

§ 9. КОНФЛИКТЫ: ПОЧЕМУ ОНИ ВОЗНИКАЮТ И КАК ИХ ИЗБЕЖАТЬ



ЗАДУМАЕМСЯ

Почему не всегда удаётся достигнуть взаимопонимания? Как следует поступить, если испортились отношения с другом?



ВСПОМНИМ

Какие правила общения вам известны? К каким последствиям приводит несоблюдение этих правил?

Изучив параграф, вы узнаете:

- Что такое конфликты в межличностных отношениях
- Каковы причины конфликтов
- Как следует себя вести в ситуации конфликта

Что такое конфликт

В самом распространённом значении этим словом называют столкновение целей, интересов, мнений, взглядов партнёров по отношениям. В результате конфликта межличностные отношения меняются: вместо равных и взаимоприятных они иногда становятся нетерпимыми. **Конфликт** — всегда столкновение двух или более участников, каждый из которых отстаивает свою позицию, выступает против мнений, интересов или целей других участников. Конфликт обычно проходит ряд стадий: возникновение конфликта, его осознание, проявление конфликтного поведения, углубление конфликта, разрешение конфликта.

Самая первая стадия — конфликта пока ещё нет, есть только причина, способная вызвать его. Например, какое-то высказывание приятеля кажется вам несправедливым. Вы постараетесь показать своё недовольство. Это может не понравиться приятелю. Зарождается повод для взаимного раздражения, разногласий, спора.

Нередко причины конфликтов связаны с так называемыми барьерами в общении.

Смысловый барьер может проявляться в том, что одно и то же слово (фраза, событие) по-разному понимаются разными людьми. Например, Миша с восторгом рассказывает Наташе о последнем

футбольном матче. Наташа футболом не увлекается и не может понять многих спортивных терминов. Миша считает Наташу глупой, и они ссорятся.

Другой барьер — эмоциональный — заключается в разнице чувств и вызванных ими состояний и ведёт к непониманию.

РАССМОТРИМ ИЗОБРАЖЕНИЕ



Пётр I допрашивает царевича Алексея Петровича в Петергофе.
Н. Н. Ге

По каким признакам можно достоверно судить о том, что перед нами конфликт? Как ведут себя герои? Кто перед кем виноват?

РАССМОТРИМ СИТУАЦИЮ

Подруги играли на улице в снежки, барахтались в сугробах. Случайно одна из них толкнула Свету так, что та упала лицом в сугроб. Все расхохотались, а Света обиделась и начала кричать на подруг. Настроение испортилось. Света убежала домой.

Опишите ситуацию с точки зрения каждого из участников. Какой барьер привёл к данному конфликту?

Наиболее острые конфликты возникают из-за моральных барьеров. Это случается из-за различных толкований правил и норм поведения. Подобные конфликты выходят за рамки межличностных, но в их основе чаще всего лежат противоречия в оценке происходящего.

Конфликты бывают конструктивными и неконструктивными. Основное различие между ними состоит в том, что при конструктивном конфликте стороны не выходят за рамки деловых аргументов. Их отношения не переходят границ приличия. Конфликтующие не опускаются до оскорблений или грубости. Такой конфликт может мирно разрешиться, и конфликтующие стороны сохраняют хорошие отношения. При неконструктивном конфликте стороны не гнушаются недостойных средств ради достижения цели. Последствия неконструктивного конфликта в межличностных отношениях могут быть самыми драматическими.

Семь раз отмерь...

В конфликтной ситуации у участников есть разные варианты поведения. Специалисты выделяют пять основных вариантов: соперничество, сотрудничество, компромисс, избегание и приспособление. Каждую модель поведения можно представить в виде образа животного.

РАССМОТРИМ ТАБЛИЦУ

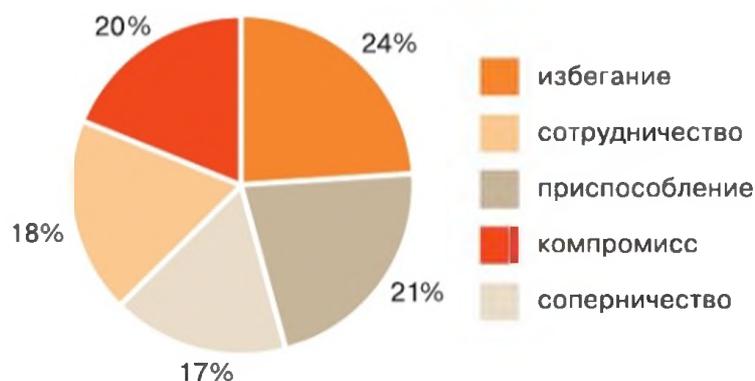
Стиль поведения	Характеристика
Конкуренция, соперничество («акула»)	Стремление добиться удовлетворения своих интересов в ущерб другому
Сотрудничество («сова»)	Выбор альтернативы, максимально отвечающей интересам сторон
Компромисс («лиса»)	Выбор, при котором каждая сторона что-то выигрывает, но что-то и теряет
Избегание, уклонение («черепашка»)	Уход от конфликтных ситуаций, отсутствие как стремления к кооперации, так и попыток достижения собственных целей
Приспособление («медвежонок»)	Принесение в жертву собственных интересов ради интересов другого

Какую стратегию поведения в конфликте можно считать наиболее успешной? В чём её достоинства и возможные недостатки?

Какие же варианты поведения в конфликте выбираются чаще всего? На представленной ниже диаграмме показаны результаты опроса семиклассников одной из общеобразовательных школ.

РАССМОТРИМ ДИАГРАММУ

Стратегии поведения подростков в конфликтных ситуациях (в %)



Какие выводы вы считаете правильными? Свой ответ аргументируйте.

