

*«Стаканы бить можно,
отношения и людей бить нельзя».*

Н. Козлов, психолог

- **Межличностный конфликт** - это результат ситуации, в которой потребности, цели, представления одного человека вступают в противоречие с потребностями, целями и представлениями другого.

Рассматривая каждую из стратегий, необходимо обратить внимание на то, что последствия выбора той или иной из них влияют:

- А.* на ощущение личного удовлетворения (насколько эффективно было мое поведение в ходе конфликта. В какой степени мои цели, задачи, потребности соблюдены. Насколько мне удалось в ходе конфликта "сохранить лицо", доказать свою компетентность);
- В.* стиль отношений с партнером по конфликту (отношения укрепились, остались неизменными или превратились в неприязнь, вражду).

*В литературе обычно обозначают
пять стратегий разрешения конфликта:*

- избегание, или уход;
- приспособление;
- соперничество, или принуждение;
- компромисс;
- сотрудничество.

Избегание, или уход— уход от конфликтных ситуаций, отсутствие как стремления к кооперации, так и попыток достижения собственных целей.

- Характеристика - *нежелание сотрудничать, застенчивость.*
- Цель - *воздержаться от конфликта.*
- Точка зрения - *я не хочу говорить об этом.*
- Индивидуальное чувство удовлетворенности - *проигрыш/проигрыш: ни одна из сторон не получает удовлетворения.*
- Удовлетворенность отношениями с другим - *отсутствует, конфликт не разрешен.*
- Какое влияние оказывает на отношения между людьми - *препятствует гармоничным отношениям: приводит к нагнетанию ситуации и обвинениям.*
- Когда нужно применять - *возможен только временный выход из ситуации или когда вопрос не имеет большого значения.*

Приспособление – принесение в жертву собственных интересов ради другого.

- Характеристика - *сотрудничество, застенчивость.*
- Цель - *не расстраивать человека.*
- Точка зрения - *не так важно, чтобы все было по-моему. Важнее сохранить мир.*
- Индивидуальное чувство удовлетворенности - *проигрыш/выигрыш: противоположная сторона получает удовлетворение.*
- Удовлетворенность отношениями с другим - *отсутствует: ни одна из сторон не довольна процессом.*
- Какое влияние оказывает на отношения с людьми — *причиняет вред отношениям, потому что один человек получает преимущество.*
- Когда нужно применять - *для получения социального уважения или когда вопрос не имеет большого значения.*

Соперничество, или принуждение – стремление добиться удовлетворения своих интересов в ущерб другому.

- Характеристика — *нежелание сотрудничать, самоуверенность.*
- Цель - *настоять на своем.*
- Точка зрения - *я добьюсь своего, независимо от того, что мне придется сделать.*
- Индивидуальное чувство удовлетворенности - *выигрши/ проигрши: одна из сторон (принуждающий) получает удовлетворение.*
- Удовлетворенность отношениями с другим - *отсутствует: физическое и психологическое страдание проигравшего.*
- Какое влияние оказывает на отношения с людьми - *причиняет вред отношениям, потому что один человек оказывается запуган.*
- Когда нужно применять — *в неотложных ситуациях; когда это главный вопрос благополучия одного или многих людей: если кто-то вас использует в своих интересах.*

Компромисс – выбор, при котором каждая сторона что-то выигрывает, но что-то и теряет.

- Характеристика - *частичное желание сотрудничать.*
- Цель - *получить частичное удовлетворение.*
- Точка зрения - *мои требования будут частично удовлетворены, и я в определенной мере учту интересы другого человека.*
- Индивидуальное чувство удовлетворенности — *проигрыш/проигрыш или выигрыш/выигрыш: ни одна из сторон не получает полного удовлетворения.*
- Удовлетворенность отношениями с другим — *нейтральная или положительная: обе стороны получили по крайней мере частичное удовлетворение.*
- Какое влияние оказывает на отношения с людьми - *может помочь или причинить боль, так как удовлетворение достигнуто в результате компромисса.*
- Когда нужно применять - *вопрос не очень важен, когда времени не хватает или когда другие способы решения не эффективны.*

Сотрудничество – выбор альтернативы, максимально отвечающей интересам обеих сторон.

