

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, сказывается 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.

А. 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.

Б. 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 сэкономите свой психологический комфорт, сможете добиваться успехов на работе, пользоваться авторитетом в коллективе и создавать в семье благоприятный психологический климат.