

Рациональное поведение в конфликте

Разрешение конфликта возможно лишь в процессе конструктивного общения конфликтующих сторон. Молчание, взаимные упрёки или хамство только вымотают вас, совсем не приблизив к цели. Поэтому лучше обуздать эмоции и попытаться вести себя рационально.

Сразу возникает вопрос, а **можно ли воспитать в себе «эмоциональную выдержку»**, чтобы спокойно реагировать на экспансивные действия партнёра?

Да, можно. Когда ваш оппонент находится в состоянии эмоционального возбуждения, постарайтесь занять позицию стороннего наблюдателя. Призовите в помощники своё воображение. Пока ваш оппонент «брызжет слюной» и разговаривает на повышенных тонах, представьте себя большим камнем, лежащим на обочине. Мимо вас проходят люди, едут автомобили, светит солнце или идёт дождь, однако вы никак не можете повлиять на ход событий, поэтому ничто вас не волнует и никто не в силах сдвинуть вас с места. Вы тверды, спокойны и основательны.

Удержавшись от первоначальных эмоций, хорошо бы **задать себе несколько вопросов**. Почему мой оппонент ведёт себя так? Каковы его мотивы в данном конфликте? Связано ли его поведение с какой-то другой причиной? Что я могу сделать, чтобы конфликт закончился?

Пытаясь найти ответы, вы фактически решите очень важную задачу, а именно — выявите причину конфликта, пытаетесь понять мотивы своего собеседника и настраиваетесь на конструктивный диалог. Дополнительно вы даёте возможность противнику выговориться и отвлекаетесь от ненужной информации, которую он может «выплеснуть» в возбуждённом состоянии.

Овладев «эмоциональной выдержкой», можно переходить к **технологии эффективного общения**. Это определённые правила ведения диалога, которые достаточно просты, но в то же время весьма результативны.

Для начала не перебивайте говорящего, не давайте ему советы и не критикуйте. Этот шаг называется «не подливать масла в огонь». Сконцентрируйте своё внимание на говорящем и его сообщении. Уточняйте, правильно ли вы поняли сообщаемую информацию. Старайтесь общаться спокойно, выдержанно, чтобы вас услышали и поняли. Напоминайте себе, что ваша цель — разрешить конфликт, а не «застрять» в этом изнуряющем состоянии на неопределённое время. Поддерживайте атмосферу взаимного уважения и проявляйте дружелюбие к собеседнику.

Можно ли **без слов расположить к себе**

человека? Можно и даже нужно! Невербальные средства коммуникации порой влияют на наше сознание больше, чем слова.

Чаще смотрите собеседнику в глаза. Контакт глаз является неоспоримо важным процессом коммуникации, поскольку через зрение человек получает 80% впечатлений. Психологи называют этот шаг «установление контакта». Ваш открытый и спокойный взгляд поможет преодолеть враждебную стену.

Иногда кивайте головой в знак понимания, а если что-то непонятно, обязательно переспрашивайте. Этот ход великолепно срабатывает в отношении мужчин. Они с удовольствием будут отвечать на вопросы и давать советы. Часто в такие моменты у конфликтной ситуации появляется конструктивное решение.

Попробуйте примерить на себя «позу открытости». Руки повернуты ладонями вверх и широко раскинуты в стороны. Посадка головы прямая, плечи расправлены. Взгляд прямой. Выражение лица естественное, без напряжения и скованности. Эта «поза дружелюбия» свидетельствует об открытости человека и его готовности к взаимодействию.

И вообще, старайтесь **позитивно относиться к оппоненту**. Попробуйте увидеть в сопернике друга, потому что с другом договориться легче, чем с врагом. Не стремитесь стать победителем в конфликте. Только ориентация на равенство и сотрудничество даёт выход из конфликтной ситуации.

Если у вас и вашего оппонента хорошее чувство юмора, призовите его в помощники. Эффективность этого приёма подтверждается опытом многих поколений. «Иногда надо расшевелить людей, чтобы отвлечь их от желания вас повесить», — утверждал Бернард Шоу. Разумеется, одна добрая шутка не исчерпает конфликт, но накал страстей ослабит.

Пётр I не чаял души в Меншикове. Однако это не мешало ему частенько поколачивать светлейшего князя палкой. Как-то между ними произошла изрядная ссора, в которой Меншиков крепко пострадал, и Пётр I выгнал его со словами: «Ступай вон, сучий сын, и чтоб ноги твоей у меня больше не было!» Меншиков послушаться не смел, исчез, но через минуту снова вошёл в кабинет... на руках!

Надежда Столбова,
практикующий психолог



Помните, что у конфликта есть свои плюсы

У его участников развивается способность к сотрудничеству в будущем, когда конфликт урегулируется. Приводящее к согласию честное соперничество повышает взаимное уважение и доверие, так необходимые для дальнейших контактов.

Не стоит сбрасывать со счетов и разрядку психологической напряжённости в отношениях между людьми. Это позволяет более чётко обозначить интересы и позиции. Зачастую сущность человека проявляется именно в конфликтной ситуации.

С каждым «пройденным» конфликтом вы приобретаете новый опыт: способность не только понимать внутреннюю логику событий, но и видеть перспективу их развития. Знание «что к чему приведёт» предохраняет от ошибок и неправильной линии поведения, предотвращает формирование последующих конфликтных ситуаций.