



Возможно ли управление конфликтом? Ответы психолога

В современном меняющемся мире мы постоянно становимся участниками возникающих противоречий между людьми: такие противоречия называются конфликтом и отражают столкновение интересов участников конфликта по поводу ценностей, ресурсов, власти и средств. Семейные, социальные, политические, супружеские, родительско-детские, профессиональные конфликты знакомы практически каждому из нас. Исходя из имеющегося опыта, можно утверждать, что в обществе скорее преобладает негативное отношение к конфликту, страх перед ним, избегание связанных с переживанием и разрешением конфликтной ситуации стресса, кризиса, лишений.



И все же, в гуманитарных науках отмечается новое, позитивное отношение к конфликтам. Есть ответы на некоторые вопросы. Каково предназначение конфликта в жизни человека? Существует ли позитивная функция конфликта? Можно ли конфликтом управлять?

Каково предназначение конфликта?

Предназначение конфликта состоит в возможности *разрешать противоречия нашей жизни*. Да, такой простой ответ. Выдающийся немецкий философ Георг Гегель назвал конфликт «ядром жизни». Только разрешая возникающие противоречия, возможно систематическое и поступательное развитие человека и общества. Например, в возрастной психологии принято считать движущими силами психического развития человека возникающие противоречия между новыми потребностями и старыми способами, средствами их удовлетворения. Например, готовность ребенка 6,5-7-8 лет к обучению в школе складывается из достаточной зрелости головного мозга, наличия для учебной деятельности сформированных мыслительных операций (сравнения, обобщения, классификации), определенной иерархии мотивов, в которой личные мотивы подчиняются социальным, стремлению к сотрудничеству со сверстниками и взрослым. Такие потребности могут быть удовлетворены только в школе.

Каковы признаки нового, позитивного отношения к конфликту?

Считается, что любой социально зрелый и профессионально компетентный человек имеет опыт участия в конфликте в таких ролях, как: *участник* конфликта, *конструктор* конфликта, *организатор* конфликта. Следовательно, подобный опыт можно использовать для конструктивного разрешения конфликтных ситуаций. Например, каждый участник конфликта имеет *чувственное переживание* конфликта и связанных с ним отношений, что нацеливает его на разрешение конфликта. Благодаря заинтересованности в разрешении конфликта, каждый участник сможет провести анализ конфликтной ситуации, определить предмет спора, очертить границы взаимных претензий, выявить позиции сторон (цели, ценности участников).

Можно ли конфликтом управлять?

Да, конфликтом можно управлять. Для этого необходимы еще дополнительные знания о конфликте. Например, следует помнить, что существуют типы конфликтных личностей, эти люди обладают уже сформировавшимися конфликтогенными чертами личности (вспыльчивые, гневливые, ревнивые). Также надо понимать, что выявление истинных интересов и целей участников конфликта продвигают ситуацию к разрешению.

Конфликтами умеют управлять профессионалы – юристы, конфликтологи, психологи, педагоги. Многие из них умеют вести переговоры, проводит арбитраж, примирять конфликтующие стороны.

Как можно развивать собственные навыки конструктивного поведения в конфликте?

Существуют очень простые рекомендации:

1. Развивайте навыки самоанализа и самопознания (рефлексии).
2. Развивайте эмпатию через проявление эмпатической заботы и постановки себя на позицию другого человека.
3. Используйте в общении техники «активного слушания».
4. Развивайте умения делать комплименты.
5. Развивайте умения критиковать (искусство критики). Соблюдайте принцип «Один раз покритиковал – семь раз похвали».
6. В профессиональной деятельности трудитесь на грани профессиональной компетентности и соблюдайте все этико-деонтологических принципы работы.

*Подготовила:
педагог-психолог
Зыкова Наталья Александровна*