

§ 11. Разрешение межличностных противоречий

Урегулирование конфликта возможно всегда?



Правила конструктивного общения и поведения. Можно ли полностью избежать возникновения конфликтных ситуаций? Опыт повседневного общения показывает, что бесконфликтных межличностных отношений не бывает. Однако существуют некоторые правила общения и поведения, которые позволяют минимизировать вероятность возникновения конфликтных ситуаций. Основным принцип такого взаимодействия очень прост: вступая в отношения, человек должен отдавать себе отчёт в том, что у другого человека есть свои потребности, интересы и цели, которые заслуживают не меньшего уважения, чем наши собственные.

Правила конструктивного общения и поведения следующие.

1. Важно уметь вернуться к нормальному взаимодействию, а не пойти на конфликт.

Предконфликтная ситуация возникает обычно не внезапно, а постепенно. Важно вовремя определить, что эмоциональный накал спора начинает превышать допустимый уровень, и грамотно прекратить его.

2. В общении нужно быть внутренне готовым к решению возникающих проблем.

В процессе взаимодействия столкновение интересов разных людей и разных групп естественно и неизбежно. Поэтому всегда необходимо допускать возможность компромисса, когда каждый партнёр по общению готов поступиться частью своих интересов ради того, чтобы избежать противостояния. Если мы отказываемся от компромиссов и не готовы идти на уступки, конфликты неизбежны.

3. При общении с людьми необходимо проявлять искреннюю заинтересованность в партнёре по общению и желание его понять.

Интерес к чувствам, мнению и проблемам собеседника позволяет снизить вероятность конфликта. Когда мы осведомлены о внутреннем мире другого человека, то можно избежать ссор и выяснения отношений.

4. Необходимо проявлять терпимость к инакомыслию.

Иногда нам кажется, что другой человек заблуждается и неправильно оценивает те или иные события. Это может вызывать непонимание и раздражение. Однако, даже если мы абсолютно уверены в своей правоте, яростно доказывать её не лучшая стратегия. Обосновывать свою позицию можно, но это нужно делать максимально деликатно, не задевая интересов, ценностей собеседника и не позволяя ему почувствовать угрозу для своей самооценки.

5. Не стоит ожидать от окружающих слишком многого.

Вступая в отношения с другими людьми, мы нередко идеализируем своего партнёра, отчего возникают завышенные ожидания.

Когда эти ожидания сталкиваются с реальностью, мы испытываем чувство разочарования. Негативные эмоции чаще всего направлены на нашего партнёра, как будто это он виноват в том, что не оправдал наших завышенных ожиданий.

6. Необходимо проявлять усилия по снижению агрессивности в ситуации стресса или перенапряжения.

В случаях стресса и повышенной напряжённости порой достаточно небольшого повода, чтобы человек проявил агрессию, разозлился. Поэтому, когда мы находимся не в лучшей эмоциональной форме, целесообразно усилить самоконтроль, постараться избегать раздражающих факторов и уметь перефразировать неконструктивные утверждения в конструктивные.



Перефразируйте ряд неконструктивных утверждений в конструктивные.

Например:

Ты должен принести мне книгу. ➔ Я была бы рада, если бы ты принёс мне книгу.

- Ты ни разу в жизни для меня ничего не сделала!
- Ты должен был предвидеть возможные трудности!
- Ты меня унизил!
- Прекрати меня злить! ■

Следует отметить, что конструктивное общение и поведение возможно только в результате волевого усилия, работы над собой. Гармоничные, бесконфликтные отношения редко складываются сами по себе.

Стратегии поведения в конфликтной ситуации. Если конфликт не удалось предупредить и он всё же состоялся, важно избрать наиболее рациональную стратегию своего поведения, которая позволит уменьшить последствия подобной ситуации.

Под *стратегией поведения в конфликте* понимается ориентация личности по отношению к конфликту, установка на определённые формы поведения в ситуации конфликта. Принято выделять пять основных стратегий такого поведения.

