

Понять себя и других. Беседы с психологом.

http://www.psyport.ru/arhiv_rassytki/23.htm

Выпуск 23

Конфликтные ситуации и пути их разрешения.

Часто ли мы конфликтуем? Сложный вопрос, так как многие считают себя неконфликтными людьми. Ответить на этот вопрос легче тем, кто ездит утром в общественном транспорте. Конфликт — это столкновения, такие разногласия, во время которых человека обуревают неприятные чувства или переживания. В конфликтной ситуации всегда есть по крайней мере два пути, два варианта поведения; причем один из них или оба могут оказаться. Конфликты неистребимы, они появляются при любых жизненных обстоятельствах и сопровождают нас от рождения до самой смерти.

Внутренний и внешний конфликт

Конфликты бывают внешними (конфликт с другими людьми) и внутренними (конфликт с самим собой). При внутренних конфликтах внешнего оппонента нет. Обругав, про себя, ни в чем неповинного кондуктора, мы понимаем, что ему, как и нам, неприятно толкаться в битком набитом автобусе. Что-то внутри нас говорит, в этом случае, о нашей неправоте и, где-то глубоко, ругает нас. И мы тут же обо всем забываем. Однако это не значит, что внутренние конфликты — пустяк или что они не важны для принятия решений. Внутренние конфликты определяют нашу систему ценностей, нередко вердикт «верно» или «неверно» является результатом такого конфликта. Внутренние конфликты — основа этики и морали, именно они заставляют нас задумываться о вопросах нравственности. Понятию «внутренний конфликт» очень близко понятие «совесть».

Почему мы вообще стараемся улаживать конфликты?

Большинству людей никакого удовольствия конфликты не доставляют, более того, отмечены губительные последствия стрессов, причиной большинства которых является конфликт. Улаживать конфликты — это решать человеческие проблемы. Уладить конфликт означает почти наверняка сохранить взаимоотношения.

При спорах и раздорах любая семья и взаимоотношения в ней могут сохраниться, дать трещину или распасться. Но люди хотят помогать друг другу и поддерживать взаимоотношения. Это желание сохраняется даже тогда, когда появившиеся разногласия вызывают конфликт.

Конечно, признанный, серьезный, глубоко переживаемый конфликт берет свое, но, если есть намерение его уладить, то сохранить взаимоотношения в их внутреннем, глубинном проявлении, возможно. Очень важно, чтобы стороны объективно оценили друг друга и предприняли возможные усилия для признания ценности и важности своих взаимоотношений. Этот шаг одинаково пригоден для споров между учителем и учеником, матерью и детьми, между мужем и женой.

Главное – смысл отношений.

Самое главное, чтобы противоположные стороны видели смысл сохранения отношений. Если они не видят этого смысла, то и не заинтересованы в улаживании конфликта. *Итак, для улаживания конфликта необходимо, чтобы все участники признали - каждый из них ценен сам по себе как личность, что в позициях оппонента могут быть свои достоинства, что каждого волнуют свои (иногда одинаковые) проблемы и что у каждого из них где-то глубоко внутри скрыто одно желание: уладить конфликт и сохранить взаимоотношения.*

В японской армии есть хорошее правило не подавать рапорт в случае любого конфликта между сослуживцами в течение 3 суток. За эти три дня, данные на раздумье, могут коренным образом измениться взгляды конфликтующих сторон на происшедшее. Очень полезно воспользоваться этим правилом, если в пылу ссоры показалось, что желание восстановить отношения не возникнет никогда.

В конфликтах не побеждают!

Установка «победа любой ценой» — это позиция людей, которые по-настоящему никогда не выигрывают. Они могут воображать себя победителями, а иногда даже казаться таковыми, но на самом деле, когда на них ни посмотришь — они все время в борьбе, а жизнь проходит мимо.

Победа в конфликте — такая же нелепость, как добро с кулаками. *В конфликтах не побеждают! Их улаживают.* Хотя решимость, непреклонность необходимы и даже весьма полезны при разрешении конфликта, конкретные нюансы конкретного действия должны быть результатом выбора. Противостоит стремлению рассмотреть несколько вариантов настрой «все или ничего». Игроки во «все или ничего» гораздо чаще получают «ничего», чем «все». Более того, настрой «все или ничего» может провоцировать конфронтацию и препятствовать улаживанию конфликта. Очевидно, необходим другой подход, при котором рассматриваются возможные варианты выхода из кризиса.

Как определить, какой из вариантов окажется наилучшим?

Нередко решение, приемлемое для одной стороны, не годится для другой. Цель состоит в том, чтобы выбрать компромисс. Самый реальный вариант улаживания конфликтов — это тот, который способен сдвинуть дело с мертвой точки и позволит перейти от конфликтной ситуации к ее устранению. Поиск нескольких вариантов улаживания конфликта способствуют разрешению. Благодаря нескольким вариантам у противоположенной стороны появляется выбор, и вероятность благоприятного исхода конфликта повышается.

Общение — главный инструмент при улаживании конфликтов. Важно, чтобы конфликтующие знали цели друг друга, это помогает совместно искать взаимовыгодные пути. Общение играет важную роль, но нередко его эффективность страдает из-за гнева участников, отсутствия ясности или из-за нежелания перейти от слов к поступкам. Чтобы эффективно общаться, нужно уметь слушать. Природа человека такова, что позволит себе открыться лишь тогда, когда почувствует, что его готовы выслушать до конца.

Если вы желаете задать вопрос или вас интересует какая-то определенная тема пишите мне. E-mail: avtor@psyport.ru Если Вам нужна индивидуальная консультация обращайтесь сюда: <http://psyport.ru/contact.htm>

До следующей встречи. Василий Зайцев.

ПсиПорт - <http://psyport.ru>