

3. РАЗРЕШЕНИЕ КОНФЛИКТА

Конфликтом принято называть столкновение интересов, потребностей или оценочных суждений. В конфликте задействованы две или более стороны, имеющие разные точки зрения, занимающие разные позиции, преследующие разные интересы и цели. Конфликтующие стороны стремятся победить друг друга в отношении отстаивания позиций и реализации целей.

Школьники в своих желаниях и потребностях отличаются друг от друга так же, как и взрослые. Детям и подросткам зачастую трудно поставить себя на место другого человека. Если нужды и интересы ребенка не совпадают с нуждами и интересами товарищей, то конфликт обычно разгорается очень легко. Детей необходимо учить, что конфликт является повседневной и неизбежной частью жизни и может иметь как негативные, так и позитивные последствия. Некоторые конфликты можно предотвратить, другие же следует разумно урегулировать, удовлетворив, по возможности, все стороны. Одни люди стремятся избегать конфликтов, другие отрицают конфликт, делая вид, что все хорошо. Третьи, во избежание неприятностей, предпочитают подчиниться, а кто-то стремится доминировать и настаивать на своем. Однако во многих случаях к разрешению конфликта приступать как можно раньше.

Конфликт не бывает статичным – он развивается, меняется и при отсутствии управления может выйти из-под контроля. Самый правильный метод разрешения конфликтов – это **общение**, хотя зачастую это бывает эмоционально тяжело. Стремление понять нужды и побуждения другой стороны и в пределах возможного принять их во внимание поможет не усугублять конфликт дальше.

Умение преодолевать конфликты – это своего рода искусство, позволяющее анализировать и оценивать различные модели поведения, выбирать подходящие и применять их. Для достижения этих целей используется в основном три способа: **избегание, противоборство и разрешение конфликта**.

Избегание – это попытка во всех проблемах соблюдать нейтралитет, чтобы предотвращать напряженность. Умение избегать конфликтов поможет в сложные моменты не обострять обстановку и даст участникам возможность успокоиться, однако в долгосрочной перспективе это вызывает фрустрацию и падение самооценки.

Противоборство – это противостояние устремлениям другой стороны. Противоположная сторона желает доминировать и демонстрировать свою власть над второй стороной конфликта. Свои интересы противоположная сторона считает единственно правильными и не подлежащими оспариванию, а интересы другой стороны стремится подавить, не вникая в них.

Разрешение конфликтов заключается в поиске решения, приемлемого для всех сторон. При этом обсуждаются причины разногласий. Обе стороны имеют возможность обосновать свою точку зрения и выслушать друг друга. К наилучшему выходу из конфликтной ситуации ведет поведение, ориентированное на сотрудничество. Успешное разрешение конфликта может послужить движущей силой для нахождения новых решений в сложившейся ситуации. Разрешение конфликта – это длительный процесс, так

как в напряженной ситуации человек может вести себя не так, как обычно. Этот процесс может пройти гораздо легче, если стороны будут стремиться понимать обстоятельства, чувства и потребности друг друга.

Еще одним из способов разрешения конфликтов является **компромисс**. Это открытые переговоры, направленные на поиски приемлемого для обеих сторон выхода из создавшейся ситуации, в ходе которых больший упор делается на то, чтобы решение понравилось, нежели на то, чтобы оно оказалось полезным. Для достижения компромисса стороны должны частично отказаться от своих требований, чтобы частично достигнуть цели. Компромисс приемлем в тех случаях, когда главная цель сторон – как можно быстрее договориться.

Решением может быть также **консенсус** (единое мнение). Он требует согласия всех участников и разрешения разногласий. Компромисс – это частичный консенсус.

Умение справляться с конфликтными ситуациями, будучи одной из сторон эффективного общения, весьма важно с точки зрения профилактики употребления психоактивных веществ, поскольку помогает избегать накопления тревоги и стресса, которые зачастую служат причиной употребления ПАВ. Это умение помогает также более осмотрительно вести себя в связанных с ПАВ ситуациях.



Использованная литература

1. Bolton, R 2007. Igapäevaoskused. Väike Vanker.
2. Vadi, M 1997. Organisatsioonikäitumine. Tartu Ülikooli kirjastus.