходящий на низший, примитивный уровень - уровень оскорблений, что усиливает неприязненность и облегчает возможность перехода от словесной перебранки к физическому столкновению. Когда все словесные "доказательства" таких людей исчерпаны, они прибегают к последнему аргументу - физической силе.

После того, как анализ проведен, выбирают стратегию разрешения конфликта (стиль поведения). Специалисты выделяют пять типовых стратегий поведения в конфликтных ситуациях. Каждую из перечисленных ниже стратегий следует использовать только в той ситуации, в которой данная стратегия целесообразна.





1. Стратегия "**соперничество, конкуренция**" - открытая борьба за свои интересы, упорное отстаивание своей позиции. Эффективна, когда результат важен для обеих сторон, причем их интересы противоположны, или когда нужно принципиально решить проблему. Это стиль жесткий, в котором действует принцип "кто кого", и опасный, поскольку есть риск проиграть.

Эту стратегию следует избирать, когда:

- вы обладаете большими возможностями (властью, силой и т.п.), чем оппонент;
- требуются быстрые и решительные меры в случае непредвиденных и опасных ситуаций;
- нечего терять и нет иного выбора;
- исход очень важен для вас, и вы делаете большую ставку на свое решение возникшей проблемы;
- вы обладаете достаточным авторитетом для принятия решения, и представляется очевидным, что предлагаемое вами решение - наилучшее;
- приходится "работать" на глазах у других людей, мнение которых не безразлично.

2. Стратегия "**игнорирование, уклонение от конфликта**" - стремление выйти из конфликтной ситуации, не устранив ее причин. Эффективна, когда необходимо перенести решение проблемы на более позднее время, чтобы более серьезно изучить ситуацию или найти необходимые доводы и аргументы. Рекомендуются при разрешении конфликта с руководством.

Эту стратегию следует избирать, когда:

- отстаивание своей позиции для вас неприципиально или предмет разногласия более существенен для оппонента, чем для вас;
- наиболее важной задачей является восстановление спокойствия и стабильности, а не разрешение конфликта;
- открывается вероятность появления более сложных проблемных ситуаций по сравнению с той, которая рассматривается сейчас;
- в ходе конфликта вы начинаете понимать, что неправы;
- проблема кажется безнадежной;
- отстаивание своей точки зрения требует много времени и значительных интеллектуальных усилий;
- вас не особо волнует случившееся;
- вы чувствуете, что важнее сохранить с кем-то хорошие взаимоотношения, чем отстаивать свои интересы;
- пытаться немедленно решить проблему опасно, поскольку открытое обсуждение конфликта может только ухудшить ситуацию.

3. Стратегия "**приспособление**" - изменение своей позиции, перестройка поведения, сглаживание противоречий, поступаясь иногда своими интересами. Внешне это может выглядеть так, что вы принимаете и разделяете позицию оппонента. Близка к стратегии "игнорирование".

Этот стиль поведения применяют в случаях, когда:

- проблема неприципиальна для вас;
- есть необходимость сохранить хорошие отношения с противоположной стороной;
- нужно выиграть время;
- предпочтительнее одержать моральную победу над оппонентом, уступив ему.

4. Стратегия "**сотрудничество**" - совместная выработка решения, удовлетворяющего интересам всех сторон, пусть длительная и состоящая из нескольких этапов, но идущая на пользу делу. Наиболее открытый и честный стиль, предполагает активное участие в решении конфликта с учетом интересов своих и оппонента. Часто используется для решения открытых и затянувшихся конфликтов.

Применяется в случаях, когда:

- необходимо найти общее решение, если проблема слишком важна для обеих сторон, никто не хочет уступать, и компромисс поэтому невозможен;
- у вас тесные, длительные и взаимозависимые отношения с другой стороной, и вы хотите их сохранить;
- есть время поработать над возникшей проблемой;
- ваши возможности примерно равны возможностям оппонента.

5. Стратегия "**компромисс**" - урегулирование разногласий через взаимные уступки. Предпочтительна в случае, когда невозможно одновременно выполнить то, что хотят обе стороны. Варианты компромисса - принятие временного решения, корректировка первоначальных целей, получение определенной части во избежание потери всего.

Стратегия применяется, когда:

- у сторон одинаково убедительные аргументы;
- необходимо время для урегулирования сложных проблем;
- необходимо принять срочное решение при дефиците времени;
- сотрудничество и директивное утверждение своей точки зрения не приводят к успеху;
- обе стороны обладают одинаковой властью и имеют взаимоисключающие интересы;
- вас может устроить временное решение;
- удовлетворение вашего желания имеет для вас не слишком большое значение, и вы можете несколько изменить поставленную вначале цель;
- компромисс позволит вам сохранить взаимоотношения, и вы предпочитаете получить хоть что-то, чем все потерять.