

## Конфликт в нашей жизни

Есть не меньше чудеса:  
Улыбка, веселье, прощение -  
И вовремя сказанное  
Нужное слово.  
Владеть этим -  
Владеть всем  
А.Грин

Каждое утро, просыпаясь, мы, радуемся новому дню. А может это просто, кажется, что радуемся? Ведь слово, жест, взгляд, какое –то действие может поднять настроение и наоборот... Очень важно как мы встретим новый день, с чего начнем, как поздороваемся с людьми, с которыми придется провести весь день – от этого зависит наше настроение на весь день. И если есть какое-то напряжение в отношениях, неуверенность и даже боязнь, это может отразиться не только на этом человеке, но и на его окружающих.

Хочу поговорить сегодня с вами о конфликтах. Ведь конфликт – это не какой-то там спор, а что-то более серьезное.

Спор – фаза дискуссии, характеризующаяся непримиримостью позиций сторон, главенством софистической направленности и переходом на эмоциональный уровень обсуждения в ущерб логическому.

Конфликт – (от лат. Conflictus – столкновение) столкновение, противоположных интересов, взглядов, стремлений, серьезное разногласие, острый спор, приводящий к борьбе.

Решение конфликта – устранение полностью или частично причин, породивших конфликт, либо изменение целей участников конфликта.

Хочу предложить вам тест, который вы сами и расшифруете.

*Как вы обычно ведете себя в конфликтной ситуации?*

1. Угрожаю или дерусь.
2. Стараюсь принять точку зрения противника, считаю с ней как со своей.
3. Ищу компромиссы.
4. Допускаю, что не прав, даже если не могу поверить в это окончательно.
5. Избегаю противника.
6. Желаю, во что бы то ни стало добиться своих целей.
7. Пытаюсь выяснить, с чем я согласен, а с чем – категорически нет.
8. Иду на компромисс.
9. Сдаюсь.
10. Меняю тему.
11. Настойчиво повторяю одну мысль, пока не добьюсь своего.
12. Пытаюсь найти исток конфликта, понять с чего все началось.
13. Немножко уступлю и подтолкну тем самым к уступкам другую сторону.
14. Предлагаю мир.
15. Пытаюсь обратить все в шутку.

Если подобным образом вы ведете себя

ЧАСТО – ПОСТАВЬТЕ 3 БАЛЛА

ОТ СЛУЧАЯ К СЛУЧАЮ – 2 БАЛЛА

РЕДКО – 1 БАЛЛ

*Обработка результатов вопросов.*

Типы:

«А» = 1+6+11

«Б» = 2+7+12

«В» = 3+8+13

«Г» = 4+9+14

«Д» = 5+10+15

Если вы набрали больше всего баллов под буквами:

«А» - «это жесткий тип решения конфликтов и споров». Вы до последнего стоите на своем, защищая свою позицию. Во что бы то ни стало, вы стремитесь выиграть. Это тип человека, который всегда прав.

«Б» - «это демократичный» стиль. Вы придерживаетесь мнения, что всегда можно договориться. Во время спора вы пытаетесь предложить альтернативу, ищите решения, которые удовлетворили бы обе стороны.

«В» - «компромиссный» стиль. С самого начала вы согласны на компромисс.

«Г» - «мягкий» стиль. Своего противника вы уничтожаете добротой. С готовностью встаете на точку зрения противника, отказываясь от своей.

«Д» - «уходящий» стиль. Ваше кредо – «вовремя уйти». Вы стараетесь не обострять ситуацию, не доводить конфликт до открытого столкновения.

### **Существуют правила предупреждения конфликтов.**

*Правила предупреждения конфликтов.*

1. Научитесь отказываться от конфликта. Если вы хотите избежать скандалов и ссор, для начала сознательно откажитесь участвовать в ссорах. Этот отказ надо перевести в подсознание, то есть он должен стать принципом в вашем поведении, психологической установкой.
2. Не говорите сразу с взвинченным, возбужденным человеком.
3. Помните, что прямолинейность хороша, но не всегда.
4. Прежде, чем казать о неприятном, постарайтесь создать доброжелательную атмосферу, отметьте заслуги человека и его хорошие дела.
5. Постарайтесь посмотреть на проблему глазами оппонента, встать на его место.
6. Ничего не надо доказывать. В любых конфликтах никто никогда и никому ничего не может доказать. Даже силой. Отрицательные эмоциональные воздействия блокируют способность понимать и соглашаться.
7. Замолчите первым. Если так уж получилось, что вы потеряли контроль над собой и не заметили, как вас втянули в конфликт, попытайтесь сделать единственное – замолчать. Одностороннего конфликта не бывает. Ваше молчание позволяет выйти из ссоры и прекратить ее.
8. Всячески избегайте словесной констатации отрицательного эмоционального состояния партнера: «Ну, вот полез в бутылку! ... А чего ты нервничаешь, чего злишься?» ... Подобные «успокаивающие» слова только укрепляют и усиливают развитие конфликта.
9. Не скрывайте доброго отношения к людям, чаще высказывайте одобрение своим товарищам, не скупитесь на похвалу.
10. Конфликт – это явление, возникающее в результате столкновения противоположных действий, взглядов, интересов, стремлений, планов различных людей или мотивов и потребностей одного человека. Конфликты являются естественной частью нашей жизни. Они могут ожидать нас при встрече с новым человеком или новой ситуацией. В какой-то мере они даже необходимы для развития ситуаций и отношений, для роста личности, иначе может наступить застой. Хотя, чаще всего, конфликтную ситуацию мы переживаем как серьезную неприятность. Есть различные виды конфликтов – внешний и внутренний. Первый виден всем, а второй происходит в душе самого человека, когда он не может разобраться, чего же он хочет. Ведь, внутри у него тоже происходит столкновение интересов, стремлений и планов.
11. Мы подошли к основным правилам разрешения конфликтов:

- в конфликте не бывает победителей.
- встаньте на позицию собеседника. Посмотрите на ситуацию «его глазами»
- детально опишите не устраивающую вас ситуацию, будьте объективны.
- расскажите о своих чувствах в данной ситуации.
- выслушайте оппонента - не перебивайте, не спорьте, покажите, что вы слушаете и готовы прийти к соглашению.
- не прибегайте к ультиматуму, внесите конкретные предложения относительно смены ситуации..(Я хотел бы... Я вас прошу...)
- контролируйте эмоции, тему разговора, языковой стиль (без грубостей)

Конфликт легче предупредить, чем лечить. Нужно стараться делать упор на положительные суждения и оценки, помня, что все люди более благосклонно принимают позитивную информацию, а не негативную, которая часто приводит к конфликтным ситуациям. Существенно снижает вероятность возникновения конфликтной ситуации уважительная манера разговора и умение слушать собеседника. Помните, что порой мы ведём себя так, может быть даже и непроизвольно, провоцируя конфликт.

