**Консультация «Конфликты и их решение: способы эффективного взаимодействия**

Конфликты — это **неотъемлемая часть жизни людей**.

Умение вести себя грамотно в неблагоприятных обстоятельствах является залогом спокойствия и уверенности в себе.

По этой причине любому человеку полезно изучить примеры того, какими могут быть конфликтные ситуации и способы их разрешения.

Источник: <https://psyholic.ru/obshhenie/konfliktnye-situatsii-i-sposoby-ih-razresheniya-primery.html>

**Примеры конфликтных ситуаций и способы их успешного разрешения**



Конфликты — это **неотъемлемая часть жизни людей**.

Умение вести себя грамотно в неблагоприятных обстоятельствах является залогом спокойствия и уверенности в себе.

По этой причине любому человеку полезно изучить примеры того, какими могут быть конфликтные ситуации и способы их разрешения.

**Понятие и психология конфликтологии**

[Конфликт](https://psyholic.ru/obshhenie/vidy-konfliktov-v-psihologii.html) — что это такое? Если говорить кратко, это **столкновение интересов, мнений и взглядов**.

В результате конфликта возникает кризисная ситуация, при которой каждый участник столкновения стремится навязать другой стороне свою точку зрения.

Неостановленный вовремя конфликт **может привести к открытому противостоянию**, при котором предмет спора отодвигается на второй план и на первое место выходят амбиции сторон.

Как правило, в результате конфликта не появляется проигравших и победителей, поскольку все участники затрачивают е силы и в итоге не получают положительных эмоций.

**Особенную опасность** представляют внутренние конфликты, когда человека мучают раздирающие его противоречивые мысли и желания. Затяжные состояния внутренних конфликтов нередко заканчиваются депрессиями и неврозами.

*Современному человеку необходимо уметь вовремя распознать начинающийся конфликт, предпринять грамотные шаги по недопущению разрастания конфликта и его ликвидации на стадии зарождения.*

Если все же конфликт погасить сразу не удается, необходимо уметь выстраивать правильную [линию поведения](https://psyholic.ru/obshhenie/strategii-povedeniya-v-konfliktnoj-situatsii.html) и **грамотно выходить из конфликта** с минимальными потерями.

Источник: <https://psyholic.ru/obshhenie/konfliktnye-situatsii-i-sposoby-ih-razresheniya-primery.html>

**Как возникает?**

В результате многочисленных исследований было определено, что большинство конфликтов возникают **без наличия соответствующих намерений у их участников**.

Часто люди непроизвольно реагируют на конфликтогены других людей, либо сами являются источником конфликтогенов, в результате чего и зарождается стрессовая ситуация.

**Конфликтогены**— слова, действия, поступки, приводящие к конфликту. Они возникают при наличии каких-либо психологических проблем у участников, либо используются целенаправленно для достижения поставленных целей.

Большинство конфликтогенов проявляется по следующим причинам:

* **жажда превосходства**. Стремление доказать свою значимость;
* **агрессивность**. Изначально агрессивное поведение по отношению к другим людям, вызванное негативным эмоциональным состоянием;
* **эгоизм**. Стремление достичь своих целей любой ценой.

Как возникают конфликты? Истинные причины и способы разрешения:

Источник: <https://psyholic.ru/obshhenie/konfliktnye-situatsii-i-sposoby-ih-razresheniya-primery.html>

**Популярные приемы урегулирования ситуации**

Наиболее эффективные стратегии, которые используются чаще всего на практике для регулирования конфликта:



1. **Избегание**. Одна из сторон устраняется от спора, демонстрируя нежелание продолжать дискуссию.
2. **Изменение** [предмета](https://psyholic.ru/obshhenie/obekt-i-predmet-konflikta.html). Спор переводится незаметно в другое русло. Например, на косвенно касающийся основного предмета спора вопрос. В результате конфликт за неимением прежнего эмоционального накала постепенно затухает.
3. **Столкновение**. Каждая из сторон настаивает на своей позиции, что приводит к необходимости разрешения ситуации путем учета мнений обоих участников спора.
4. **Приспособление**. Одна из сторон старается найти для себя пути разрешения ситуации, которые дадут возможность устранить предмет спора.
5. **Откладывание**. Одна из сторон берет перерыв для обдумывания сложившейся ситуации.
6. **Примирение**. Обоюдное признание конфликта исчерпанным. Как правило, это возможно только при посредничестве третьей стороны.
7. **Компромисс**. Достижение компромиссного решения в результате проведенных мирных переговоров.