1. Большинство опрошенных семиклассников предпочитают в конфликтных ситуациях не участвовать.
2. Опрошенным семиклассникам свойственно скорее приспособляться, чем настаивать на своём и открыто конфликтовать.
3. Для участников опроса предпочтительными считаются стратегии, связанные с соперничеством.
4. Самой популярной среди опрошенных семиклассников является стратегия сотрудничества.

Как не проиграть в конфликте

Даже самый затяжной конфликт рано или поздно заканчивается. И тогда наступает последняя стадия — разрешение конфликта. Оно может быть полным или частичным. Как и в конфликтной ситуации, предшествующей развитию инцидента, на заключительной стадии также есть четыре варианта исхода: подчинение, компромисс, прерывание конфликтных действий, интеграция.

В первом случае одна из сторон полностью или частично принимает правила, навязанные другой стороной. Нетрудно догадаться, что особой радости такое завершение конфликта у побеждённого

ного не вызывает. Скорее всего, при иных обстоятельствах конфликт может возобновиться. Уступившая сторона будет стараться взять реванш.

Компромисс вполне соответствует пословице «Худой мир лучше доброй ссоры». В этом случае обоюдные уступки смягчают причины конфликта. Возможно, что такое положение устроит конфликтующие стороны больше, чем стычка и продолжение противостояния.

Прерывание конфликтных действий возможно по разным причинам: по желанию сторон или в результате исчерпания самой причины. Возможно прерывание конфликтных действий по независящим от сторон причинам, например, если один из конфликтующих уезжает в другой город или переходит в другую школу.

Наилучшим исходом конфликта можно считать **интеграцию**. Это слово означает объединение каких-то элементов. Такая интеграция возможна, если в процессе конфликта обе стороны сделали для себя важные выводы для изменения позиции, если в результате сформировалось единое мнение.

Конечно, в острой стадии развития конфликта трудно отдавать отчёт в своих действиях, да и действия других невозможно оценивать объективно. Первое правило здесь — «учитесь властвовать собой». Для этого надо проанализировать произошедший конфликт, попытаться отличить главное от второстепенного. Часто такой анализ помогает увидеть, что повод к конфликту оказался ничтожнее последствий, к которым привело развитие ситуации.

Очень полезно рассмотреть ситуацию с разных сторон. Конечно, собственная позиция всегда кажется более правильной. Ну а если попытаться встать на точку зрения другого участника, может быть, тогда конфликт покажется менее острым, а собственные действия — совсем не идеальными? Только в этом случае надо постараться быть честным, не идеализировать себя.

Принимать другого таким, какой он есть, не переставая любить его и не изменяя отношения к нему, — сущность прощения. Обида растворяется в тепле прощения.

Источником обиды является упорство, с каким вы отказываетесь признать свободу и индивидуальность другого человека. Нетерпимость — не лучшее качество характера.

Когда всё же трудно понять и простить другого, но это всё-таки необходимо сделать, можно прибегнуть к помощи нейтрального посредника. Не всегда третий — лишний. Постороннему,

не втянутому в конфликт человеку легче увидеть истинные причины и установить контакт с каждым из участников. Практика посредничества широко используется в конфликтах между государствами, но значительно реже к ней обращаются участники межличностных конфликтов.

ПОДВЕДЁМ ИТОГИ

Конфликт представляет собой столкновение, вызванное различиями в целях, взаимным непониманием участников межличностных отношений. Иногда конфликты позволяют разобраться в ситуации и с честью выйти из них, укрепить и развить отношения. Чаще конфликты принимают острую форму. Конфликты развиваются в результате возникновения конфликтной ситуации, через осознание участниками конфликта этой ситуации как неблагоприятной и выбор определённой формы поведения (от прямой конкуренции до приспособления и отказа от продолжения конфликта). Наиболее успешно разрешить конфликт позволяет сотрудничество. В любом случае важно стараться понять, что привело к конфликту, договариваться, избегать грубости, не доводить отношения до разрыва.

ПРОВЕРЯЕМ НАШИ ЗНАНИЯ И УМЕНИЯ

1. Назовите основные стадии развития конфликта. Приведите примеры.
2. Какие существуют стратегии поведения в конфликте? Какую из них можно считать самой лучшей? Почему?
3. Чем полезен в разрешении конфликта посредник?

ВЫПОЛНЯЕМ ЗАДАНИЯ

1. Перед вами ряд слов, в различной степени связанных с понятием «конфликт». Расположите все слова на шкале таким образом, чтобы ближе всего к слову «конфликт» были помещены слова, более точно соответствующие данному понятию. Имейте в виду, что на одной позиции могут помещаться несколько слов (задание выполняется в тетради).

Диспут, стычка, раздор, перебранка, столкновение, распря, брань, размолвка, сражение, несогласие, дискуссия, развал, скандал, неполадки, разногласия, ссора, нелады, схватка, перепалка, спор, потасовка.

Конфликт _____ 1 _____ 2 _____ 3 _____ 4 _____ 5 _____ 6 _____ 7 _____ 8 _____ 9 _____ 10 _____ 11 _____

При обработке результатов слово, находящееся на 1-м месте, получает 10 баллов, на 2-м — 9 баллов и т. д. до 11-й позиции.

2. Поразмышляйте и предложите варианты разрешения конфликтных ситуаций:

— два ученика хотят сидеть на одном и том же месте в классе;

— как пригласить на день рождения друзей (не обидев никого из них), если они недавно поссорились и ни за что не хотят мириться.



УЧАСТВУЕМ В ПРОЕКТНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Используя материалы Интернета, подготовьте презентацию «Как вести себя в конфликтной ситуации». Пропридемонстрируйте её в классе.