

Советы по выходу из конфликтных ситуаций

Для выхода из конфликтных ситуаций используйте пять правил поведения в конфликте.

Зная эти правила поведения в конфликтной ситуации, человек сможет избежать негативных последствий конфликта. Они помогут избежать различного рода осложнений: будь то в частной, семейной жизни или на производстве и в общественном месте.

1. Справедливое отношение к инициатору конфликта

Чем-то недовольный человек, выступающий с требованиями, претензиями, обидами и ожидающий изменения поведения другого человека – является инициатором конфликта.

Чувствовать себя обвиняемым, естественно никому не хочется, и поэтому любой нормальный человек будет сопротивляться, т.е. давать отпор. В этом, как раз, и состоит нарушение одного из правил поведения в конфликте.

Не считая людей со склочным, неуживчивым и капризным характером, обычно инициатор конфликта имеет существенную причину своего поведения.

В связи с чем первое правило поведения в конфликте говорит нам, что нужно справедливо, а главное, терпеливо отнестись к зачинщику конфликта. Не набрасываться, не осуждать и не бранить с первой секунды, но внимательно и доброжелательно выслушать конфликтующую сторону.

Уже этот, первый шаг с Вашей стороны, не даст разгореться искорке конфликтной ситуации, в сжигающий души обеих сторон конфликта не угасающий пожар.

По сему – будьте благоразумны и великодушны!

2. Не расширять предмет конфликта.

Под предметом конфликта подразумевается причина недовольства



собеседника.

Это правило должен выполнять, в большей мере, инициатор конфликта.

Не соблюдение второго из пяти правил поведения в конфликте, приводит к погрязанию в обвинениях, придирках, уколах, оскорблениях, за которыми пропадает суть самого конфликта. В этой ситуации конфликта, придти к какому-либо правильному решению – не представляется возможным.

К примеру: В семейном конфликте жена точно формулируя свою претензию к мужу, что, мол, она не хочет, чтоб тот курил в комнате (основной предмет), и к этому же сразу добавляет, чтоб муж был бы вообще поаккуратней, не расшвыривал обувь и одежду, и выключал свет в туалете. Здесь налицо расширение предмета конфликта и соответственно нарушение второго правила поведения в конфликте.

К чему может привести такое расширение? Ответ очевиден. Муж начнет защищаться и выговаривать свои претензии. Уйдя с основного предмета недовольства и увеличив количество претензий супруги, просто-напросто поссорятся. Конфликтная ситуация не будет разрешена ни в чью пользу, а частые случаи такого поведения в конфликте, вообще могут привести к разрыву отношений, будь то в супружестве, дружбе, партнерстве или других межличностных отношениях.

3. Правило позитивной формулировки конфликтной ситуации.

Это, третье, из пяти правил поведения в конфликте заставляет инициатора конфликта мысленно взвесить все за и против в выдвигаемой претензии. Это правило поможет рассчитать возможные последствия конфликта и возможный удар по взаимоотношениям. Также инициатор конфликта сможет подумать за обвиняемого о предпочитаемом им исходе конфликта.

Пример из семейной жизни: Жена делает отчет, взятый с работы, муж слушает музыку. Жена просит мужа выключить проигрыватель. Ее конкретная просьба «Выключи музыку» — это исход просьбы жены, именно этого она ждет.

Но, в то же время не совсем понятно, то ли ей мешает громкий звук для своей работы, то ли это ее прихоть.

При выполнении правила поведения в конфликте муж должен был бы спросить о том, что конкретно не устраивает жену, громкость, или вообще, прослушивание. Возможно, будет достаточно убавить звук или одеть наушники.

Соблюдение этого правила поведения в конфликте уберезет Вас от возможных негативных исходов.

4. Правило эмоциональной выдержки.

Нередко участники конфликтной ситуации в состоянии справедливо отнестись к инициатору конфликта, правильно определить предмет конфликта, позитивно сформулировать конфликтную ситуацию, но царящий при этом тон разговора может погубить всю ситуацию.

В процессе конфликта, стороны испытывают эмоциональную напряженность. Их высказывания категоричны, безапелляционны, требовательны. Инициатор конфликта, зачастую, предъявляет претензии на повышенных тонах, порой, не выбирая выражений, что может восприняться другим человеком как оскорбление. «Оскорбленный», естественно станет защищаться, из чего может разразиться огромный и продолжительный конфликт.

Отсюда следует, что надо максимально, по возможности, спокойно и ровно высказываться, точно и продуманно говорить слова.

Выполнение правила поведения в конфликтах, а именно, правило эмоциональной выдержки, позволит избежать «кровопролитного» продолжительного конфликта.

5. Правило обезличенного конфликта.

Самое главное правило поведения в конфликте в том, чтобы избегать



личных конфликтов, затрагивающих чувства собственного достоинства личности.

Нельзя допускать, чтобы претензии переходили в оскорбления личности.

Зачастую у людей сохраняется детский эгоцентризм, это когда любые конфликты с кем бы то ни было, будь то в транспорте (нечаянно толкнули), в магазине (грубый продавец) и др., воспринимаются как сугубо личные, тогда такой человек, с «задетым самолюбием», начинает враждебно относиться к своему «обидчику» —

отсюда конфликт с негативным исходом, (испорченное настроение, подняты нервы).

Существует множество примеров как деловых, так и личных бытовых, семейных конфликтных ситуаций возникающих на пустом месте. Все, я думаю, в той или иной степени с ними сталкивались. Поэтому рассматривать их не будем.

Скажу лишь то, что деловые конфликты уладить гораздо проще, чем личные.

Т.к. личные конфликты основаны на требованиях изменения человека, его установок, потребностей, характера.

Так если все же можно, хотя бы отчасти, изменить вкусы, привязанности, привычки, то нельзя изменить основные потребности личности, ее темперамента.

В стрессовой, в конфликтной ситуации природные особенности личности обязательно о себе заявят. (Все это не означает, что личность, однажды сформировавшись, не может больше изменяться и совершенствоваться).

Надеюсь, применение этих правил в повседневной жизни поможет Вам и уберезет Вас от различных жизненных неурядиц.

Желаю всем психологического благополучия!