

Без конфликтов не бывает

Конфликт- это столкновение, борьба противоположно направленных целей, интересов, позиций, мнений, взглядов двух или нескольких людей или групп.

Виды конфликтов:

Конфликты бывают конструктивные (полезные) и деструктивные, приносящие только вред делу и конфликтующим сторонам.

Конструктивные (полезные) конфликты выражают борьбу противоречий, посредством которой, как известно, осуществляется развитие.

Деструктивные конфликты (различные ссоры, раздоры, разборки):

- ✚ Уводят в сторону от более важных проблем и дел; направлены на выяснение отношений;
- ✚ Разрушают психическое состояние, вызывают отрицательные эмоции;
- ✚ Вызывают безответственное поведение или проявление агрессии (вплоть до физической расправы)

Рекомендации по поведению в «горячем конфликте»

- ✚ Избегайте колкостей и резких высказываний.
- ✚ Говорите о поведении партнера, а не его личности.
- ✚ Говорите больше о своих наблюдениях, а не о заключениях к которым вы пришли.
- ✚ Больше описаний, меньше оценок.
- ✚ Смягчайте свое не согласие.
- ✚ Описывая поведение другого человека, старайтесь больше пользоваться категориями типа «в большей или меньшей степени...», а не типа «ты всегда...» или «ты никогда...».
- ✚ Говорите больше о том, что происходит сейчас или было недавно. Не упоминайте далекого прошлого.
- ✚ Старайтесь давать как можно больше советов, лучше высказывайте свои соображения, как бы делаясь мыслями и соображениями с партнером.
- ✚ Выделяете то, что может другому помочь, что он мог бы при желании изменить, а не то, что дает разрядку вам самим.

Гораздо больше добиваются люди, которые не конфликтуют с окружающими и сами проявляют устойчивость к провокациям на конфликт.

Упражнение-тест «Устойчивость к конфликтам»

Оцените по пятибалльной системе, насколько у вас проявляется каждое из приведенных слева свойств. Подсчитайте общую сумму баллов.

1	Уклоняясь от спора	5	4	3	2	1	Рвусь в спор
2	Отношусь к конкуренту без предвзятости	5	4	3	2	1	Подозрителен
3	Имею адекватную самооценку	5	4	3	2	1	Имею завышенную самооценку
4	Прислушиваюсь к мнению других	5	4	3	2	1	Не принимаю иных мнений
5	Не поддаюсь на провокации, не завожусь	5	4	3	2	1	Легко завожусь
6	Уступаю в споре, иду на компромисс	5	4	3	2	1	Не уступаю в споре: победа или поражение
7	Если взрываюсь, то потом ощущаю чувство вины	5	4	3	2	1	Если взрываюсь, то считаю, что без этого нельзя
8	Выдерживаю корректный тон в споре, тактичность	5	4	3	2	1	Допускаю тон, не терпящий возражений, бестактность
9	Считаю, что в споре не надо демонстрировать свои эмоции	5	4	3	2	1	Считаю, что в споре нужно проявить сильный характер
10	Считаю, что спор-крайняя форма разрешения конфликта	5	4	3	2	1	Считаю, что спор необходим для решения конфликта

Интерпретация результатов:

40-50 – вы очень конфликтоустойчивы;

30-40- у вас есть стремление к избежанию конфликтных ситуаций;

20-30- выраженная конфликтность;

Ниже 20 – вы конфликтная личность.

Рекомендации по поведению в деловом споре, дискуссии, в конструктивном конфликте:

- ❖ Проявляйте естественное внимание к собеседнику.
- ❖ Будьте доброжелательны, дружелюбны, терпимы к слабостям других.
- ❖ Держитесь спокойно, не теряйте самоконтроль и выдержку.
- ❖ Говорите лаконично, спокойно, чуть медленнее, если собеседник излишне взволнован.
- ❖ Не задавайте личность оппонента, не давайте оценки его качествам.
- ❖ Установите контакт глазами и старайтесь не терять его.
- ❖ Дайте выговориться собеседнику, не пытайтесь перебивать.
- ❖ Уменьшите социальную дистанцию в пространстве, приблизьтесь к собеседнику, дайте ему понять, что вы понимаете и принимаете его состояние.

Способы ведения разговора, стимулирующие конфликт, негативные переживания, такие как злость, протест, раздражение, принято называть «барьерами общения». К ним относятся:

- ❖ Негативные оценки и ярлыки (оскорбления): «Ты все врешь!»
- ❖ Советы: «Мой тебе совет, сделай, как я тебе сказал»
- ❖ Вопросы (на которые не нужно отвечать или невозможно ответить): «Что ты здесь делаешь?»
- ❖ Приказы: «Прекрати меня злить!»
- ❖ Обобщения, глобальные выводы из единичных случаев: «Меня никто не любит»
- ❖ Ирония, язвительность: «ну ты у меня и герой!»

Основное правило эффективного общения - это открытое выражение желаний и чувств, уважение к желаниям и чувствам партнера.

Перечень качеств личности, важных для межличностного общения:

- ❖ *Эмпатия*
- ❖ *Доброжелательность*
- ❖ *Аутентичность*
- ❖ *Конкретность*
- ❖ *Инициативность*
- ❖ *Открытость*
- ❖ *Умение слушать*
- ❖ *Тактичность*
- ❖ *Гибкость*