



«Решение конфликта. Профилактика лучше, чем лечение»

Подготовил педагог - психолог:

Макаова Э.М.

«Решение конфликта. Профилактика лучше, чем лечение»

Конфликт — это столкновение противоположно направленных целей, интересов, позиций, мнений, взглядов людей

Причины конфликтов:

- Разные интересы взрослых и детей
- Нежелание идти на компромисс
- Наличие разных точек зрения на один и тот же вопрос
- Стремление навязать собственную точку зрения
- Отсутствие жизненного опыта

Виды конфликтов

По отношению к отдельному человеку:

- внутренние конфликты (личностные конфликты)
- внешние конфликты (межличностные, между личностью и группой, межгрупповые)

По формам борьбы: мирные и немирные

По последствиям:

конструктивные (предполагающие рациональные преобразования)

деструктивные (разрушительные, негативные)

Пути выхода из конфликтных ситуаций

- Конкуренция, соперничество («акула») - стремление добиться удовлетворения своих интересов в ущерб другому.
- Сотрудничество («сова») - выбор альтернативы, максимально отвечающей интересам обеих сторон.
- Компромисс («лиса») - Выбор, при котором каждая сторона что-то выигрывает, но что-то и теряет.
- Избегание, уклонение («черепашка») - уход от конфликтных ситуаций, отсутствие как стремления к кооперации, так и попыток достижения собственных целей.
- Приспособление («медвежонок») - принесение в жертву собственных интересов ради интересов другого.

12 способов разрешения конфликта

1. «Прогноз на будущее»

Представьте себе, что вы можете спрогнозировать развитие конфликта наперед, представьте его последствия в краткосрочной (через несколько минут) и в долгосрочной перспективе (через неделю, месяц, год). Перед тем как ввязываться в конфликт, эмоционально отстранитесь на пару минут, возьмите волшебную паузу, глубоко вдохните и выдохните несколько раз и просчитайте в уме что будет, если вы ввяжетесь в конфликт. Представьте себе эту картину в перспективе, со всеми

возможными негативными последствиями. Вы этого хотите? Метод очень хорошо предотвращает все конфликты.

2. «Правило подсказки сверху»

Если вы столкнулись с какой-то очень сложной жизненной ситуацией, с точкой выбора — как поступить, как повести себя дальше в конфликте? Представьте себе что внутри вас есть своего рода камертон абсолютной справедливости, который вам не принадлежит — это мнение Бога. Представьте себе это даже если вы атеист, можете представить, что через ваше сердце вы можете прямо спросить какой-то неведомый вам источник абсолютной и высшей справедливости, идеал человечности — как мне быть дальше? И каждую приходящую идею очень тщательно проверяйте таким мерилom, представьте, что было бы, если бы Бог был моим советчиком? И если вы чувствуете, что очередная пришедшая идея кажется вам хоть в чём-то сомнительной — отмечайте ее сразу. Этот способ позволяет принимать этически очень чистые решения. А этически чистые решения и поступки сразу убирают большую часть поводов для конфликтов.

3. «Ревизия или пересмотр окружения»

Мы и только мы сами выбираем, с кем нам общаться. Иногда бывает так, что для решения конфликта нужно просто отказаться от общения с некоторыми людьми, назовем их условно негативщиками. Чем больше вы представляете из себя как личность, тем большую фрустрацию вы можете вызывать у таких ущербных людей: глупый завидует умному человеку, некрасивый — красивому, бездарность не может простить другому талант. Как врач-нарколог знает, что для действительно успешного лечения алкоголика, нужно, чтобы тот перестал общаться с другими алкоголиками, то есть убрал бы окружающую его токсичную среду, так и вам, возможно, нужно провести пересмотр своего окружения и понять, как те или иные люди настроены по отношению к вам и что это общение вам даёт в итоге — если они очевидно настроены против вас и это бьёт по вашей самооценке, откажитесь от общения с ними. Они вас недостойны, откажите им в роскоши общения с вами.

4. «Открытый разговор»

Невообразимое количество конфликтов можно решить просто проведя открытый доброжелательный диалог с человеком, без посредников, без «адвокатов» и «доброжелателей» с той или иной стороны, имея одну чёткую мысль: «я обязательно хочу настроить отношения с этим человеком и постараюсь сделать это самым доброжелательным образом». Вы хотите из чувства соперничества обязательно победить этого человека и просто таким образом, за его счёт, потешить и удовлетворить своё эго? Но ведь это сиюминутное и весьма сомнительное чувство, а вот отношения с этим человеком вы можете растоптать навсегда. Или же вы хотите добиться с ним сотрудничества и понимания? Начните ваш диалог с простого, но такого редкого сейчас простого признания своей неправоты («Да, я был неправ») и простого искреннего извинения. Не путайте пиррову победу над кем-то с сотрудничеством и если были неправы (даже эмоционально неправы, повысили голос) — просто начните ваш открытый разговор с извинения и держа в уме мысль о том, что вы хотите видеть этого человека рядом — успешным, а ваши отношения — хорошими и продуктивными.