Источник: <https://psyholic.ru/obshhenie/konfliktnye-situatsii-i-sposoby-ih-razresheniya-primery.html>

**Методы разрешения**

С научной точки зрения существуют конкретные методы разрешения конфликта:

**Структурные**

Чаще всего используются в профессиональной сфере. К ним относятся:

1. **Разъяснение требований**. Участники конфронтации получают четкие указания, в чьей компетенции находится тот или иной вопрос. Возможность возникновения конфликта исключается ввиду отсутствия общих интересов, между которыми может произойти столкновение.
2. **Использование специальных механизмов** [управления](https://psyholic.ru/obshhenie/sposoby-upravleniya-konfliktami.html). Разрабатывается и применяется на практике четкая система действий при возникновении негативной ситуации, которая может перейти в конфликт. Система позволяет на ранних стадиях определить зарождающийся спор и устранить его до перехода на следующий этап.
3. **Установление целей.** Объединение сторон для достижения общей цели потребует полного примирения и устранения любых разногласий. Стремление к подобному объединению ради общей цели наблюдается только при высоком уровне мотивации.

*То есть цель должна иметь высокую значимость для всех участников конфликта.*

1. **Применение вознаграждений.** Отсутствие конфликтов, умение находить общий язык и достигать компромиссов может поощряться специально разработанной системой поощрений.

Источник: <https://psyholic.ru/obshhenie/konfliktnye-situatsii-i-sposoby-ih-razresheniya-primery.html>

**Конструктивные**

Как противостоять агрессии и успешно разрешить конфликт? Подобные способы разрешения конфликтов больше используются в [межличностном](https://psyholic.ru/obshhenie/mezhlichnostnyj-konflikt-primer.html) общении.

Для успешного разрешения ситуации при помощи конструктивных методов необходимо **сформировать у участников адекватное восприятие ситуации**, расположить их к открытому взаимодействию, создать атмосферу доброжелательности и доверия, совместно определить корень проблемы.

К конструктивным стилям относятся:

1. **Освобождение от отрицательных эмоций.**

Освободиться от негативного настроя можно при помощи применения различных техник релаксации, кратковременного выхода из помещения, открытого высказывания своих переживаний, спокойного выслушивания мнения третьих лиц и т.д.

1. **Построение диалога.** Успокоившиеся собеседники делятся своими переживаниями. Каждый выслушивает спокойно позицию оппонента и после этого своими словами пересказывает то, что он услышал. Так человек пытается объективно оценить позицию второй стороны и взглянуть на ситуацию под другим углом.
2. **Демонстрация позитивного отношения**. Необходимо показать второй стороне, что, несмотря на возникшую ситуацию, имеет место уважение к мнению другого человека и принятие его точки зрения.
3. **Анализ своего поведения.** Следует откровенно оценить мотивы собственного поведения, и адекватно определить степень значимости собственной позиции для себя.

*Нередко подобный анализ приводит человека к мысли, что суть конфликта не так уж значима для него, и он может без труда отказаться от начавшегося спора, не понеся при этом никаких потерь.*

1. **Совместное разрешение ситуации.**Стороны вместе принимают решение об окончании спора (приходят к компромиссу, находят пути решения проблемы и т.д.).

Источник: <https://psyholic.ru/obshhenie/konfliktnye-situatsii-i-sposoby-ih-razresheniya-primery.html>

**Интегральный**

**Позволяет каждой стороне ощутить себя победителем**. Подобный эффект достигается при наличии у сторон согласия отказаться от своих первоначальных позиций, пересмотреть ситуацию и найти решение, удовлетворяющее всех.

Метод может применяться только в том случае, если участники спора демонстрируют гибкость мышления и способность приспосабливаться к новым обстоятельствам.

**Компромисс**

**- Наиболее мирный, зрелый способ** разрешения ситуации.

Стороны принимают решение о взаимных уступках с целью устранения негативных факторов, вызвавших спор.

Подобное поведение людей позволяет не только мирно урегулировать появляющиеся противоречия **без ущерба для кого-либо**, но и выстроить долгосрочные коммуникативные связи.

