

Памятка «Способы разрешения конфликтов»

Даже между близкими людьми порой возникает недопонимание, ссоры, и от того, как поведут себя обе стороны конфликта, зависят их дальнейшие отношения. Ведь сгоряча можно наговорить лишнего, лишь бы сильнее ранить человека, и эти слова запоминаются надолго. Суть конфликта может забыться, но слова, которые ранили сердце, запомнятся навсегда, и будут долго сидеть занозой.

Конфликтов трудно избежать, а значит, нужно научиться правильно, реагировать на конфликтную ситуацию, и грамотно себя вести. Это поможет и в быту, и в школе, и просто на улице. Спор – это не борьба без правил, и в нём есть запрещённые приёмы. Что запрещено в конфликте, и как нельзя себя вести, если хотите выйти из конфликта победителем, или, по крайней мере, с минимальными потерями, есть определённые правила.

Вот универсальные рекомендации по поведению в любом конфликте

Правило 1. Давать Вашему оппоненту в конфликте каждый раз полностью высказаться. Не перебивать его при этом. Слушать его спокойно и внимательно. (Как бы Вам не хотелось вставить свои пять копеек). Очень часто обсуждение конфликтной ситуации в принципе вообще возможно исключительно только после того, как оппонент выпустит весь излишний пар. "Побеждают всегда терпеливые", гласит ещё одна древняя мудрость.

Правило 2. Показывать Вашему оппоненту интерес к тому, что он говорит. Как бы Вам не нравилось то, что он Вам высказывает, постарайтесь для себя разобраться в его логике и его эмоциях. Проявляйте заинтересованность. Мало что настраивает людей в Вашу пользу так, как скрытая лесть заинтересованного внимания. И это первый мостик, позволяющий перебраться через стоящую на Вашем пути пропасть противоречия интересов.

Правило 3. Предлагать оппоненту сотрудничество по решению конфликта. Фразы типа *"давай(те) вместе поищем способ решить проблему"* имеют куда больший смысл, чем многим кажется. Они позволяют на бессознательном уровне выстраивать мостики, преодолевать разобщённость, вызванную конфликтом интересов.

Правило 4. Всегда оставлять возможность оппоненту сохранить лицо. Если даже Ваш оппонент на 100% не прав, никогда не указывайте на это прямо, используйте обходные пути и намёки, аккуратно подводящие его к пониманию своей неправоты.

Правило 5. Показывать уважение к оппоненту. Это не так уж сложно. Достаточно следить за своими интонациями и не допускать никаких резких высказываний, особенно касающихся личности оппонента. Если даже Ваш оппонент проявляет яркое неуважение к Вам, до тех пор, пока Вы демонстрируете уважительное отношение к нему, всегда остаются неплохие шансы, что Вам удастся в итоге эффективно решить этот конфликт. Проявление Вами встречного неуважения к оппоненту приведёт к тому, что шансов на решение конфликта не будет.

Правило 6. Оставаться открытым и честным. Любой конфликт усугубляется, если Вами используются недомолвки и недоговорки. Демонстрируйте, что Вы не держите камня за пазухой, ничего не скрываете от оппонента из того, что касается конфликта. Никогда не врите, если Вы действительно хотите решить конфликт.

Правило 7. Ищите и предлагайте компромиссы. Взаимовыгодный компромисс - лучшая основа для решения любого конфликта.

Правило 8. Не ищите виноватых. 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.

Правило 9. Ищите и находите объединяющие пункты. Решение конфликта начинается с установления желания сотрудничать по его решению. Переход от конфронтации к желанию сотрудничать начинается с мимолётных и незаметных пунктов, в которых у Вас с Вашим оппонентом есть общая точка зрения.

Правило 10. Ведите разговор деловым образом. Любое скатывание в эмоции и чувства приведёт к невозможности решить конфликт. Старайтесь говорить только по существу и не отвлекаться на другие темы. Разговор на повышенных тонах начинается из-за того, что накопился негатив. В этот момент человек похож на кипящий чайник, и если не дать ему выпустить пар, случится беда. Только не надо делать в ожидании этого момента равнодушный или насмешливый вид. Это ещё больше разозлит спорщика, и время выпуска пара увеличится.

Правило 11. Никогда не прибегайте к оскорблениям. Если Ваш оппонент оскорбляет Вас - не отвечайте ему тем же самым. Иначе конфликт превратится в вульгарный скандал и возможность решения конфликта будет упущена навсегда.

Правило 12. Демонстрируйте уверенность в своих силах. В большинстве случаев, если Ваш оппонент замечает Вашу неуверенность в себе, он расценивает это или как подтверждение собственной правоты, или как Вашу слабость, что всегда приводит его к нежеланию идти на компромиссы, а напротив - к попытке усилить на Вас давление.

И ещё одно:

Вышеперечисленные рекомендации направлены на решение конфликтов, однако не все конфликты имеет смысл решать. Иногда лучше вообще не связываться, а просто "пройти мимо" как в прямом, так и в переносном смысле.