Стратегии поведения в конфликте

Соперничество (принуждение)

Заключается в навязывании другой стороне предпочтительного для себя решения. Однако не совсем целесообразно руководствоваться данной стратегией в личных отношениях

Сотрудничество

Позволяет осуществить поиск такого решения, которое бы в полной мере удовлетворяло обе стороны. Предполагается открытое обсуждение предмета разногласий и выработка совместного решения

Компромисс

Предполагает разрешение конфликтной ситуации путём взаимных уступок. В таком случае желания сторон удовлетворяются не полностью, а частично. В результате оба участника получают хоть что-то, когда могли потерять всё

Приспособление (уступка)

Основывается на отказе от своих желаний, интересов, стремлений и принятии позиции оппонента. Эту стратегию целесообразно применять, когда исход дела чрезвычайно важен для другой стороны конфликта, но не очень существенен для вас

Избегание (бездействие)

Предполагает, что участник находится в ситуации конфликта, но не предпринимает активных действий по его разрешению. Применение этой стратегии возможно в том случае, когда затрагиваемая проблема не столь важна для вас, чтобы тратить силы на её решение

С помощью вводной инфографики объясните, как и почему каждая стратегия поведения в конфликте соотносится с выигрышем или проигрышем для сторон. ■



Урегулирование конфликта. Во многих случаях конфликт не может быть завершён полным подавлением одной из сторон. Для таких ситуаций существует несколько подходов к урегулированию конфликта: переговоры, посредничество и арбитраж.

Переговоры — это обсуждение предмета конфликта с целью исключения противоречия без обращения к третьей стороне. Стороны обмениваются информацией, приводят аргументы в пользу своей позиции и обсуждают условия применения. Для успешных переговоров требуется заинтересованность обеих сторон в заключении соглашения и готовность идти на уступки.

Посредничество — форма участия третьей стороны в урегулировании конфликта на основе добровольного согласия его непосредственных участников. Посредник организует взаимодействие конфликтующих сторон, может консультировать и предлагать свои способы разрешения конфликта, однако окончательное решение остаётся за оппонентами.

Арбитраж представляет собой обращение конфликтующих сторон к третьей стороне (арбитру), решение которого носит обязательный характер. Подобный подход к урегулированию конфликтов чаще всего практикуется в рамках делового взаимодействия. В межличностном общении к такому подходу прибегают, когда стороны осознают, что конфликт невозможно урегулировать без обращения в специальные органы (например, суды).



1. Приведите примеры использования разных стратегий поведения в конфликтной ситуации.
2. В чём отличие конструктивного и деструктивного разрешения конфликта?
3. Проанализируйте ситуации. Дайте рекомендации, как предотвратить конфликт.
 - Младшая сестра постоянно разбрасывает вещи по комнате, а старшей приходится убирать за ней. Старшая сестра пришла из школы и увидела беспорядок в комнате.
 - В общественном транспорте один пассажир нечаянно толкнул другого и не извинился за причинённое неудобство. Второй пассажир в ответ нагрубил первому пассажиру.
 - Мама торопится закончить приготовления к приёму гостей и обнаруживает, что в доме нет хлеба. Она просит сына сходить в магазин. Но у него скоро начало занятий в спортивной секции, и он не хочет опаздывать.
4. С помощью вводной инфографики объясните выбор стратегии поведения в конфликтной ситуации в зависимости от:
 - ориентации на удовлетворение собственных интересов или интересов оппонента;
 - выбора быть активным или пассивным.
5. Найдите в СМИ сообщение о каком-либо конфликте (межличностном, межгрупповом, семейном и др.). Представьте информацию о нём по следующему плану:
 - конфликтующие стороны;
 - спорный вопрос;
 - причины возникновения конфликта;
 - стратегии и методы разрешения конфликта;
 - последствия. ■

Выполните мини-проект «Визуализация поведения в конфликте». Каждую из стратегий поведения в конфликте можно представить в виде образов животных: медведь, лиса, сова, черепаха, акула. Сопоставьте стратегии поведения в конфликте с предложенными образами. Объясните свой выбор. Создайте подборку иллюстраций для его визуализации. ■

