Конфликтная ситуация: что делать?

Автор: Администратор
05.07.2022 15:14 - Обновлено 05.07.2022 15:18

Конфликт» происходит от латинского слова «conflictus» - явление, возникающее в результате столкновения противоположных целей, интересов, мнений, взглядов.

Существуют пять тактик ведения конфликта, какую обычно используете вы?

Уклонение (избегание, уход) - стремление не брать на себя ответственность за принятие решения, не видеть разногласий, отрицать конфликт, считать его безопасным. Откладываю решение, пытаюсь забыть.

Уступка – низкая напористость и высокая заинтересованность во взаимоотношениях с партнером. Предлагаю принять решение самому, я все уступлю.

Принуждение (соперничество, «драка») – высокая степень заинтересованности достижения своей цели и низкая значимость отношений с партнером. Настаивать на своём, отобрать силой.

Компромисс – реальное желание урегулировать конфликт, обмениваясь уступками – «торговля». Что-то находишь, что-то теряешь.

Сотрудничество – реальное желание (поиск решений) урегулировать конфликт с учетом всех интересов обеих сторон конфликта. Равные партнеры уважают интересы друг друга.

Каждый человек в своей жизни множество раз сталкивается с конфликтами. На работе, дома, на улице. В любом месте и с любыми людьми – конфликт может возникнуть всегда. Поэтому важно знать, как вести себя, если конфликт все же случился.

Правила эффективного поведения в конфликте

1. Остановись! Не торопись реагировать!

2. Дай себе немного времени, чтобы оценить ситуацию!

3. Откажись от установки: "Победа любой ценой!"

4. Подумай о последствиях выбора!

Основная проблема, которая усугубляет любой конфликт, — это эмоции. Чаще всего мы чувствуем гнев и негодование (из-за того, что наши интересы затронуты), обиду (из-за того, что на нас нападают), вину (потому что допустили подобную ситуацию) и другие негативные эмоции. Это вынуждает нас защищаться и нападать в ответ или вообще избегать любых конфликтов. Однако прямая конфронтация и избегание приводят к усилению противоречий. Чтобы изменить привычную форму поведения, нужно выработать новые привычки. Какие именно?

Анализировать ситуацию. Подумайте, какой вклад в развитие конфликта сделали вы и что именно к нему привело. Только не нужно брать на себя больше ответственности, чем она есть.

Анализировать свои эмоции. Постарайтесь понять, что именно вы сейчас чувствуете и почему. Также проанализируйте, как эти эмоции влияют на ваше состояние.

Расширять зону комфорта. Чем меньше наша зона комфорта, тем трепетнее мы относимся к нашим границам и их нарушению. Чем шире мы смотрим на мир, тем проще нам принять точку зрения другого, а значит, и погасить конфликт до его появления.

Договариваться. Идти на уступки — сложно. Нам кажется, что это проявление слабости. Но на самом деле только сильный человек может уступить другому. При этом не стоит забывать и о своих интересах.

Отстаивать свои интересы. Для этого нужно понимать, чего мы хотим и для чего нам это нужно, научиться стоять на своем и иметь четкую жизненную позицию.

Говорить о себе. Когда мы говорим о других, это выглядит как агрессия и нападение, поэтому человек начинает защищаться. Лучше использовать «Я-сообщения» и говорить о своих эмоциях. Назовите свои чувства и постарайтесь объяснить, почему испытываете их.

Конфликт разрушает отношения, нарушает эмоциональный комфорт и делает враждебным социальное окружение. Разные взгляды на ситуацию провоцируют конфликт. Что же делать? Как договориться? Медиация – уникальный способ урегулировать конфликт. Медиация разрешает конфликт с учетом интересов каждого участника. Медиатор помогает организовать переговоры участников спора, услышать друг друга. Помогает найти возможности и ресурсы для самостоятельного урегулирования спора, договориться о порядке выполнения договоренностей между сторонами, а также способствует сохранению отношений. Медиатор гарантирует конфиденциальность, не решает кто прав, кто виноват.

Для того чтобы правильно разрешать конфликтную ситуацию, нужно научиться осознавать масштабы разногласий и открыто обсуждать их. Как быть, когда конфликт затянулся, когда решить самим ситуацию не получается? В данном случае Вы можете обратиться в Службу медиации! Знайте, что Вы не одиноки в своей проблеме, есть люди, которые могут и готовы помочь.

 Подробную информацию можно узнать по телефону 8 (38822) 6-30-79 отделение Ресурсный центр социальных инноваций.