Автор: Д.Анисимов, психолог отдела общественного здоровьяГУ «РечицкийЗЦГиЭ»

Либо вы часть решения, либо вы часть проблемы…

Э.Кливер, американский писатель

Конфликты – это довольно постоянное явление. Они могут возникать даже при отличных отношениях между людьми. Конфликты бывают следующих типов: межличностные, внутриличностные, межгрупповые, конфликт между личностью и группой. А также явными и скрытыми.

Разрешение конфликта является великим искусством. В любых ситуациях следует быть максимально объективным и помнить, что ваш оппонент, прежде всего, человек. Не обращайте внимания на недостатки противника, а ищите в нем положительные качества. Не давайте воли эмоциям в конфликтных ситуациях. Не спорьте по мелочам.

Конфликты не всегда имеют негативные последствия. Иногда они могут быть полезными. Ведь не зря говорят, что "в спорах рождается истина".

Необходимо четко понимать, что первым и ключевым условием для позитивного решении конфликтной ситуации является твердое желание обеих сторон разрешить конфликт. Без этого условия все дальнейшие действия не окажут положительного эффекта. Будет правильным никогда не переходить на личные оскорбления и упреки оппонента, тем самым как бы «расширяя» зону конфликта, а также припоминания ему «старых грехов». Четкая, не размытая и общая формулировка претензии помогает оппоненту понять чего от него хотят. Никогда не стоит забывать, что возможно с этим оппонентом вы все же найдете общий язык и конфликт будет исчерпан, но негативный осадок и чувство вины за свое поведение в конфликтной ситуации может остаться на долгое время.

Существует два типа разрешения конфликта, неконструктивный и конструктивный.

Неконструктивный способ. При таком способе разрешения конфликта, уступает одна из сторон. То есть выигрывает в такой ситуации только один. Нужно ли говорить, что другая сторона при этом испытывает крайне негативные переживания? Если этот способ применяется при решении конфликтов в семье, то это однозначно негативно сказывается на формировании характера детей. Там, где родители подавляют желания детей, они вырастают, либо пассивными, либо агрессивными. Там же, где родители постоянно уступают, дети вырастают эгоистами и у них труднее проходит процесс социализации. Если такое происходит на предприятии в отношении начальник – подчиненный обида подчиненного зачастую формирует скрытое, негативное отношение к руководителю, а также отсутствие доверия к нему, что обязательно скажется в дальнейшей работе.

Конструктивный способ. Более верным будет разрешение конфликта, когда в выигрыше окажутся все. Такой способ предполагает развитие ситуации по определенному сценарию. Он включает в себя несколько этапов.

* Для начала необходимо прояснить ситуацию. Каждая конфликтующая сторона (а их может быть и несколько) должна высказать, чего она хочет или не хочет, что для нее важно и какие трудности у нее возникли. Делать это нужно не в обвинительном ключе (ты меня всегда игнорируешь), а в виде «сообщения» (я чувствую, что мои слова не услышаны). Остальные участники конфликта активно слушают. То есть озвучивают те потребности, желания и трудности, которые испытывает другая сторона.

* Соберите предложения. Самым удачным решением конфликта будет предложение, которое устроит всех участников конфликта.

* Решите, как будет выполняться это решение, то есть, детализируйте его. Распределите обязанности по его выполнению.

Конструктивное решение проблемы – это самый лучший выход из конфликта. Ведь каждый услышал мнение другого, был выслушан, не возникли негативные эмоции и сохранились хорошие отношения.