



ХОТИТЕ БЛАГОПОЛУЧНО РАЗРЕШАТЬ ВСЕ СВОИ КОНФЛИКТЫ?

ЭТО ВОЗМОЖНО, ЕСЛИ ПОМНИТЬ ЧТО:

Часто после ссоры трещина в отношениях остаётся надолго и болит как незаживающая рана. На такие конфликты нельзя махнуть рукой. Что же необходимо сделать?

Старайтесь следовать следующим правилам:

- Попробуйте установить причину конфликта. Но старайтесь услышать друг друга, правильно понять.
- Конфликт — это не повод оскорблять или стараться задеть другого. Победа здесь не важна, важно наладить отношения.
- В конфликте необходимо придерживаться сути разногласий и не пытаться сразу выявить все проблемы.
- Ищите компромисс. Избегайте детского упрямства, откровенного эгоизма — это ведёт к большим разногласиям.
- Проявите мужество признать ошибку, если Вы её допустили.

Умение управлять конфликтом.

В любом споре нужно правильно выбрать стратегию. Хотя ни одна стратегия не является универсальной, для каждого случая можно выбрать оптимальный способ действий:

- **Приспособление, односторонняя уступка** — будет эффективным в ситуациях, когда либо борьба обойдётся дороже чем уступка, либо восстановление спокойствия в данный момент важнее разрешения конфликта. Скажем, не стоит выяснять отношения с усталым, больным ребёнком поздно вечером.
- **Компромисс** — используется когда у сторон примерно одинаковые аргументы и силы, Как говорится пятьдесят на пятьдесят.
- **Сотрудничество** — является одной из самых эффективных линий поведения при решении спорных ситуаций, однако оно применимо только когда противоборствующие стороны могут и хотят сотрудничать.
- **Избегание** — применимо в случае если необходимо быстро снизить эмоциональный накал столкновения, либо у одной из сторон есть настоятельная необходимость поиска дополнительных ресурсов: информации, аргументов, времени, сил.
- **Соперничество** — используется, как правило, в экстремальных, не терпящих отлагательства ситуациях, когда нет другого выбора или, по крайней мере одной из сторон нечего терять.

От стратегии перейдём к тактике. Может быть некоторые из девяти предлагаемых тактических приёмов будут для Вас полезны.

1. **Вступая в дискуссию, постарайтесь начать с комплиментов.**

Если тема для разговора с другим человеком достаточно серьёзна и Вы хотите избежать обострения и ненужных споров, начните беседу с «поглаживаний» - термин американского психолога Эрика

Бёрна, автора известной книги «Игры, в которые играют люди». Поглаживанием он считал комплименты, знаки внимания, уважения, проявления сочувствия. Постарайтесь, чтобы в самом начале беседы их было не менее трёх. Дейл Карнеги, чья книга «Как завоевать друзей и оказывать влияние на людей» давно популярна во всём мире, проводит аналогию между комплиментом и пеной для бритья, помогающей непросто и болезненно процессу.

Понаблюдайте за собой в течение рабочего дня — сколько комплиментов Вы сделаете окружающим и сколько получите сами.

2. **Соблюдайте чужое персональное пространство.**

Если Вы сидите за столом, следите за тем, чтобы Ваши руки или бумаги не заходили «в территориальные воды» Вашего партнёра. Не вторгайтесь в чужое психологическое пространство — это создаёт у другого человека чувство дискомфорта, ущемлённости. Личное пространство ограничивается радиусом 70 — 150 сантиметров в зависимости от возраста, социального статуса, состояния здоровья, национальной культуры, уровня интеллектуального развития, воспитания. Контролируйте свою мимику и жестикацию. Во — первых, людьми разного возраста и разных этносов они могут трактоваться совершенно по — разному. Во — вторых, будучи мало осознаваемыми, наши жесты могут иногда выдать то, что нам хотелось бы скрыть.

3. **Для конструктивного спора главное — спокойствие.**

Обратите внимание на состояние, в котором находитесь Ваш собеседник и Вы сами. Эффективно решать какие либо сложные вопросы с тем, кто находится в спокойном, «продуктивном» состоянии. Не стоит пытаться вести принципиальных разговоров с нетрезвым, уставшим, испуганным, чрезвычайно возбуждённым человеком. Не выясняйте отношения ночью. Кстати, профессиональные манипуляторы стараются «раскручивать» людей именно в такие периоды, когда снижается критичность восприятия и психика человека особенно чувствительна к внешнему давлению.

