

**МЧС РОССИИ**

**АКАДЕМИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ПРОТИВОПОЖАРНОЙ СЛУЖБЫ**

**МИНИСТЕРСТВА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

**ПО ДЕЛАМ ГРАЖДАНСКОЙ ОБОРОНЫ, ЧРЕЗВЫЧАЙНЫМ СИТУАЦИЯМ И ЛИКВИДАЦИИ ПОСЛЕДСТВИЙ СТИХИЙНЫХ БЕДСТВИЙ**

**ПАМЯТКА**

**Межличностные конфликты,**

**их профилактика и разрешение**

****

**Отдел психологического обеспечения**

**Межличностный конфликт** - столкновение интересов, мнений, целей, различных представлений о способе их достижения.

**Структура межличностного конфликта**.

***Важно помнить****, что пока присутствуют все перечисленные элементы структуры конфликта, то он неустраним. Попытка прекратить конфликтную ситуацию силовым давлением либо уговорами может приводить к нарастанию, расширению его за счет привлечения новых лиц. Следовательно, необходимо устранить хотя бы один из существующих элементов структуры конфликта*.

**Межличностный конфликт характеризуется:**

противодействием участников конфликта

возникновением негативных эмоций

**Причины возникновения**

**конфликтов в группе:**

* - психологические особенности взаимоотношений, т.е. симпатии и антипатии, культурные и этнические различия людей, действия командира и т.д.
* - личностные своеобразие членов группы, например, неумение контролировать свое эмоциональное состояние, агрессивность, некоммуникабельность, бестактность.

**Стратегии поведения**

**в конфликтной ситуации.**



**Стратегия конкуренции, соперничества**



Подойдет человеку, обладающему сильной волей, достаточным авторитетом, властью, не очень заинтересованному в сотрудничестве с другой стороной конфликта и стремящемуся в первую очередь удовлетворить собственные интересы.

**Этот стиль может быть эффективным если:**

* исход конфликта очень важен для вас и вы делаете большую ставку на свое решение возникшей проблемы;
* обладаете достаточной властью и авторитетом, и вам представляется очевидным, что предлагаемое вами решение – наилучшее;
* чувствуете, что у вас нет другого выхода и вам нечего терять.
* должны принять непопулярное решение и у вас достаточно полномочий для выбора этого шага;
* взаимодействуете с курсантом из вашей группы, предпочитающим авторитарный стиль.

*Однако следует иметь в виду, что это не тот стиль, который можно использовать в близких, личных отношениях, так как, кроме чувства отчуждения, он ничего больше не может вызвать. Его также нецелесообразно использовать в ситуации, когда вы не обладаете достаточной властью и авторитетом, а ваша точка зрения расходиться с точкой зрения вашего оппонента*.

**Стратегия сотрудничества**

Можно использовать, если, отстаивая собственные интересы, вы готовы принимать во внимание нужды и желания другой стороны. Этот стиль наиболее труден, так как требует более продолжительной работы.

Цель его применения – разработка взаимовыгодного решения. Такой стиль требует умения объяснить свои желания, выслушивать друг друга, сдерживать свои эмоции. Отсутствие одного из этих факторов делает его неэффективным.

**Для разрешения конфликта этот стиль можно использовать в следующих ситуациях:**

* - необходимо найти общее решение, если каждый из подходов к проблеме важен и не допускает компромиссных решений;
* - у вас длительные, прочные и взаимозависимые отношения с другой стороной;
* - целью является приобретение совместного опыта;
* - стороны готовы выслушать друг друга и изложить суть своих интересов;
* - необходима интеграция точек зрения и усиление личностной вовлеченности

**Стратегия компромисса.**

Суть заключается в том, что стороны стремятся урегулировать разногласия при взаимных уступках, но при этом потребности каждой из сторон удовлетворяются не полностью. В этом плане он несколько напоминает стиль сотрудничества, однако осуществляется на более поверхностном уровне, так как стороны в чем-то уступают друг другу.

**Такой подход к решению конфликта можно использовать в следующих ситуациях:**

* - обе стороны имеют одинаковые убедительные аргументы и обладают одинаковой властью;
* - вас может устроить компромиссное решение, так как нет времени для выработки другого, ил же другие подходы к решению проблемы оказались неэффективными;
* - целесообразней пойти на компромисс, чем потерять все.