Источник: <https://psyholic.ru/obshhenie/konfliktnye-situatsii-i-sposoby-ih-razresheniya-primery.html>

**Выход из конфликта**

Как выходить из конфликтных ситуаций? Чтобы выйти из сложившейся неприятной ситуации **нужно предпринять следующие шаги**:

1. Перестать употреблять слова или совершать действия, провоцирующие отрицательную ответную реакцию оппонента.
2. Не реагировать на подобное поведение со стороны собеседника.
3. Демонстрировать расположение по отношению к другому человеку. Делать это можно при помощи жестов, мимики, слов. Улыбка, поглаживание по плечу, пожатие рук, употребление вежливых фраз — все это способствует сглаживанию споров.

*Собеседник сразу же приобретает позитивный настрой и ситуация вскоре разрешается.*

Источник: <https://psyholic.ru/obshhenie/konfliktnye-situatsii-i-sposoby-ih-razresheniya-primery.html>

**Примеры конфликтных ситуаций**

**В обществе**

[Социальные конфликты](https://psyholic.ru/obshhenie/primery-sotsialnyh-konfliktov.html) лучше всего разрешать, используя **конструктивные методы**.

Например, соседи многоквартирного дома могут вступить в конфликт, вызванный распределением парковочных мест на дворовой территории.

Одни соседи будут настаивать на организации четкой разметки, в соответствии с которой каждой машине отводится определенное место для парковки. Другие жильцы будут выступать за возможность свободной расстановки автомобилей.

В данной ситуации **наиболее эффективными методами разрешения спора будет построение диалога**, совместное разрешение ситуации при помощи компромисса.

Жильцам достаточно организовать собрание и принять на нем решение, что часть площади во дворе отводится под индивидуальные парковки, а другая часть остается сторонникам произвольной парковки.

**Между сотрудниками**

[Споры в сфере менеджмента](https://psyholic.ru/obshhenie/prichiny-konfliktov-v-organizatsii.html) лучше решать структурными методами.

Например, сотрудники одного коллектива могут вступить в конфликт в связи с **неспособностью вместе работать в одном направлении**.

Каждый определяет для себя спектр обязанностей, который не одобряется его коллегой. Результат — возникновение конфликтной ситуации и неэффективность совместной работы.

*Руководителю сотрудников, вступивших в спор, необходимо применить методы разъяснения требований, установления целей и назначения вознаграждения.*

Каждому сотруднику будет разъяснен принцип его работы, четкий спектр должностных обязанностей. Перед коллегами**будут поставлены совместные цели**, достигнув которых, они получат обещанное вознаграждение (премия, повышение и т.д.).

Источник: <https://psyholic.ru/obshhenie/konfliktnye-situatsii-i-sposoby-ih-razresheniya-primery.html>

**Формы завершения**

Что относится к форме завершения конфликта? Столкновение интересов может быть завершено следующим образом:

1. **Разрешение**. Предпосылками может стать наличие у сторон желания прекратить спор и не возвращаться к нему в дальнейшем. Для окончательного разрешения конфликта может потребоваться привлечение третьих лиц. Особенно это актуально в сфере профессиональных взаимоотношений.
2. **Затухание**. Спор может перестать быть актуальным для одной из сторон, либо для всех участников процесса. В первом случае вторая сторона не находит отклика на собственные слова и действия и оказывается вынужденной прекратить конфликт. Во втором случае стороны одновременно принимают решение о нежелании продолжать спор по причине усталости, окончания аргументов, потери интереса к предмету спора и т.д.

*Данный вид завершения конфликта не всегда является*[*положительным результатом*](https://psyholic.ru/obshhenie/plyusy-i-minusy-konflikta.html)*, поскольку при возникновении нового стимула спор может возобновиться с новой силой.*

1. **Урегулирование**. Стороны приходят к компромиссу, достигают взаимных договоренностей. В результате спор разрешается посредством конструктивного диалога и эффективного межличностного взаимодействия.
2. **Устранение**. Основа конфликта устраняется, преобразуется, видоизменяется и т.д. Иными словами, предмет спора перестает быть актуальным на текущий момент времени и факт столкновения интересов автоматически пропадает.
3. **Перерастание в новый спор**. Невыясненные противоречия по одному вопросу могут стать источником возникновения новых конфликтов, порожденных первичным спором. Особенно часто подобный эффект наблюдается [в сфере семейных отношений](https://psyholic.ru/obshhenie/kak-izbezhat-konfliktov-v-seme.html), когда замечание, высказанное одним из супругов по какому-либо вопросу, перерастает во взаимный обмен упреками.

