

«Конфликт- неизбежность или...».



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 серьёзную

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. Например – тебе выделили деньги всего на одну покупку, но тебе приглянулись две вещи. Что вы тогда испытываете?

Предлагаю вам познакомиться с некоторыми моделями конфликтных реакций.

1. **Вулкан** (непредсказуемые вспышки).
2. **Глиняный горшок** (медленно разогревается).
3. **Волна** (спорный вопрос кажется решённым, но позже поднимается снова).
4. **Собиратель** (до тех пор, пока не накопится достаточно, по его мнению, обид не высказывает никакой реакции).
5. **Реактор** (приходит к внезапным решениям и высказывает их, не думая о последствиях).

Воспользуйтесь рекомендациями по управлению собой и окружающими в конфликтной ситуации:

1. Вулкан. *Запомните, в какое время вы или окружающие закипаете, и выключите пламя.*
2. Глиняный горшок. *Запомните, в какое время вы или окружающие закипаете, и выключите пламя.*
3. Волна. *Ничего не поделаешь. Будьте готовы к этому. Старайтесь обойти предмет разногласий.*
4. Собиратель. *Будьте честным. Следите за событиями. Регулярно проверяйте, как обстоят дела.*
5. Реактор. *Сожмите губы, пока не успокоитесь. Найдите другой способ разрядки. Отделите мысленно реакцию от источника.*

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.

Надеюсь, что у нас больше не будет конфликтных ситуаций, и вы всегда с честью выйдете из любой спорной ситуации!

