

## Конфликты и как ими управлять

В нашей жизни мы очень часто встречаемся с конфликтами. Дома, на работе, в магазине или просто на улице всегда есть ситуация, которая не устраивает, вызывает раздражение и приводит к ссоре, скандалу. То есть, возникает конфликт. Он в первую очередь откладывает отпечаток на внутреннее состояние человека, оказывается на его психике, где недалеко до неврозов. *Можно ли не доводить подобные ситуации до крайностей? Ведь из любого сложного положения можно найти выход.*



**Вот основные принципы разрешения конфликтов.**

**A. Общие рекомендации.** При возникновении конфликта нужно проявлять (как бы вам трудно ни приходилось):

- 1) внимание к собеседнику;
- 2) доброжелательность, дружелюбие, расположенность, уважительное отношение;
- 3) естественность;
- 4) выдержку и самоконтроль;
- 5) спокойный тон, стараясь строить фразы так, чтобы они вызывали нейтральную или позитивную реакцию со стороны собеседника.

**B. Несловесное поведение:**

- 1) дать выговориться, избегать того, чтобы перекричать или перебивать;
- 2) внимательно выслушать;
- 3) показать, что вы понимаете состояние собеседника (например, кивнуть).

**В. Способы ведения беседы:**

- 1) по возможности доброжелательно поприветствовать собеседника;
- 2) сказать о своем состоянии, которое вызвано у вас словами собеседника;
- 3) признать вину там, где она есть;
- 4) признать правоту собеседника в тех пунктах, где он прав;
- 5) подчеркнуть общность интересов, целей, задач с собеседником;
- 6) показать, что вы заинтересованы в разрешении проблемы;
- 7) отметить, что вы доверяете собеседнику;
- 8) подчеркнуть лучшие качества партнера, которые помогут справиться с решением проблемы;
- 9) попросить у собеседника совета, как бы он поступил на вашем месте в подобной ситуации.

### ПОДВЕДЕМ ИТОГИ

Нам часто кажется, что невозможно решить проблему так, чтобы удовлетворяло интересы всех сторон в конфликте. Тем не менее этого возможно добиться:

1. Определите интересы сторон в конфликте. Используйте вопросы: «Зачем они (я, он, она) этого хотят? В чем заключаются опасения каждого?»

2. Попробуйте взглянуть на проблему со стороны. Непредвзято оцените, в чем состоит проблема. Попробуйте как бы стать над ситуацией.

3. Прислушайтесь к тому, чего хотят другие люди.

**Важно помнить,** что каждый человек имеет право стремиться к собственным целям. Необходимо только добиваться этого так, чтобы учитывать цели и желания других людей. В таком случае вы сбережете свой психологический комфорт, сможете добиваться успехов на работе, пользоваться авторитетом в коллективе и создавать в семье благоприятный психологический климат.

## Пресс-релиз к Единому дню здоровья «Международный день семьи»

Семья – главная ценность в жизни человека. Мы рождаемся, живем, совершаем самые важные открытия и достигаем вершин в семье, в окружении родных и близких нам людей. Институту семьи посвящено множество памятных дат и праздников, и Международный день семьи – один из них.

Международный день семьи ежегодно отмечается 15 мая, начиная с 1993 года, по инициативе Организации Объединенных наций. В этот день проводятся знаковые мероприятия, посвященные проблемам семьи, формированию здорового образа жизни в семейной среде, роль отца в семье, проблемы миграции и пр.

Являясь одним из основных институтов общества, первой ступенью социализации человека, семья развивается и видоизменяется вместе с окружающим миром, по-своему реагируя на требования времени, отвечая на общественные потребности и участвуя в их формировании.

Общество развивается, происходят коренные изменения в мировоззрении людей, меняются ценности и нормы. Изменения в обществе влекут за собой преобразования в институте семьи, возникает необходимость в создании ее новой модели. Специфика современной семьи определяется следующими особенностями:

- современная семья изменилась по составу: произошел переход от расширенной семьи к семье, состоящей лишь из одного или двух поколений, живущих вместе;

- модернизируются многие функции, которые выполняла семья как социальный институт: так, например, количество детей в современной семье связано с личными представлениями самих супругов, их пожеланиями и запланированным образом жизни;

- на смену патриархальной семье пришла семья партнерская, чьей особенностью является отсутствие авторитета в семье, равноправие между мужчиной и женщиной;

- в современной семье особую роль играет родительство, преобразуется воспитательная функция семьи: если традиционная модель семьи предполагала воспитание детей в суровой дисциплине, характер которого определялся отцом как главой семьи, то современная модель имеет более демократические условия, здесь важнейшее значение имеют желания, интересы, мнения детей;

- семейная система является достаточно открытой: в современном обществе можно свободно вступить в брак. Правовые, этические, религиозные, социально-психологические барьеры для заключения либо расторжения сведены к минимуму. Супруги вправе свободно определять дальнейшую судьбу семьи, исходя из приоритетной для них системы ценностей. Возрастают свобода и ответственность личности за принятие

решения о создании и сохранении семьи, судьба семьи в полной мере начинает определяться личностным выбором каждого из супругов.

Семья, как основной элемент общества, была и остается хранительницей человеческих ценностей, культуры и исторической преемственности поколений, фактором стабильности и развития. Благодаря семье крепнет и развивается государство, растет благосостояние народа. Во все времена о развитии страны судили по положению семьи в обществе и по отношению к ней государства.

**13 мая 2022 года** на базе Гомельского городского центра гигиены и эпидемиологии по номеру 25-49-06 будут организованы «прямые» телефонные линии:

- психолога отделения общественного здоровья – с 8.30 до 13.00;
- врача по медицинской профилактике (заведующей отделением) отделения общественного здоровья Степаньковой Анастасии Викторовны – с 13.30 до 16.00.

*Анастасия Степанькова,  
врач по медицинской профилактике  
(заведующий отделением)  
отделения общественного здоровья  
Гомельского городского ЦГЭ*

### **В. Способы работы психолога**

- 1) по возможности уточнить, что конкретно вызывает беспокойство;
- 2) склонить к своему состоянию, которое выражено не словами, а действиями;
- 3) уяснить виноват ли где-либо есть;
- 4) пронять причину беспокойства в тех пунктах, где оно есть;
- 5) выстроить общение интересом, поиском задач с собеседником;
- 6) показать, что вы готовы сходить в разрешение проблемы;
- 7) вместе с уточнением проблемой;
- 8) поговорить о других качествах пациента, которые помогут справиться с решаемой проблемой.

### **Подведем итоги**

Нам чисто кажется, что невозможно решать проблемы тех, чьи эмоции подавлены, а среда является конфликтной. Но не менее чисто возможно добиваться успеха, когда кто-то сам захотелся спасения кого-то.

Следует отметить, что в концепции «личность-среда-личность» есть одна особенность, которая называется «спасение кого-то».

1. Нет способа заставить за проблему со стороны. Поэтому нужно искать в чем состоит проблема. Чем больше «кто-то» отдаст на ситуацию,

### **2. Помощь должна быть искренней и любящей**

Следите внимательно, что каждый человек имеет право стремиться к собственным целям. Нельзя же удалять побороть эти цели, чтобы учитывать лишь в желаниях других людей. В этом случае вы перебрасываете свой психологический комфорт, можете добиваться успехов за других, подставляясь авторитетом и компетенцией в ситуации, в которой вы никогда не имели никаких клиентов.