5. «Меняйте способ коммуникации»

Если вы чувствуете, что после конфликта ваш оппонент не слышит и не слушает вас, то есть когда он вас видит, то испытывает очень сильную фрустрацию — меняйте тот способ, с помощью которого вы можете донести до него свою мысль. Вашего оппонента трясет только от вашего приближения? Напишите ему письмо или отправьте сообщение, он сможет прочитать его в более спокойном и уравновешенном состоянии.

6. Обратите внимание. Когда вы общаетесь, что вы делаете — вы психологически колёте человека или же психологически гладите его? Что вы хотите от этого человека? Чего хотите добиться от вашего общения с этим человеком? Вы хотите всё испортить или всё наладить? Наше общение в упрощенном виде может быть поделено на три типа сообщений — нейтральные высказывания, психологические поглаживания (одобрения) и психологические уколы. Запишите себя на диктофон или запишите ваш типовой конфликт на диктофон (функцию диктофона можно найти в приложениях для смартфонов) и после внимательно прослушайте, проведите самоанализ или обратитесь к специалисту-психологу. Внимательно слушайте себя, свой голос. Отслеживайте невербальную коммуникацию, язык вашего тела, на словах вы может быть расположены к человеку, но ваше тело транслирует ему ваше подлинное отношение к нему прямо сейчас. Если вы на самом деле хотите наладить хорошие отношения с данным человеком, прекратите его психологически колотить, начинайте высказывать ему искреннее одобрение.

7. Перестаньте пытаться перевоспитывать людей: через трансляцию на них своих претензий и вашего недовольства ими (на самом деле очень часто это недовольство собой). Поменять человека можно только через любовь и понимание, и никогда через ненависть или обвинения. И точно также перестаньте принимать чужие комплексы и недовольство в ваш адрес близко к сердцу, это не ваше.

8. «Берите волшебную паузу»

Выйдите из комнаты в которой назревает скандал. Прогуляйтесь по улице, отвлекитесь на 5 минут и перебейте накатывающую эмоциональную волну глубоким дыханием, музыкой или приятным воспоминанием-якорем. Если конфликт происходит по какому-то определенному сценарию, например, в одном месте и в схожих обстоятельствах, меняйте среду, например я советую семейным парам, если они чувствуют, что у них в квартире вот-вот снова начнется скандал, просто выходить на свежий воздух.

9. «Конкретизируйте!»

Не валите всё в одну кучу! Если вам что-то не нравится, скажите именно и только конкретно то, что именно вам не нравится, не начинайте экстраполировать одну ситуацию сразу на все поступки и на всё поведение человека! Конкретизируйте данный поступок и однажды обсудив его не припоминайте его снова и снова. Помните замечательное правило из «Книги Джунглей» Киплинга — наказание имеет смысл только один раз, но после этого никто о проступке не вспоминает, это дело прошлое.

10. Внешние конфликты, между людьми — это на самом деле отражение внутренних конфликтов. Иногда просто разных позиций в жизни и тогда их надо обсудить. Иногда — глубинных нерешенных психологических вопросов. И вот в этом случае помогите, именно помогите окружающим людям разобраться с их внутренними проблемами (а не укоряйте их этими проблемами) и решите ваши

собственные внутренние конфликты. «Тот кто научился управлять собой, сможет управлять и другими людьми». Один из лучших способов избегания конфликтов — займитесь делом, активно уйдите с головой в работу или увлечение, ваша жизнь станет настолько яркой, одухотворенной и наполненной смыслом, что для конфликтов просто не останется поводов.

11. Не провоцируйте конфликт первым

Обратите внимание, что одни люди постоянно с кем-то конфликтуют, другие же словно вообще не знают, что такое конфликт. Три человека ходят по одной и той же улице, но одного постоянно задирают гопники за отчетливо виктимное (то есть жертвенное) поведение, второй сам ввязывается в скандалы (из-за слишком гневливого характера, переизбытка тестостерона — «сам лезет на рожон»), а третий человек спокойно ходит и даже не знает, что на этой улице постоянно проходят такие «разборы полётов» или же не обращает на них внимания. Не просто сила и уверенность в себе, но именно психологически грамотное поведение и психологическая самонастройка — вот самый правильный путь к разрешению всех бытовых и уличных конфликтов.

12. Очень многие конфликты: строятся по принципу дурной повторяемости, цикличности. Обратите внимание, не развивается ли тот или иной конфликт у вас по определенному повторяемому сценарию... «А я ей, а она мне, а я ей, а она снова мне», при этом в ход идут одни и те же бесконечно повторяемые аргументы — что заводит оппонентов еще больше, потому что любой повторяющийся, но не приемлимый аргумент кажется заведомо глупым, а глупость раздражает. Если конфликты всё-таки происходят, уберите из них сценарность их возникновения и развития и пересмотрите набор ваших аргументов.