

Правила психологически грамотного поведения во время конфликта



Каждый из нас оказывался в такой ситуации, которая приводила в последствии к недопониманию со стороны нашего оппонента или собеседника. Простым языком можно сказать, что возникал «конфликт». Ситуация не очень приятная, учитывая что она вызывает достаточно много негативных эмоций, в следствии чего мы теряем силы и наше душевное и психологическое состояние становится шатким. Но что же такое конфликт? **Конфликт** (лат. *conflictus* — *столкнувшийся*) — наиболее острый способ разрешения противоречий в интересах, целях, взглядах, происходящих в процессе социального взаимодействия, заключающийся в противодействии участников этого взаимодействия обычно сопровождающийся негативными эмоциями, выходящий за рамки правил и норм. То есть суть и причина любого **конфликта - это противоречие интересов**, не более того. А вот в какой форме люди отстаивают свои интересы – по сути уже к конфликту не имеет никакого отношения. От формы общения зависит то, к чему данный конфликт может привести. Как гласит старый афоризм, "от скандалов людей больше всего выигрывают врачи и адвокаты, а не стороны скандала". Самое же важное, что абсолютно верна древняя истина - "для хлопка нужны две ладони". То есть скандал получится только тогда, когда в нём участвуют обе стороны. Если скандалить пытается только одна сторона, а вторая ведёт себя в конфликте корректно - скандал и конфликт не возникнут.

В любом конфликте, который Вы хотите решить, необходимо принять для себя следующий принцип –«Мой оппонент может вести себя как угодно, при этом я постараюсь вести себя спокойно и общаться грамотно, с точки зрения психологии».

Так как же вести себя в конфликте психологически грамотно? Существуют универсальные рекомендации поведения в конфликтной ситуации.

1. Необходимо давать оппоненту высказаться.

Слушайте спокойно и внимательно, не перебивайте. Необходимо быть терпеливым. В любом случае обсуждение конфликта стоит начинать только после того, как оппонент выговорится.

2. Показывать свою заинтересованность.

Как бы Вам не нравилось то, что Вам говорят, постарайтесь для себя разобраться в логике и эмоциях оппонента. Проявляйте заинтересованность.

3. Постараться совместно решить возникшую трудность/проблему/вопрос спора.

Ищите компромиссы.

Такая фраза, как "давай(те) вместе поищем способ решить проблему" имеют куда больший смысл, чем многим кажется. Человек на бессознательном уровне будет готов к примирению, поскольку будет считать что его услышали, а так же понимать, что его мнение важно.

4. Демонстрировать уважение к оппоненту.

Это не так уж сложно. Достаточно следить за своими интонациями и не допускать никаких резких высказываний, особенно касающихся личности.

5. Не искать виновных.

Обвинения в адрес оппонента - это лучший способ устроить затяжной нерешаемый конфликт. Вопрос "кто виноват?" в конфликте не должен звучать ни в коем случае. Тем более не должны звучать обвинения в адрес оппонента, если Вы хотите найти решение конфликта (даже если оппонент, на Ваш взгляд, сам во всём виновен на 100%). Не бросайте в адрес Вашего оппонента никаких обвинений, если хотите решить конфликт.

6. Никогда не прибегайте к оскорблениям.

Даже если Вы понимаете, что уже без сил себя сдерживать, стоит еще немного найти в себе ресурсов, для того что не оскорблять и не обижать. Не стоит поддавать провокациям, если они присутствуют в Вашем разговоре. Нужно быть немного мудрее.

7. Постарайтесь общаться в деловом стиле. Старайтесь говорить только по существу и не отвлекаться на другие темы. Не поддавайтесь эмоциям и провокациям.

8. Ведите себя уверенно.

Все вышеизложенные рекомендации, направлены на решение конфликта. Но порой, не стоит даже дожидаться момента, когда общение перейдет в такое русло. Возможно стоит пройти мимо, и не затевать разговор, который может перерасти в конфликт или даже скандал.