



## Как вести себя в конфликте?



**Конфликт** - это столкновение несовместимых противоположных интересов, устремлений, потребностей и мнений внутри личности человека, в отношениях между людьми, между человеком и группой, несколькими группами.

**Конфликт** - не прихоть и не признак плохого воспитания. Если он заявил о себе - значит, столкнулись чьи-то интересы, желания, мнения. Конфликт возник потому, что в Ваших отношениях с другим человеком появилось разногласие, а может быть, - противоречие.

От конфликта нельзя отмахнуться, его можно только разрешить. А как это сделать, если страсти кипят и Вас переполняют негативные эмоции?

Не начинайте выяснять отношения, пока не будете готовы к более или менее спокойному разговору!

Решение конфликта редко лежит на поверхности; чтобы его отыскать, необходимо ответить на три очень важных вопроса:

- что происходит;
- кто включен в происходящие события;
- что, какие интересы заставляют людей в них участвовать?

Прежде всего, задумайтесь о себе: какие Ваши интересы затронул этот конфликт?

Подумайте о другом человеке. Ведь он тоже, скорее всего, попал в конфликт не из вредности. Ситуация задела его за живое. Чем именно? Какие свои права он отстаивает?

Итак, дайте своим чувствам остыть и поразмышляйте о причинах конфликта и его участниках.

### **Десять практических рекомендаций, направленных на предупреждение конфликтов за счет компетентного общения**

- Очень важно сформировать у себя привычку терпимо и даже с интересом относиться к мнению других людей, даже тогда, когда они противоположны вашему.
- Всеми силами боритесь с негативными эмоциями по отношению к другим людям или хотя бы с их внешними проявлениями.
- Избегайте в общении крайних, резких и категоричных оценок.
- Общаясь с окружающими, старайтесь видеть и опираться на положительное в них. Оценивайте людей в большей степени по тому, что они сделали, а не по тому, что они не сделали.

- Критика воспринимается более конструктивно, если компенсировать ее искренней и заслуженной похвалой, предваряющей критику.
- Критиковать можно конкретные поступки и конкретные результаты деятельности человека, а не его личность и работу в целом.
- Критикуя одного человека, не стоит сравнивать его с другими, лучшими.
- Прежде чем начинать спор, нужно определить его предмет, возможность решить проблему в результате спора, вашу цель в споре и вероятность ее достижения.
- Фундаментальный принцип конструктивного ведения спора - уважительное отношение к оппоненту.
- Излишние эмоции представляют главную опасность конструктивному развитию спора.

Джинни Скотт в своей книге «Способы разрешения конфликтов» дает такие советы:

- Необходимо работать в первую очередь над своими эмоциями, взять их под контроль, преодолеть раздражение и недоверие.
- Внимательно выслушайте другую сторону, ее интересы, нужды и желания, и дайте при этом понять, что слова других людей услышаны вами.
- Изложите собственные желания и интересы, описывая их более конкретно.
- Собирайте интуитивно найденные решения.
- Выбирайте оптимальное, удовлетворяющее обе стороны решение.