

Конфликты среди людей и способы их разрешения

Боязнь конфликтов и неграмотное только негативное, отношение к ним привели к тому, что люди не знают, как работать с конфликтом.

А переживаемый конфликт - это важнейший источник развития человека, общества, государства.

Конфликт - это отношения между субъектами социального взаимодействия, которые характеризуются противоборством при наличии противоположных мотивов (потребностей, интересов, целей, идеалов, убеждений).

Конфликт

Существуют различные описания динамики конфликтов. Прежде всего рассмотрим самую распространенную. Согласно данному описанию, любой конфликт состоит из четырех фаз, или периодов:

- инкубационного (скрытого);**
 - открытого противоборства (в том числе и приобретающего публичный характер);**
 - разрешение конфликта;**
 - постконфликтного (после его разрешения или преодоления).**
-

Независимо от того, о чем идет речь, в конфликте всегда затрагиваются значимые для участников конфликта интересы. Из-за незначимых вещей никто не идет на конфликт. Если же причина конфликта кажется незначительной, а он, тем не менее, существует, это, как правило, означает, что за внешней стороной ситуации скрываются куда более серьезные противоречия, которые являются истинной причиной возникновения конфронтации.

Основные источники возникновения напряженности во взаимоотношениях часто следующие:

- **Отсутствие взаимопонимания между людьми, наличие подчас противоположных интересов, чувство обиды, зависть или месть, низкая культура общения.**
 - **Поведение "трудных" работников.**
 - **Несовместимость характеров.**
 - **Неумение найти общий язык.**
 - **Многие конфликты порождаются неурядицами в организации труда, авралами и т.д.**
-



Большое значение имеет ситуация, в которой конфликты возникают и развиваются. В одних случаях она способствует конфликту, в других - тормозит его, сковывает инициативу противоборствующих сторон.

Различия между людьми являются одной из ведущих причин конфликтов. Кроме того, на совместимость влияют такие факторы как:

- Различное мировосприятие.**
 - Различное отношение людей к своим обязанностям.**
 - Разное понимание смысла выполняемой работы.**
 - Различная степень подготовленности к выполняемой работе.**
 - Противоположность интересов.**
 - Различие черт характера.**
-

Типы конфликтных личностей.

- **Демонстративный.** Чаще всего это холерики, которым присуща бурная деятельность в самых разнообразных направлениях, для них конфликт, как для рыбы вода, это - жизнь, среда существования. Они любят все время быть на виду, имеют завышенную самооценку.

Обладает следующими поведенческими характеристиками. Хочет быть в центре внимания. Любит хорошо выглядеть в глазах других. Его отношение к людям определяется тем, как они к нему относятся. Ему легко даются поверхностные конфликты, любит свои страдания и стойкостью. Хорошо приспосабливается к различным ситуациям. Рациональное поведение выражено слабо. Налицо поведение эмоциональное. Планирование своей деятельности осуществляется ситуативно и слабо воплощается в жизнь. Кропотливой, систематической работы избегает. Не уходит от конфликтов, в ситуации конфликтного взаимодействия чувствует себя неплохо.

- **Ригидный (косный).** Люди этого типа не умеют перестраиваться, т.е. учитывать в своем поведении изменение ситуации и обстоятельств, принимать во внимание мнения и точки зрения окружающих, честолюбивы, проявляют болезненную обидчивость, подозрительность.

Для данного типа конфликтных личностей характерно следующее поведение. Обладает завышенной самооценкой. Постоянно требует подтверждение собственной значимости.

Прямолинеен и не гибок. С большим трудом принимает точку зрения окружающих, не очень считается с их мнением. Повышенно чувствителен по отношению к мнимым или действительным несправедливостям.

- **Педант. Личность "сверхточного" типа, которая всегда пунктуальна, придирчива, занудна, хоть и исполнительна, отталкивает людей от себя. Характеризуется следующими особенностями поведения. Предъявляет повышенные требования к себе. Предъявляет повышенные требования к окружающим. Обладает повышенной тревожностью. Склонен придавать излишнее значение замечаниям окружающих. Страдает от себя сам, переживает свои просчеты, неудачи, подчас расплачивается за них даже болезнями (бессонницей, головными болями и т. п.). Сдержан во внешних, особенно эмоциональных, проявлениях. Не очень хорошо чувствует реальные взаимоотношения в группе.**
-

- **"Бесконфликтный"**. Личность, сознательно уходящая, убегающая от конфликта, перекладывающая ответственность в принятии решения на других (руководитель на своего заместителя), беспринципная. Между тем конфликт нарастает как снежный ком и обрушивается на такую личность, что чревато последствиями.
-

"Танк". "Танк" - это грубый, бесцеремонный человек, идущий на пролом, презирующий тонкости взаимоотношений и чужие чувства.