**Стратегия уклонения (ухода).**

Реализуется обычно, когда затрагиваемая проблема не столь важна для вас, вы не отстаиваете свои права, не сотрудничаете ни с кем для выработки решения и не хотите тратить время и силы на ее решение. Этот стиль рекомендуется также в тех случаях, когда одна из сторон обладает большей властью или чувствует, что неправа, или считает, что нет серьезных оснований для продолжения контактов.

**Стиль уклонения может быть эффективным в следующих ситуациях:**

* - источник разногласий несуществен для вас по сравнению с другими важными задачами, а поэтому вы считаете, что не стоит тратить на него силы;
* - знаете, что не можете или даже не хотите решить вопрос в свою пользу;
* - у вас мало власти для решения проблем желательным для вас способом;
* - хотите выиграть время, чтобы изучить ситуацию и получить дополнительную информацию, прежде чем принять какое-либо решение;
* - пытаться решить проблему немедленно - опасно, так как вскрытие и открытое обсуждение конфликта могут только ухудшить ситуацию;
* - подчиненные могут сами урегулировать конфликт;
* - у вас был трудный день, а решение этой проблемы может принести дополнительные неприятности.

*Не следует думать, что этот стиль является бегством от проблемы или уклонением от ответственности. В действительности уклонение или уход может быть вполне целесообразной реакцией на конфликтную ситуацию, так как за это время она* *может разрешиться сама собой или вы сможете заняться ею позже, когда будете обладать достаточной информацией и желанием разрешить ее.*

**Стратегия приспособления**

(уступки с одной стороны)

Означает, что вы действуете совместно с другой стороной, но при этом не пытаетесь отстаивать собственные интересы в целях сглаживания атмосферы и восстановления нормальной рабочей обстановки. Считается, что этот стиль наиболее эффективен, когда исход дела чрезвычайно важен для другой стороны и не очень существенен для вас, либо когда вы жертвуете собственными интересами ради другой стороны.

**Стиль приспособления может быть применен в следующих наиболее характерных ситуациях:**

* - важнейшей задачей является восстановление спокойствия и стабильности, а не разрешение конфликта;
* - предмет разногласия не важен для вас или вас не особенно волнует случившееся;
* - осознаете, что правда не на вашей стороне;
* - чувствуете, что у вас не достаточно власти или шансов победить.

***Ни одна из рассмотренных стратегий разрешения конфликта не может быть выделена как самая лучшая. Надо научиться эффективно использовать каждую из них и сознательно делать тот или иной выбор, учитывая конкретные обстоятельства.***

**Профилактика межличностных конфликтов.**



**Основные принципы бесконфликтного общения:**

1. **Избегать в общении манипуляции как по отношению к себе, так и со своей стороны.**

**Манипуляция** – это психологическое воздействие на человека с целью побудить его к определенным действиям, переживаниям и желаниям, которые не соответствуют тому, чего хочет сам человек.

*Как правило, манипулятор:*

*- относится к человеку как к средству достижения целей;*

*- стремится получить односторонний выигрыш;*

*- пытается скрыть свое воздействие;*

*- играет на слабостях человека.*

***«Побуждающее обвинение»***



Человек постоянно оспаривает ваше мнение, в беседе пытается навесить «ярлыки» на вас, обвиняет в чем-либо. К вам могут быть обращены формулировки по типу «*Ты… потому что…*» или «*Я знаю, что ты…*».

**В таком случае необходимо**:

* сохранять спокойствие;
* опровергать утверждения, с которыми вы не согласны, нужно аргументировано и спокойно;
* не переходить на взаимные обвинения и навешивание «ярлыков».

***«Отвлечение внимания»***

Вы можете встретить такое поведение человека, когда он вас перебивает, постоянно переходит с одной темы на другую или уходит от основной темы разговора. При этом истинная цель взаимодействия ускользает от вашего внимания. Возможны ситуации, когда в разговоре упоминается значимая для вас ситуация, которая отвлекает ваше внимание, но не является актуальной.

**Необходимо:**

* направлять беседу в нужное русло и возвращать собеседника к обсуждению актуальных вопросов;
* четко обозначить временные рамки беседы и желаемый результат;
* вопросы, формулируйте их четко и коротко;
* не стоит развивать неактуальные темы.

