

Конфликт – от лат. *conflictus*, - это серьезный спор, столкновение, разногласие, возникающее между людьми или группами людей, когда они не могут прийти к одному мнению. Это может быть столкновение интересов, намерений, ценностей...

Серьезные разногласия могут происходить и внутри одного человека, в его голове, когда одинаково сильные желания, ценности и интересы не могут быть приведены в соответствие. В этом случае мы говорим о **внутреннем конфликте** и воспринимаем его как **раздвоенность, отнимающую много сил и энергии.**

Часто конфликт бывает болезненным, и большинство из нас боится и избегает его, поскольку конфликтные отношения заставляют страдать как нас самих, так и наших близких (значимых) людей. Они могут сопровождаться страхом проигрыша или унижения, боязнью получить победу слишком дорогой ценой. Порой конфликты с другими людьми просто неприятны. Почти всегда они связаны с сильными эмоциональными переживаниями – мы переживаем их как своего рода «несчастный случай» в наших отношениях с другими людьми. Иногда негативные эмоции настолько захлестывают нас, что становится невозможно мыслить рационально. В этом случае самооценка резко снижается, нарушается уверенность в себе. Часто мы преувеличиваем размеры конфликта и воображаем самое худшее.



Конфликты и конфликтные ситуации – это часть нашей жизни. Разногласия естественны, так как все мы разные и имеем разные взгляды, вкусы и ценности. Конфликт неизбежен и даже необходим и полезен.

Наша реакция на конфликт в значительной степени зависит от особенностей нашей личности, нашего состояния, жизненного опыта. Наша уверенность в себе находится в прямо пропорциональной зависимости от количества разрешенных конфликтов, выпавших на нашу долю. Чем чаще мы достигаем успеха в разрешении конфликта, тем более уверенно себя чувствуем перед будущими конфликтными ситуациями. И наоборот, чем чаще мы избегаем столкновений, тем меньше у нас тренировки, и тем беззащитнее и беспомощнее мы себя чувствуем. В такой ситуации необходимо рассматривать конфликты как «учебный полигон», быть готовым учиться на конфликтах. Ведь конструктивное решение любой проблемы – это вопрос времени и тренировки.

Умение положительно разрешать конфликты предполагает определенный жизненный опыт, умение распознавать свои интересы, знать собственный потенциал и свои способности, соблюдать личные границы. Важно умение побеждать и проигрывать, готовность пойти на риск, умение жить с последствиями конфликта. Для развития способностей решать конфликты важны хорошая самооценка, знание своих личных особенностей и сути возникшей ситуации.

КОДЕКС ПОВЕДЕНИЯ В КОНФЛИКТЕ

1. ДАЙТЕ ПАРТНЕРУ «ВЫПУСТИТЬ ПАР».

Нужно помнить, что при высказывании своих переживаний эмоциональное напряжение снижается. Пока человек раздражен и агрессивен, договориться с ним трудно или невозможно. Выслушав человека, вы возвращаете ему ощущение собственной значимости, предоставляете возможность выразить свои чувства. Во время его «взрыва» следует вести себя спокойно и уверенно, но не высокомерно. Он страдающий человек независимо от того, кто он. Если человек агрессивен, значит, он переполнен отрицательными эмоциями. В хорошем настроении люди не кидаются друг на друга.



2. ПОТРЕБУЙТЕ ОТ ПАРТНЕРА СПОКОЙНО ОБОСНОВАТЬ ПРЕТЕНЗИИ.

Скажите, что будете учитывать только факты и объективные доказательства. Людям свойственно путать факты и эмоции. Поэтому эмоции отмечайте вопросами: «То, что вы говорите, относится к фактам или мнению, догадке?».

3. СБИВАЙТЕ АГРЕССИЮ НЕОЖИДАННЫМИ ПРИЕМАМИ.

Например, попросите у конфликтующего партнера совета. Задайте неожиданный вопрос совсем о другом, но значимом для него. Напомните ему о том, что связывало вас в прошлом. Скажите ему комплимент, выразите сочувствие и понимание.

Главное, чтобы ваши просьбы, воспоминания, комплименты переключили сознание вашего разгневанного партнера с отрицательных эмоций на положительные.