4. **Выбирая роль Вы определяете направление и исход разговора.**

Старайтесь следить за той позицией, которую Вы сами заняли по отношению к партнёру по общению, и за позицией, которую предлагаете ему. Например, общаясь с кем — то, я выбираю для себя роль старшего, поучающего, всезнайки, непогрешимого эксперта, а собеседнику предоставляю право быть младшим, неопытным, глупеньким, слабым. При этом меняется не только то, что я говорю, но и как я говорю, жесты, осанка. Соблазнительно общаться «сверху вниз», но в результате диалог равных превращается в монолог «старшего», а общение - в вещание. А тот, кому я милостиво предложил роль «недоумка», начинает сопротивляться, защищать свою самооценку, переходит в контрнаступление — и налицо конфликтная ситуация. Да, общаться на равных нелегко. Только умные и уверенные в себе взрослые могут разговаривать так с детьми, только сильные и внимательные преподаватели могут называть студентов коллегами, только талантливые и тактичные руководители могут уважительно обращаться к своим подчинённым. Попробуйте последить за собой - какую позицию Вы выберете, разговаривая с первым встреченным после прочтения этого текста человеком.

5. **Помните: только дураки и покойники не меняют своего мнения.**

Начиная спор, будьте готовы не только доказать свою правоту, но и сами поменять изначальную точку зрения. Уступить здравому смыслу вовсе не значит проявить слабость. Польский юморист Станислав Ежи Лец так высказывался об упрямах «Иногда несгибаемая позиция является следствием паралича».

6. **Не руби с плеча или никогда не говори «никогда».**

Часто споря с кем — либо по любому вопросу, принципиальному или нет, мы в пылу спора употребляем такие слова, как «всегда», «никогда», «абсолютно точно», «я уверен в этом на все сто процентов» и т. п. Произнося, например, фразу «я за это ручаюсь», помним ли мы, что она буквально означает «даю руку на отсечение»? Всегда ли мы настолько уверены в своей правоте, что готовы рискнуть собственной рукой? Реальная жизнь и порядком подзабытые уроки философии учат нас, что в этом мире нет ничего абсолютного, нет правил без исключений. Помните древний символ «Инь — Янь»? Внутри чёрного поля есть белая точка, внутри белого поля — чёрная. Не путайте проверенные факты с мнениями и предположениями. Если хотите, чтобы Вас было сложно опровергнуть, вместо категоричного «всегда» скажите «часто». А если хотите чтобы Вас вообще невозможно было опровергнуть, скажите «иногда». После какого — нибудь своего сильного тезиса тезиса не ставьте большой восклицательный знак, а добавьте «по моему мнению».

Научитесь сомневаться прежде всего в своих доводах, в своих аргументах и фактах, а уже потом подвергайте сомнению доводы Вашего партнёра. Вы увидите, что как ни странно, от этого Ваша позиция только выиграет.

7. **«Что делать?» или «Кто виноват?» - это принципиально.**

Спор между двумя людьми или группами людей может быть деловым. И тогда ключевым становится вопрос «как сделать лучше?». А может быть личностным, по поводу взаимоотношений, статуса, власти. Здесь центральный вопрос - «кто виноват?», «кто из нас самый лучший?». Однако в реальной жизни почти каждый спор имеет обе эти составляющие, причём по ходу дела их удельный вес может изменяться. Во время делового спора постарайтесь спорить не с партнёром, а с проблемой. Кстати, Вы заметили, что мы не используем слова «противник»? Пусть Ваши доводы борются с его аргументами, а Вы лично оставайтесь в стороне, не позволяйте втянуть себя в позиционную борьбу. Если же Ваш партнёр придерживается деструктивной тактики, то не спорьте, а возьмите паузу в Ваших переговорах. В данном случае стратегия ухода от конфликта будет самой оптимальной. Всё равно, человека, находящегося в агрессивном настроении, не важно взрослый он или ребёнок, ни в чём убедить не возможно. В ходе личностного спора постарайтесь перейти от вопроса «кто больше виноват?» и «что мне с тобой делать?» к вопросу «что мы вместе можем с этим поделать?». Таким образом, Вы становитесь союзниками в борьбе против общей проблемы.

8. **Не сбрасывайте со счетов эмоциональную привлекательность своих аргументов.**

Доказывая что — то, имейте в виду, что Ваше доказательство должно быть не просто логичным и непротиворечивым, но и обязательно красивым, эмоционально привлекательным.

Чтобы убедить другого человека я должен обладать:

- a. авторитетом в его глазах;
- b. логичными аргументами;
- c. аргументами, эмоционально привлекательными для него.

9. **В споре не должно оставаться проигравших.**

В нашей культуре господствует маниакальное желание добиться победы любой ценой. Победа чаще ценится выше самого победителя. В семейной ссоре, в ходе научной дискуссии, во время производственного совещания мы зачастую стремимся быть всегда и во всём первыми и правыми. Однако в современном сложном, взаимозависимом мире стратегия соперничества безнадежно устарела. На смену ей приходит стратегия сотрудничества. От модели взаимодействия типа «кто — кого перебодает» мы можем перейти к более прогрессивной модели «танца», когда не проигравших и побеждённых, когда в выигрыше все участники взаимодействия.