- Характеристика - взаимодействие, настойчивость.
- Цель - совместно разрешить проблему.
- Точка зрения - давай обсудим и найдем общее решение для обоих.
- Индивидуальное чувство удовлетворенности - выигрыш/выигрыш: обе стороны удовлетворены процессом.
- Удовлетворенность отношениями с другим — позитивная: отношения укрепляются, потому что партнеры приобретают взаимные выгоды.
- Какое влияние оказывает на отношения с людьми - укрепляет отношения, потому что выслушаны обе стороны.
- Когда нужно применять — всегда.

*Графическое отображение
стратегий поведения в конфликте при помощи системы координат
«свои интересы – интересы другого участника конфликта»*



*Рекомендации о том, когда и к
какой стратегии поведения
лучше прибегать*

Избегание

- Наиболее оправданно, если собственное спокойствие дороже повода конфликта, а еще тогда, когда конфликт навязывают, пытаюсь удовлетворить какие-то свои потребности. Глупо конфликтовать с торговым агентом, пытающимся вам что-то навязать; куда проще просто захлопнуть перед его носом дверь квартиры (а еще лучше – вообще не открывать!) или молча удалиться от него на улице.

Приспособление

- Более оправданно тогда, когда для вас сохранение хороших отношений важнее, чем повод конфликта. Или когда вы столкнулись с давлением грубой превосходящей силы. С тремя злобными грабителями, вооруженными ножами и пистолетами, одинокому безоружному прохожему лучше не соперничать.

Соперничество

Это стратегия, к которой имеет смысл прибегать при совпадении двух условий:

- Повод конфликта для тебя важнее, чем дружеские отношения с тем, с кем ты конфликтуешь.
- Ты уверен в превосходстве своих сил. Ведь если ты затеял соперничество – тебе, скорее всего, ответят тем же.

Компромисс

- Уместен в том случае, когда то, что стало поводом конфликта, можно поделить таким образом, чтобы хотя бы частично удовлетворить потребности всех втянутых в противоречие.

Сотрудничество

- Может состояться, когда у тех, кто вступил в конфликт, есть возможность найти некие общие точки интересов, позволяющие удовлетворить потребности и одного, и другого. Примерно как в притче о двух людях, которые поссорились из-за того, что не могли поделить лимон. А на самом деле одному из них нужна была мякоть, чтобы испечь пирожок, а другому – шкурка, чтобы сварить компот. Определись они сразу, что кому нужно, – и никакого конфликта бы не было. Сотрудничество – лучший способ разрешения конфликтов, но оно, к сожалению, возможно не всегда; в жизни довольно много ситуаций, когда достижение целей одним означает поражение другого (классические примеры – два парня «делят» девушку, или две спортивные команды играют матч на выбывание).

Факторы, способствующие возникновению и развитию конфликта

- Перебивание партнера.
- Принижение партнера.
- Высказывание негативных оценок в отношении партнера, его слов, поступков.
- Подчеркивание разницы между собой и партнером.
- Преуменьшение вклада партнера в общее дело и преувеличение своего вклада.
- Мелочные придирки.
- Искусственное создание дефицита времени для решения проблемы.
- Резкое убыстрение темпа беседы.
- Полное непонимание или нежелание понять партнера.
- Отсутствие или потеря эмоционального контакта с партнером.
- Избегание пространственной близости и контакта глаз с партнером.

Рекомендуем:

- <https://psylife.org/konflikty.html>
 - Онлайн-тренинг «Тренинг общения и поведения в конфликтных ситуациях для подростков». В нём рассматриваются основы принципов поведения в конфликте и даны грамотные комментарии психолога, к которым следует прислушаться.

Источники:

- Грецов А.Г. Тренинги развития с подростками: Творчество, общение, самопознание, издательство: Питер, 2011.
- Кипнис М. Тренинг лидерства. - 2-е изд., стер. - М.: Ось-89, 2006.