- **Эгоистичен и уверен в своей правоте.**
 - **Считает, что окружающие должны уступать ему дорогу.**
 - **Не любит, когда кто-то ставит под сомнение его правоту.**
 - **Озабочен своим авторитетом.**
 - **Болезненно самолюбив.**
 - **Настороженно относится к шуткам, которые по содержанию перекликаются с текущей ситуацией. В каждой шутке он усматривает скрытую атаку на его личность и достоинство.**
 - **Попытки обсудить с ним его отношение к людям (с надеждой что-то исправить) будут тщетны. Все без исключения ваши претензии будут приписаны вашему дурному характеру - ведь многие, с кем он общается, с ним согласны.**
 - **Такой человек нацелен на дело, люди для него - инструмент.**
-

Защититься от "Танка" непросто, защитить других тоже очень сложно - он все равно найдет, кого под себя подмять.

- *Рекомендации для общения:*
 - **Спокойно держитесь своей точки зрения.**
 - **Богатство аргументации и ораторское искусство не имеют никакого значения и не дадут никакого эффекта.**
 - **Если начнутся открытые оскорбления, - скажите, что не намерены продолжать разговор, поскольку "Танком" нарушены правила приличия.**
 - **Можно сделать некоторые уступки, но в главном нужно стоять на своем, без упреков, обвинений, срывания масок.**
 - **Противостоять таким людям особенно трудно там, где силен дух тоталитаризма, где давление в межличностных отношениях широко распространено.**
-

"Пиявка" не говорит гадостей, не ругает и не оскорбляет, ни в чем прямо не обвиняет, но после общения с ним ухудшается самочувствие, снижается настроение или появляется чувство усталости, труднее направить мысли в нужное русло.

Всегда ли плохи конфликты?

Распространено мнение, что конфликты - это всегда плохо. В целом это скорее так, но жизнь всегда сложнее простых ответов. В конфликтах есть не только очевидные минусы, но и иногда нужные плюсы. Конфликт вреден тем, кто не умеет вести себя в конфликте, и бывает полезен в руках подготовленных людей.

**Если вы хотите (или обязаны) разрешить
происшедший между кем-то конфликт, нужно
устранить его причины и создать условия для
мирного и конструктивного взаимодействия.
Разрешение конфликта может идти по достаточно
разным направлениям, учитывающим разнообразие
причин конфликта. А именно:**

если можно устранить предмет конфликта, снять объективный раздражитель, порождающий конфликт - устраните. Не надо заниматься психологией там, где можно решить вопрос деловым образом.

по возможности выведите из ситуации конфликтных людей, провентилируйте эмоции, снимите конфликтное поведение и конфликтное общение участников. Если нужно - сделайте это административным образом. Смотри Прекращение конфликтного поведения

если причина в конфликте интересов, либо в тех или иных разногласиях - переводите конфликт в оперативные переговоры. См. Как договариваться, Как конфликт перевести в переговоры и Семейные разногласия - как договариваться мужу и жене

если дело в недоразумении либо негативном восприятии происходящего, попробуйте изменить видение конфликтной ситуации,

когда пройдет острая фаза конфликта, на будущее - поищите возможность изменить личные отношения между участниками конфликта.

- **если можно устранить предмет конфликта, снять объективный раздражитель, порождающий конфликт - устраните. Не надо заниматься психологией там, где можно решить вопрос деловым способом.**
 - **по возможности выведите из ситуации конфликты людей, провентилируйте эмоции, снимите конфликтное поведение и конфликтное общение участников. Если нужно - сделайте это административным способом. Смотри прекращение конфликтного поведения**
 - **если причина в конфликте интересов, либо в тех или иных разногласиях - переводите конфликт в оперативные переговоры. См. как договориться, как конфликт перевести в разговорный и семейные разногласия если дело в недоразумении либо негативном восприятии происходящего, попробуйте изменить видение конфликтной ситуации,**
 - **когда пройдет острая фаза конфликта, на будущее - поищите возможность изменить личные отношения между участниками конфликта.**
-

Конфликты - естественная часть человеческой жизни: люди конфликтовать любят, в конфликтах люди крепчают, без конфликтов просто мало кто умеет жить.
