

Не всегда общение с людьми проходит гладко. Случаются ситуации несовпадения интересов, непонимания и даже активной конфронтации. О последних мы сегодня и поговорим. Я расскажу вам про эффективные и не очень способы разрешения конфликтов, чтобы вы были во всеоружии и могли грамотно и осознанно отстаивать свои интересы.

Что такое конфликт

В переводе с латинского слово “конфликт” означает “столкновение, удар”. Конфликтом называют острое несовпадение интересов двух или более сторон, приводящее к конфронтации. Это радикальный способ устранения противоречий между целями и взглядами, которые возникают в процессе взаимодействия.

Конфликтные ситуации всегда связаны с отрицательными эмоциями и нередко приводят к асоциальному поведению. Чтобы избежать дурных последствий, нужно уметь правильно выходить из них.

Несмотря на свою негативную эмоциональную окраску, конфликты несут в себе не только разрушительное воздействие. В обществе бытует мнение, что любых противостояний нужно избегать или стараться разрешить их как можно скорее. Но есть и позитивная сторона. Столкновение противоречий всегда приводит к рождению альтернативных идей, смыслов. Это неотъемлемая часть развития и движения вперед.

Стратегии выхода из конфликта

Любая нестабильная ситуация в конечном итоге стремится прийти к равновесию. Конфликт не исключение. От действий каждой из сторон зависит исход противостояния. Существует несколько основных стратегий поведения во время конфронтации.

Соперничество

Суть этой стратегии в бескомпромиссном отстаивании собственных интересов, не считаясь с интересами оппонента. Соперничество не предполагает никаких компромиссов и сотрудничества. Выбирая такой стиль поведения, человек фактически развязывает войну, которая должна закончиться победой одной и поражением другой стороны.

Уход, избегание

Стратегия избегания предполагает отказ от прямой конфронтации. Человек не пытается отстаивать свои интересы и уклоняется от противостояния. Таким образом он стремится избежать нарастания напряжения и накала страстей, сохранить мирные отношения с оппонентом.

Приспособление

Приспособление – фактически добровольная капитуляция. Одна из сторон соглашается принять условия соперника, отказавшись от своих интересов. Таким образом конфликт бывает исчерпан, отношения возвращаются в нормальное русло.

Сотрудничество

Ни одна из сторон не уклоняется от конфликта и не вступает в конфронтацию, но и от своих интересов не отказывается. Определяются нужды каждой из сторон – явные и скрытые – и происходит совместный поиск решения.

Компромисс

Обе стороны идут на взаимные уступки, чтобы достичь консенсуса. Компромисс – более поверхностная стратегия, чем сотрудничество. Итоговое решение устраивает обоих участников, никто особо не теряет в позициях, но и не выигрывает.

Хочу вам предложить некоторые стратегии разрешения конфликтов.

1. Сделайте паузу, дайте отдохнуть свои мыслям. Вы напряжены, эмоционально взволнованы и готовы взорваться? Может лучше воспользоваться моментом, чтобы перегруппироваться, перенаправить свои силы, и не сожалеть о том, что может или могло бы случиться. Дышите глубоко через нос, чтобы успокоить себя. Перенесите внимание на своё тело, и поищите в нем какой-либо дискомфорт, усугубляющий ваше эмоциональное возбуждение (голод, усталость, тяжесть в голове, руках или ногах). Если это возможно, избавьтесь от этих ощущений, либо поднимите у себя в голове белый флаг, говорящий о том, что вы осознаете — ваши эмоции могут усугубить ситуацию.

2. Посмотрите на себя со стороны. Представьте себе, что вы смотрите на конфликт от третьего лица. Эмоционально отключитесь от ситуации. Посмотрите на себя со стороны: вы действительно расстроены рассматриваемым вопросом или пытаетесь вытеснить свой гнев на оппонента? Определите реальную проблему и не спорьте о мелочах, если есть более серьезные проблемы, которые нужно решать.

3. Помните о невербальной коммуникации. Поскольку большая часть нашего общения является невербальной, то стоит быть в курсе своей мимики, жестов и языка. Запомните, что на невербальные сообщения, вы можете получить вербальный ответ.

4. Избегайте поведения, которое добавляет масла в огонь. В ходе экспериментов по отношениям были определены четыре вида поведения, которых следует избегать во время конфликта: Критика (напор, атака своим характером), презрение (оскорбления и невербальная враждебность, например взглядом), закрытость и защита (представление себя как жертвы).

5. Показывайте сочувствие. Возможность прочувствовать эмоции вашего оппонента, является одним из самых мощных инструментов. Это позволяет человеку почувствовать себя услышанным и рассеять конфликт. Вы не должны соглашаться с его точкой зрения, но вы можете показать, что он чувствует.

Психолог Зенова Е.В.

12.11.21 г