4. НЕ ДАВАЙТЕ ЕМУ ОТРИЦАТЕЛЬНЫХ ОЦЕНОК, А ГОВОРИТЕ О СВОИХ ЧУВСТВАХ.

Не говорите: «Вы меня обманываете», лучше звучит: «Я чувствую себя обманутым».

Не говорите: «Вы - грубый человек», лучше скажи: «Я очень огорчен тем, как вы со мной разговариваете».

5. ОПРЕДЕЛИТЕ ВМЕСТЕ С ПАРТНЕРОМ ЖЕЛАЕМЫЙ КОНЕЧНЫЙ РЕЗУЛЬТАТ И СОСРЕДОТОЧЬТЕСЬ НА НЕМ.

Проблема – это то, что нужно решать. Отношение к человеку – это фон или условия, в которых приходится решать. Неприязненное отношение к человеку могут заставить вас не захотеть решать проблему. А вот этого делать нельзя! Не позволяйте эмоциям управлять вами!

ГОРОДСКОЙ ПРОФИЛАКТИЧЕСКИЙ ПРОЕКТ
«ВАШ СТИЛЬ ЖИЗНИ – ВАШЕ ЗДОРОВЬЕ!»

АЗБУКА КОНФЛИКТА

6. ПРЕДЛОЖИТЕ ПАРТНЕРУ ВЫСКАЗАТЬ СВОИ СООБРАЖЕНИЯ ПО РАЗРЕШЕНИЮ ВОЗНИКШЕЙ ПРОБЛЕМЫ И СВОИ ВАРИАНТЫ РЕШЕНИЙ.

Не ищите виновных и не объясняйте создавшееся положение, а ищите выход из него. Не останавливайтесь на первом приемлемом варианте, а создавайте спектр вариантов. Затем из него выберете лучший.

При поиске путей решения помните, что следует искать взаимоприемлемые варианты решения. Вы оба должны быть победителями, а не победителем и побежденным.

Если не можете договориться, то ищите объективную меру для соглашения (нормативы, закон, факты, существующие положения, инструкции и т.д.).

7. В ЛЮБОМ СЛУЧАЕ ДАЙТЕ ПАРТНЕРУ «СОХРАНИТЬ СВОЕ ЛИЦО».

Не позволяйте себе распускаться и отвечать агрессией на агрессию. Не задевайте его достоинства. Он этого не простит, даже, если уступит нажиму. Не затрагивайте его личности. Дайте оценку только его действиям и поступкам. Можно сказать: «Вы уже дважды не выполнили свое обещание», но нельзя говорить: «Вы необязательный человек».

8. ОТРАЖАЙТЕ КАК ЭХО СМЫСЛ ЕГО ВЫСКАЗЫВАНИЙ И ПРЕТЕНЗИЙ.

Кажется, что все понятно, и все же: «Правильно ли я вас понял?», «Вы хотели сказать..?». Эта тактика устраняет недоразумения, демонстрирует внимание к человеку. А это тоже уменьшает агрессию.

9. ДЕРЖИТЕСЬ В ПОЗИЦИИ «НА РАВНЫХ».

Большинство людей, когда на них кричат или обвиняют, тоже кричат в ответ или стараются уступить, промолчать, чтобы погасить гнев другого. Обе эти позиции неэффективны.

Держитесь твердо в позиции спокойной уверенности (это взрослая позиция). Она удерживает и партнера от агрессии, помогает обоим сторонам не «потерять свое лицо».

10. НЕ БОЙТЕСЬ ИЗВИНИТЬСЯ, ЕСЛИ ЧУВСТВУЕТЕ, ЧТО ВИНОВНЫ.

Во-первых, это обезоруживает партнера, во-вторых вызывает у него уважение. Ведь способны к извинению только уверенные и зрелые личности.

11. НЕЗАВИСИМО ОТ РЕЗУЛЬТАТА РАЗРЕШЕНИЯ ПРОТИВОРЕЧИЯ СТАРАЙТЕСЬ НЕ РАЗРУШАТЬ ОТНОШЕНИЯ.

У дипломатов есть неписанное правило – несмотря на разногласия, расставайтесь друзьями.

