

Правила поведения в конфликтной ситуации

Конфликт - это встреча двух разных мнений, при которой ни одна из конфликтующих сторон не принимает позицию другой стороны. Конфликты возникают везде и всюду.

Находиться в конфликте большинству людей крайне неприятно. Именно по этой причине в самом начале конфликта важно выяснить цель и предмет спора, т.к. часто бывает, что люди, переругавшись, с удивлением выясняют, что спорили о разных вещах. Поэтому и сам диалог надо стремиться вести без излишних эмоций: конструктивно и по существу. Очень важно соблюдать этику: не перебивать собеседника, давать ему высказаться. Если такая форма диалога не складывается, то его целесообразно прекратить в самом начале, т.к. в запале эмоций один из собеседников непременно перейдет на личности, чем еще более усугубит конфликтную ситуацию.

Чаще всего конфликты возникают по причине нашего несогласия с чем либо: поведением, точкой зрения, отношением и т.д. Причем несогласием, в котором мы хотим любой ценой доказать оппоненту всю глубину его заблуждений. В психологии есть такое понятие – проецирование. Говоря простым языком, в другом человеке нам не нравится больше всего то, что есть в нас самих. Осуждая другого человека, мы, таким замысловатым образом, боремся со своими недостатками.

1. Помните, что в конфликте всегда виноваты обе конфликтующие стороны.
2. Маленький конфликт всегда стремится перерасти в большой конфликт.
3. Люди, включившиеся в чужой конфликт, как правило, остаются «крайними».
4. Перед «погружением» в конфликт важно выяснить цель и предмет спора.

5. Ваша первая реакция на конфликтную ситуацию всегда должна быть дружелюбной.
6. Надо всегда давать возможность оппоненту высказать свое мнение.
7. Находясь в конфликтной ситуации запрещено переходить границу дозволенного. Тот, кто первым ее переходит - часто остается "крайним".
8. Отстаивание своей позиции осуществляется конструктивно на основе аргументов.
9. Если спорщиков захлестывают эмоции, им сложно услышать «голос разума».
10. Необходимо помнить, что вреда от конфликта, как правило, больше, чем пользы.
11. Нет смысла ставить целью убедить любой ценой оппонента в своей правоте, т.к. каждый человек имеет право на свою точку зрения по любому вопросу.
12. Победителем в конфликте будет являться тот, кто первый сумеет его разрешить или просто выйти из него без упреков и обид!

Извиниться или выразить сожаление.

Приносите извинения в случае обоснованной или спорной претензии. Если претензия необоснованная, выразите сожаление.

Например: «Приношу свои извинения от лица учреждения за доставленные неудобства».

«Мне очень жаль, что произошла такая ситуация».

Как эффективно реагировать на конфликт, если Вы оказываетесь неожиданно втянуты в него

1. Шаг первый.

Постарайтесь сохранить спокойствие. Человек, инициирующий конфликт, может быть чрезвычайно эмоционально возбужден. Вам необходимо удержаться от импульсивного реагирования в ответ и не оказаться в ловушке состояния раздражения или гнева.

В некоторых случаях, когда это возможно применить, помогает способ отключиться на время от ситуации – сосредоточьтесь на том, что произведете мысленно отсчет до десяти. Тем самым Вы сможете эмоционально отгородиться от негативного воздействия другого человека, сохранить необходимое в данной ситуации душевное равновесие, и как результат - способность размышлять, адекватно реагировать и эффективно разрешать проблемные вопросы.

Будьте внимательны. Проявите искренний интерес и заботу о другом человеке. В данных обстоятельствах надо понимать, что у другого человека возникла проблема и в этой связи он заслуживает Вашего сочувствия.

Главным способом для возможности понимания другого человека является способность слушать. Именно способность слушать играет важнейшую роль в разрешении конфликта.

2. Шаг второй.

Уточнить. После того как вы человека выслушали, очень важно показать ему, что вы правильно поняли суть высказанной претензии. Для этого надо просто повторить её своими словами. Используйте следующие обороты «понимающего слушания»: «Если я Вас правильно понял (а), произошла следующая ситуация», «То есть Вы хотите сказать...». Для чего и кому это нужно? Прежде всего, вам самим.

3. Шаг третий.

Примените правильное построение ответной речи. Вы поступите мудро, если в ответ сначала скажете что-то вроде этого: «Извините, я понимаю, что Вы расстроены». Затем выскажете вслух и объясните своими словами, как Вы поняли возникшую проблему. Задайте вопросы, чтобы уточнить собственное понимание.

Шаг четвёртый.

Ищите общее в Ваших позициях, выделяя в сообщении другого человека то, с чем Вы можете согласиться. Это не означает, что Вы должны уступать другому человеку. Также это не значит, что Вам нужно лицемерить и притворяться, будто Вы соглашаетесь с тем, с чем на самом деле не согласны. В данном случае имеется в виду то, что Вам необходимо использовать свое умение поддержать собеседника

Шаг пятый.

Предложите инициатору конфликта рассмотреть различные альтернативные варианты решения проблемы. После того как Вы поняли, что пришли с Вашим партнером по взаимодействию к общему пониманию относительно сути проблемы, спросите его, какое решение ему представляется наилучшим. Инициатор конфликта, вероятно, уже потратил какое-то время, обдумывая, что надо сделать для удовлетворения своих потребностей, и если Вы спросите его, то это покажет Вашу готовность сотрудничать.

Конечно же, мы всегда хотим погасить конфликт, как только он возникает. Тем не менее, достаточно часто бывает так, что нам не удается этого сделать. В случаях, когда отношения с конфликтующим, имеют для нас большое значение, очень важно потратить время и проанализировать свою неэффективность в разрешении конфликтных вопросов. Логика рассуждения

в таком случае должна быть примерно такая: «Я — человек, обладающий социальным интеллектом. На мне лежит ответственность за эффективную организацию взаимодействия, даже в условиях конфликта. Я вполне могу с этой задачей справиться».