**Завершение — не всегда разрешение**

Всегда ли завершение конфликта означает его разрешение? Важно не путать понятия завершение конфликтной ситуации с ее разрешением.

**Завершение конфликта**— это момент окончания действий сторон на текущий момент времени, прекращение спора по различным причинам (затухание, перерастание в новый спор и т.д.)

Завершение спора в настоящий момент не гарантирует, что он **вновь не возникнет спустя некоторое время.** Это связано с тем, что источник конфликта никуда не деля, и стороны не достигли никакого результата.

Разрешение конфликта предполагает осознанное применение методов и приемов, направленных на исправление возникшей негативной ситуации.

*Разрешенный конфликт позволяет сторонам примириться и более не возвращаться к предмету спора.*

Таким образом, конфликт может возникнуть в любой сфере жизни человека **в результате столкновения его интересов с интересами других людей**.

Существует множество способов выхода из конфликта. Важно уметь применять их на практике до того, как ситуация перешла на серьезный уровень.

Источник: <https://psyholic.ru/obshhenie/konfliktnye-situatsii-i-sposoby-ih-razresheniya-primery.html>

**Варианты решения конфликта**

***Сотрудничество*** – через переговоры, контакты, желание понять другого.

***Компромисс*** – поиск и принятие наиболее приемлемого для обеих сторон решения.

***Приспособление*** – одна из сторон идёт на уступки.

***Избегание*** – конфликт остаётся нерешённым.

***Конфронтация*** – силовое решение конфликта.

**Правила поведения в конфликте**

* Сохранять контроль и сдержанность.
* Предоставлять партнёру возможность выпустить пар.
* Не подливать масла в огонь, не увязать в критических замечаниях, не переходить на личности.
* Попросить партнёра сформулировать суть его претензий и конечный результат, к которому он стремится.
* Стараться держаться на равных.
* Признавать свою ошибку, но без самоунижения, спокойно и с достоинством.
* Оговорить взаимоотношения на будущее, что конкретно не стоит делать дальше, чтобы избежать повторения конфликта.
* Стараться поддерживать деловые отношения в тех границах, которые являются конструктивными и способствуют достижению успеха.

**Алгоритм решения конфликтов**

1. Спокойствие при возникновении конфликтной ситуации.
2. Анализ ситуации без превратности.
3. Открытый диалог между конфликтующими сторонами, умение выслушать собеседника, спокойно изложить свой взгляд на проблему конфликта.
4. Выявление общей цели, способов решения проблемы, позволяющих достигнуть этой цели.
5. Выводы, которые помогут избежать ошибок общения и взаимодействия в будущем.

* **Упражнение 1 «Пристройка сверху»**

*Инструкция:* «При помощи вербальных и невербальных средств продемонстрируйте превосходство, право оценивать и выражать свою волю, вслед за обвиняющим утверждением, - упрёк, оскорбление, оценку.

Отслеживайте при этом собственное эмоциональное состояние и признаки переживания партнёра».

* **Упражнение 2 «Пристройка наравне»**

*Инструкция:* «При помощи вербальных и невербальных средств покажите своё расположение к собеседнику и заинтересованность – продемонстрируйте спокойствие, уверенность, открытость, внимание и понимание того, о чём идёт речь».

- Вербальные средства: спокойный уверенный голос, ровные интонации, простые доступные для понимания слова, уточнения: «правильно ли я понял(а)…?», «Вы думаете, что…?».

Используйте эмпатические и поддерживающие утверждения: «да», «понимаю, но…», «в этом что-то есть», «интересно», «замечательно», «согласен, но…», «интересная мысль», «мне это нравится».

- Невербальные средства: улыбка, прямой взгляд, расслабленные уверенные жесты, спокойная расслабленная мимика, «отзеркаливание» жестов (повторение некоторых жестов и мимики собеседника).

**Ролик живое общение лучше виртуального**

[**https://youtu.be/xe242eIvb8E**](https://youtu.be/xe242eIvb8E)

**Ролик как строить общение с людьми**

[**https://vk.com/video219679\_159867711**](https://vk.com/video219679_159867711)

**Ролик с примером эффективного общения**

[**https://youtu.be/\_1YVjexU4IM**](https://youtu.be/_1YVjexU4IM)

**Убеждение (продажи)**

[**https://youtu.be/XgeqsYcfcJM**](https://youtu.be/XgeqsYcfcJM)