***«Ультиматум»***

В некоторых ситуациях собеседник может скрыто или явно требовать от вас выполнения некоторых действий, которые вы не обязаны осуществлять или которые являются для вас неприятными. Могут проскальзывать фразы, построенные по принципу «Если ты… , то я…».

**В таком случае постарайтесь:**

* сохранить спокойствие;
* отстоять (это необходимо) свои границы, но сделать это без обвинений;
* четко объяснить собеседнику свою позицию и обосновать ее;
* подумайте о том, какие уступки для вас являются допустимыми, а какие – совершенно неприемлемыми, и опирайтесь на это представление, а не на возможные действия со стороны собеседника.

***«Чувство вины» или «Жалоба»***

Некоторые собеседники могут в разговоре постоянно упоминать о своем тяжелом положении, предъявлять жалобы о нелегкой жизни. Также собеседник может акцентировать внимание на своем плачевном состоянии, противопоставлять его вашему как более выигрышному. Такое сравнение может вызвать в вас желание как-то исправить ситуацию. Именно на это и направлен данный вид манипуляции.

**Важно:**

* понять, что человек предоставляет вам свою точку зрения, которая может не совпадать с реальным положением дел;
* помните в таких ситуациях, что никто, кроме вас, не вправе управлять вашими чувствами;
* если вы уловили желание изменить ситуацию, обрисованную собеседником, тщательно проанализируйте, как это связано с вами и решением проблем.

1. **Не навешивать «ярлыки» на других**.

**«Ярлыками»** являются определенные суждения и выводы о людях, сформированные на основании наблюдений, стереотипов, предшествующего опыта.

***Гораздо эффективнее обратить внимание на то, что вас задевает в поведении человека и какие чувства это вызывает. Тогда вы сможете сказать про человека не «вздорный», а «его поведение меня сейчас раздражает, потому что…».***

1. **Не позволять навешивать «ярлыки» на себя.**

* Необходимо четко дать понять, что вы не согласны с приписываемой вам ролью.
* Важно сказать самому себе, что данный «ярлык» не является вашей характеристикой, и продемонстрировать это собеседнику. Так вы защищаете свои границы. Если удается снять с себя «ярлыки», это способствует переходу общения в новое русло. Создается благоприятная атмосфера для бесконфликтного общения.
* свое несогласие с определенным «ярлыком» нужно проговаривать. Например, на фразу «Ты постоянно опаздываешь», можно ответить: «Я опаздывал последние три дня, но не постоянно***»***

1. **Ориентироваться на результат сотрудничества, а не на само противодействие**

***Важно помнить, что суть конфликтов не в самом противодействии и выплеске негативных эмоций, а в том, к какому результату они могут привести. Особенно это важно, если на кону стоит результат взаимодействия в профессиональной деятельности. Если приоритетным является укрепление отношений и успешное выполнение профессиональных задач, то взаимодействие, даже в спорных ситуациях, осуществляется в более конструктивном русле***.



**Разрешение конфликтов с участием третьей стороны**



**Стороны сами обращаются к третьей стороне, когда:**

* объектом регулирования является затянувшийся конфликт. Все аргументы, силы, средства исчерпаны, но выхода не видно;
* стороны отстаивают противоположные, взаимоисключающие интересы и не могут найти общих точек соприкосновения;
* по-разному трактуются правовые нормы или другие критерии, являющиеся ключевыми в разрешении конфликта;
* одной из сторон нанесен серьезный ущерб, и она требует санкций по отношению к оппоненту;
* сторонам важно сохранить хорошие отношения, конфликт не интенсивный, но взаимоприемлемое решение они найти не могут;
* оппоненты пришли к временному соглашению, но необходим внешний объективный контроль за его выполнением.

**Самостоятельное вмешательство третьей стороны в конфликт необходимо, когда:**

* происходит опасное обострение событий, существует непосредственная угроза применения насилия;
* одной из сторон массированно применяется насилие;
* третьей стороне лично невыгоден этот конфликт;
* конфликт отрицательно влияет на среду, которая контролируется третьей стороной (командир вынужден регулировать конфликт, который негативно влияет на группу);
* стороны не пришли к согласию, а у третьей стороны есть возможность удовлетворить интересы обеих сторон.