

Как вести себя в конфликтной ситуации.

КОНФЛИКТ - это столкновение противоположно направленных целей, интересов, позиций, мнений или взглядов партнеров по общению.

Основные причины возникновения конфликтов:

- неумение слушать;
- непонимание между партнерами по общению;
- неумение договориться;
- несдержанность эмоций.

Чтобы не допустить возникновения конфликта необходимо знать правила бесконфликтного общения:

1. Не употребляйте конфликтогены: это слова, действия (или бездействие), которые могут привести к конфликту.
2. Не отвечайте агрессией на агрессивное поведение партнера по общению.
3. Проявляйте эмпатию (эмоциональную поддержку) к собеседнику.
4. Проявляйте как можно больше доброжелательности к собеседнику.

Если всё же конфликт назрел существует следующий алгоритм действий:

1 шаг: Почему? (Узнать, почему участники конфликта хотят того, чего они хотят?)

2 шаг: Зачем? (Установить потребности участников, а не только их цели)

3 шаг: Как? (Каковы варианты решения конфликтной ситуации?)

4 шаг: Что? (Какое решение устроит всех участников конфликта?)

Эффективные способы разрешения конфликта:

1. Нельзя откладывать решение назревшего конфликта «на потом».
2. Если конфликт неизбежен, сами выступайте его инициатором.
3. Стремитесь искренне и серьёзно понять точку зрения собеседника.
4. Свою ошибку, неверный шаг признавайте быстро, опережайте возможную критику.
5. Удерживайте за собой инициативу, контролируйте свои эмоции и своего собеседника, в первую очередь – спокойствие.

Таким образом, решение конфликтов не в примирении позиций, а в прояснении интересов, которые позволяют перебирать варианты разрешения конфликтной ситуации.

Правила поведения в условиях конфликта

Поскольку конфликты часто порождают такое эмоциональное состояние, в котором трудно мыслить, делать выводы, подойти творчески к разрешению проблемы, то *при разрешении конфликтной ситуации придерживайтесь следующих правил.*

1. Помните, что в конфликте у человека доминирует не разум, а эмоции, что ведет к аффекту, когда сознание просто отключается, и человек не отвечает за свои слова и поступки.

2. Придерживайтесь многоальтернативного подхода и, настаивая на своем предложении, не отвергайте предложение партнера, задав себе вопрос: "Разве я никогда не ошибаюсь?" Постарайтесь взять оба предложения и посмотрите, какую сумму выгод и потерь они принесут в ближайшее время и потом.

3. Осознайте значимость разрешения конфликта для себя, задав вопрос: "Что будет, если выход не будет найден?" Это позволит перенести центр тяжести с негативных отношений с собеседником на проблему.

4. Если вы и ваш собеседник раздражены и агрессивны, то необходимо снизить внутреннее напряжение, "выпустить пар". Но разрядиться на окружающих — это не выход, а выходка. Но если уж так получилось, что потеряли контроль над собой, попытайтесь сделать единственное: *замолчите сами, а не требуйте этого от партнера.* Избегайте указания на отрицательные эмоции своего партнера.

5. Ориентируйтесь на положительное, лучшее в человеке. Тогда вы обязываете и его относиться лучше к вам.

6. Предложите собеседнику встать на ваше место и спросите: "Если бы вы были на моем месте, то что бы вы сделали?" Это снимает критический настрой и переключает собеседника с эмоций на осмысление ситуации.

7. Не преувеличивайте свои заслуги и не демонстрируйте знаки превосходства над своим собеседником.

8. Не обвиняйте и не приписывайте только партнеру ответственность за возникшую конфликтную ситуацию.

9. Независимо от результатов разрешения противоречий старайтесь не разрушить отношения с партнером по общению.

Надеюсь, что данные советы помогут вам благополучно выходить из конфликтных ситуаций в вашей жизни, а также научиться вовремя, осознавать причину конфликта и способы устранения возникших разногласий с окружающими вас людьми.

Если вам не удастся справиться с негативными переживаниями в связи с возникшей конфликтной ситуацией, не получается подобрать способы ее разрешения, обратитесь к психологу колледжа.