

## Що таке конфлікт і як з нього вийти

Люди за характером, за темпераментом і багатьом іншим критеріям неоднакові, тому вони по-різному сприймають ситуацію, в якій опиняються. Людина, наскільки б безконфліктною вона не була, не в змозі уникнути розбіжностей з оточуючими. Скільки людей - стільки думок, і інтереси різних людей вступають в протиріччя один з одним. Різниця в сприйнятті часто призводить до того, що люди не погоджуються один з одним з певного приводу. Ця незгода виникає, коли ситуація дійсно носить конфліктний характер. Конфлікт визначається тим, що свідома поведінка однієї зі сторін (особистості, або групи) порушує інтереси іншої сторони.

Поняття конфлікту має безліч визначень і тлумачень, але всі вони підкреслюють наявність протиріччя, яке приймає форму розбіжностей, якщо йдеться про взаємодію людей.

Як визначити конфлікт, як поводитися у конфліктних ситуаціях, як навчитися виявляти причини й вирішувати конфлікти - про це ми будемо говорити на сьогоднішньому занятті.

Конфлікт (від лат. *Conflictus* - зіткнення) - це відсутність згоди між двома або більше сторонами, які можуть бути конкретними особами або групами. Кожна сторона робить все, щоб прийнята була її точка зору і мета, і заважає іншій стороні робити те ж саме.

Коли люди думають про конфлікт, вони найчастіше асоціюють його з агресією, погрозами, суперечками, ворожістю і т. п. В результаті існує думка, що конфлікт - явище завжди небажане, що його слід негайно вирішувати, як тільки він виникає. Але в багатьох ситуаціях конфлікт допомагає виявити різноманітність точок зору, дає додаткову інформацію, допомагає виявити більше числа альтернатив або проблем.

Якщо конфлікти сприяють прийняттю обґрунтованих рішень і розвитку взаємовідносин, то їх називають конструктивними.

Конфлікти, що перешкоджають ефективній взаємодії і ухваленню рішень, називають - деструктивними.

80% конфліктів виникає крім бажання їх учасників. Відбувається це через особливості нашої психіки і того, що більшість людей або не знає про них, або не надає їм значення. Головну роль у виникненні конфліктів відіграють так звані конфліктогени.

Конфліктогени - це слова, дії (або бездіяльності), що можуть призвести до конфлікту.

Велика небезпека виникає з ігнорування дуже важливої закономірності - ескалації конфліктогенов. Полягає вона в наступному: на конфліктоген на нашу адресу ми намагаємося відповісти більш сильним конфліктогеном, часто максимально сильним серед всіх можливих.

### **Вирішення конфліктів і стратегії поведінки в конфліктних ситуаціях.**

Люди неминуче будуть конфліктувати і не погоджуватися один з одним. Це, повторював Карлсон, «справа житейська», але аж ніяк не привід для сварок. Пристрасний сперечальник Вольтер любив говорити співрозмовнику, що в корені не згоден з його думкою, але готовий віддати життя за те, щоб він міг її висловити.

Коли людина потрапляє в конфліктну ситуацію, для більш ефективного вирішення проблеми йому необхідно вибрати певну стратегію і стиль поведінки.

Психологи виділяють п'ять типових стилів поведінки в конфліктних ситуаціях:

конкуренція;

ухилення;

пристосування;

співробітництво;

компроміс.

Розглянемо більш докладно ці стилі.

#### **Стиль конкуренції.**

Ви намагаєтесь в першу чергу задовольнити власні інтереси на шкоду інтересам інших, змушуючи інших людей приймати ваше рішення проблеми. Для досягнення мети ви використовуєте свої вольові якості, і якщо воля ваша достатня, сильна, то вам це вдається.

Це може бути ефективним стилем в тому випадку, якщо ви володієте певною владою, і ви знаєте, що ваше рішення чи підхід у даній ситуації правильні, і ви маєте можливість наполягати на них.

Ось приклади тих випадків, коли варто використовувати стиль конкуренції:

- Ви маєте достатній авторитет для прийняття рішення;
- Рішення необхідно прийняти швидко, і ви маєте достатньо влади для цього;

- Ви відчуваєте, що у вас немає іншого вибору і що вам нема чого втрачати;
- Ви знаходитесь у критичній ситуації, яка вимагає миттевого реагування;
- Ви повинні прийняти нестандартне рішення, але зараз вам необхідно діяти і у вас достатньо повноважень для цього кроку. Коли ви використовуєте цей підхід, ви можете бути недостатньо визнаним, але ви завоюєте прихильників, якщо він дасть позитивний результат.

### **Стиль ухилення.**

Реалізується тоді, коли ви не відстоюєте свої права, не співпрацюєте ні з ким для вироблення рішення проблеми або просто ухиляєтесь від розв'язання конфлікту. Ви можете використовувати цей стиль, коли зачеплена проблема не настільки важлива для вас, коли ви не хочете витрачати сил на її рішення або коли ви відчуваєте, що знаходитесь в безнадійному становищі.

