

## Конфликты и как ими управлять



В нашей жизни мы очень часто встречаемся с конфликтами. Дома, на работе, в магазине или просто на улице всегда есть ситуация, которая не устраивает, вызывает раздражение и приводит к ссоре, скандалу. То есть, возникает конфликт. Он в первую очередь откладывает отпечаток на внутреннее состояние человека,

сказывается на его психике, где недалеко до неврозов. Можно ли не доводить подобные ситуации до крайностей? Ведь из любого сложного положения можно найти выход.

***Вот основные принципы разрешения конфликтов.***

Общие рекомендации. При возникновении конфликта нужно проявлять (как бы вам трудно ни приходилось):

- внимание к собеседнику;
- доброжелательность, дружелюбие, расположенность, уважительное отношение;
- естественность;
- выдержку и самоконтроль;
- спокойный тон, стараясь строить фразы так, чтобы они вызвали нейтральную или позитивную реакцию со стороны собеседника.

Несловесное поведение:

- дать выговориться, избегать того, чтобы перекричать или перебивать;
- внимательно выслушать;
- показать, что вы понимаете состояние собеседника (например, кивнуть).

Способы ведения беседы:

- по возможности доброжелательно поприветствовать собеседника;
- сказать о своем состоянии, которое вызвано у вас словами собеседника;
- признать вину там, где она есть;
- признать правоту собеседника в тех пунктах, где он прав;
- подчеркнуть общность интересов, целей, задач с собеседником;
- показать, что вы заинтересованы в разрешении проблемы;
- отметить, что вы доверяете собеседнику;
- подчеркнуть лучшие качества партнера, которые помогут справиться с решением проблемы;
- попросить у собеседника совета, как бы он поступил на вашем месте в подобной ситуации.

### Подведем итоги

Нам часто кажется, что невозможно решить проблему так, чтобы удовлетворяло интересы всех сторон в конфликте. Тем не менее, этого возможно добиться:

1. Определите интересы сторон в конфликте. Используйте вопросы: «Зачем они (я, он, она) этого хотят? В чем заключаются опасения каждого?»
2. Попробуйте взглянуть на проблему со стороны. Непредвзято оцените, в чем состоит проблема. Попробуйте как бы стать над ситуацией.
3. Прислушайтесь к тому, чего хотят другие люди.

Важно помнить, что каждый человек имеет право стремиться к собственным целям. Необходимо только добиваться этого так, чтобы учитывать цели и желания других людей. В таком случае вы сэкономите свой психологический комфорт, сможете добиваться успехов на работе, пользоваться авторитетом в коллективе и создавать в семье благоприятный психологический климат.

Источник: <http://sad88.mediagomel.by/>