Типові ситуації, в яких рекомендується застосовувати стиль ухилення:

- Результат не дуже важливий для вас або ви вважаєте, що це настільки тривіально, що не варто витрачати на нього сили;
- У вас важкий день, а рішення цієї проблеми може принести додаткові неприємності;
- Ви хочете виграти час;
- Ситуація дуже складна, і ви відчуваєте, що вирішення конфлікту зажадає занадто багато від вас;
- У вас мало влади для вирішення проблеми;
- Ви відчуваєте, що в інших більше шансів вирішити цю проблему.

### **Стиль пристосування.**

Він означає, що ви дієте з іншою людиною, не намагаючись відстоювати власні інтереси. Ви можете використовувати цей підхід, коли результат справи надзвичайно важливий для іншої людини і не істотний для вас.

Він не підходить, коли ви відчуваєте, що інша людина не збирається в свою чергу поступитися чимось або що ця людина не оцінить зробленого вами.

Найбільш характерні ситуації, в яких рекомендується стиль пристосування:

- Вас це не особливо хвилює;
- Ви хочете зберегти мир і добрі стосунки з іншими людьми;

- Ви розумієте, що правда на вашому боці;
- У вас мало шансів перемогти;
- Ви вважаєте, що інша людина може отримати з цієї ситуації корисний урок, якщо ви поступітесь його бажанням.

### **Стиль співробітництва.**

Найбільш ефективний стиль, але і найбільш важкий. Якщо ви обидва розумієте, в чому полягає причина конфлікту, ви маєте можливість разом шукати нові альтернативи чи вибрati прийнятні компроміси.

Такий підхід рекомендується використовувати в описаних нижче ситуаціях:

- Вирішення проблеми дуже важливе для обох сторін, і ніхто не хоче повністю від нього усунутися;
- У вас тісні, тривалі й взаємозалежні відносини з іншою стороною;
- У вас є час попрацювати над виниклою проблемою;
- Ви й інша людина обізнані про проблему, і бажання обох сторін відомі;
- Обидві втягнуті в конфлікт сторони мають однакову владу або ігнорують різницю в положенні для того, щоб на рівних шукати вирішення проблеми.

Обидві сторони повинні затратити на це деякий час, вони повинні вміти пояснити свої бажання, висловити свої потреби, вислухати один одного і потім виробити альтернативні варіанти вирішення проблеми. Стиль співробітництва серед інших найважчий, проте він дозволяє виробити найбільш задовольняючі обидві сторони рішення у складних і конфліктних ситуаціях.

### **Стиль компромісу.**

Ви трохи поступаєтесь в своїх інтересах, щоб задоволити їх частково, і інша сторона робить те ж саме. Як при співпраці, ви не шукаєте приховані потреби і інтереси. Ви розглядаєте лише те, що говорите один одному про свої бажання.

Типові випадки:

- Обидві сторони мають однакову владу і мають взаємовиключні інтереси;
- Вас може влаштувати тимчасове рішення;
- Ви можете скористатися тимчасовою вигодою;
- Інші підходи до вирішення проблеми виявилися неефективними;

- Задоволення вашого бажання має для вас не занадто велике значення, і ви можете дещо змінити поставлену спочатку мету;
- Компроміс дозволить вам зберегти взаємини, і ви віддаєте перевагу отримати хоч щось, ніж все втратити.

Коли ви намагаєтесь прийти до компромісного рішення з кимось, вам слід починати зі з'ясування інтересів і бажань обох сторін. Після цього необхідно позначити область збігу інтересів. В ідеальному випадку конфлікт сам підказує нам стиль поведінки. Важливо зрозуміти, що кожен з цих стилів ефективний тільки в певних умовах і жоден з них не може бути виділений як найкращий. Найкращий підхід буде визначатися конкретною ситуацією, а також складом вашого характеру.

Справжній конфлікт часто проявляється при спробі переконати іншу сторону. Людина може спробувати переконати інших прийняти її точку зору або заблокувати чужу за допомогою таких засобів, як примус, винагорода, звернення до традицій, експертною оцінкою, переконання.

Відповідайте собі чесно, в чому ви більше зацікавлені, що для вас реально важливіше - придушити противника, самоствердитися або вирішити проблему? Потрібно зрозуміти, що за великим рахунком абсолютно не важливо, наскільки праві ми і помиляються вони. Якщо ні мета, ні відносини не є для нас особливо важливими, розумніше ухилитися від конфлікту.

На мою думку конфлікт, як і хвороба, легше попередити ніж лікувати. Потрібно намагатися робити упор на позитивні думки і оцінки, пам'ятаючи, що всі люди більш прихильно приймають позитивну інформацію, а не негативну, яка часто призводить до конфліктних ситуацій. Істотно знижує ймовірність виникнення конфліктної ситуації поважна манера розмови. «Додавання» членості не знижує визначеності прохання, але багато в чому перешкоджає появі в співрозмовників внутрішнього опору, сприяє зняттю негативних емоцій. Хорошим засобом попередження конфлікту служить уміння слухати співрозмовника. Від того, наскільки співрозмовнику надана можливість висловитися, багато в чому залежать його довірливість. Ні в якому разі не допускати при діловому спілкуванні виникнення суперечок, так як під час суперечки людині рідко вдається зберегти самовладання і гідність. Сперечаючись, ми починаємо гарячкувати і, самі того не помічаючи, робимо образливі зауваження та допускаємо прикру грубість.