

***Правила поведения в условиях
конфликта***

The background of the slide features the dark silhouettes of two people, a woman on the left and a man on the right, facing each other in profile. They appear to be in a tense or confrontational interaction, which visually represents the concept of conflict. The lighting is dramatic, highlighting the outlines of their heads and shoulders against a lighter, slightly textured background.

Конфликт

(от лат. *conflictus* — столкновение) — это отсутствие согласия между двумя или более сторонами, которые могут быть конкретными лицами или группами.

Виды конфликтов.



Если конфликты способствуют принятию обоснованных решений и развитию взаимоотношений, то их называют **конструктивными**.

Конфликты, препятствующие эффективному взаимодействию и принятию *решений*, называют **деструктивными**.

Главную роль в возникновении конфликтов играют так называемые конфликтогены.

□ Конфликтогены — это слова, действия (или бездействие), могущие привести к конфликту.

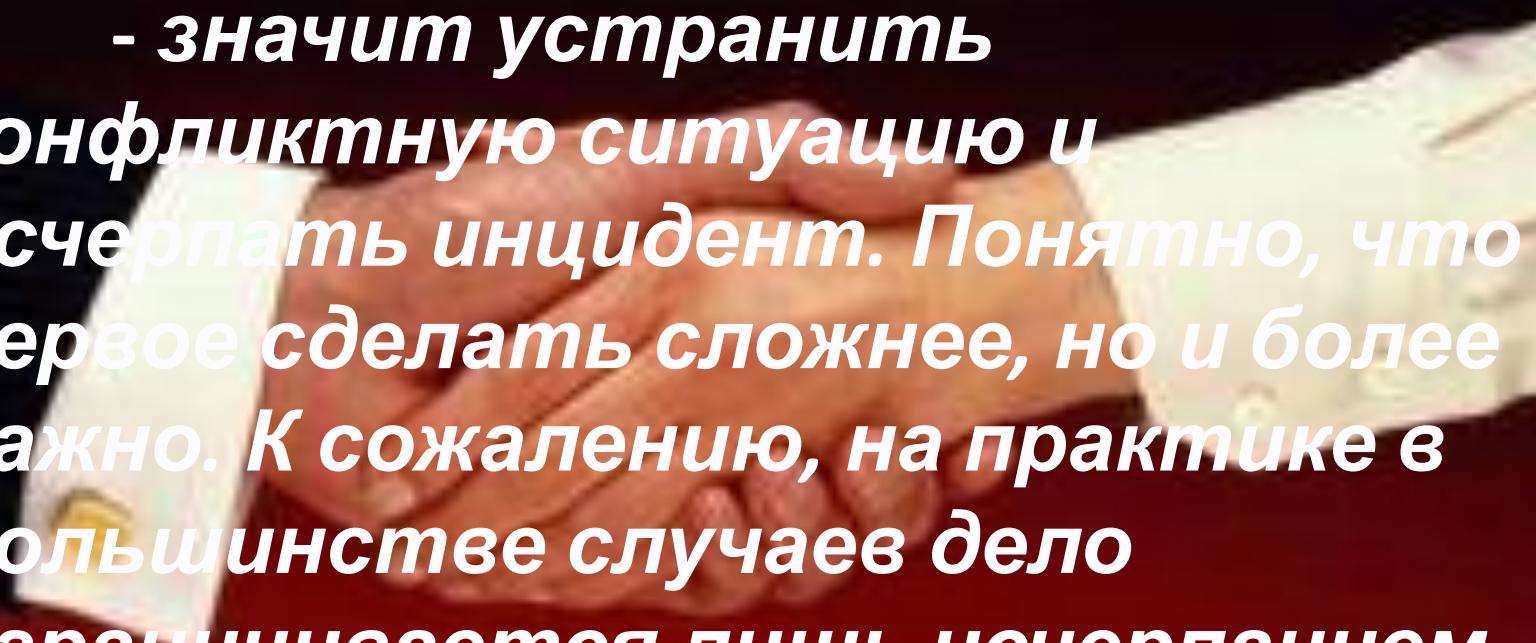
Эскалация конфликтогенов состоит в следующем: на конфликтоген в наш адрес мы стараемся ответить более сильным конфликтогеном, часто максимально сильным среди всех возможных.

Выступая против другого мнения, важно:

- ❖ **знать, когда нужно, а когда не нужно отстаивать свою точку зрения;**
- ❖ **знать, какие вопросы можно обсуждать, а какие – нет;**
- ❖ **знать, как возражать, не вызывая раздражения, как доказывать свое мнение и не быть неприятным при этом для своего оппонента.**

Разрешить конфликт

- значит устранить конфликтную ситуацию и исчерпать инцидент. Понятно, что первое сделать сложнее, но и более важно. К сожалению, на практике в большинстве случаев дело ограничивается лишь исчерпанием инцидента.

A close-up photograph of two hands shaking in a firm grip. The hands are positioned in the center of the frame, with the fingers interlocked. The background is dark, making the hands stand out. The lighting is soft, highlighting the texture of the skin and the fabric of the sleeves. The overall mood is one of agreement, resolution, or partnership.

Правила поведения в конфликтной ситуации

□ **Правило 1-е:** непредвзято относись к инициатору конфликта.

Следует помнить, что инициатор конфликта, за редким исключением, когда это просто капризный, неуживчивый, «склочный» человек — всегда имеет личные основания «затевать ссору». Как правило, за его недовольством и претензиями стоит довольно существенная причина или личный интерес — какое-то положение вещей, которое его не устраивает, тяготит, мучает, доставляет беспокойство или неудобство.

Таким образом, для того, чтобы конфликт с первого же шага не пошел по «кривому пути», нужно справедливо и, главное, терпеливо отнестись к инициатору столкновения: сразу же «с порога» не осуждать, не отмахиваться, не бранить, но внимательно и по возможности максимально доброжелательно его **выслушать.**

□ Правило 2-е: не расширяй предмет спора.

Второе правило поведения в конфликте — выявить предмет конфликта и не расширять его. Под предметом понимается причина недовольства партнера: что его конкретно не устраивает, что ему не нравится в поведении другого? Это правило должен соблюдать и инициатор конфликта, т. е. отчетливо и ясно сформулировать, прежде всего, для себя, что его не устраивает и раздражает в другом человеке. Затем полно и понятно изложить причину своих претензий.

Со вторым правилом поведения в конфликте связано психологическое свойство некоторых личностей, часто не конфликтных по своей натуре, сдерживать себя и уходить от конфликта. Рано или поздно, мысленно накапливаемые мелкие обиды образуют «снежный ком», который уже трудно остановить. Представившийся случай раскроет такое количество обид и недомолвок, что справиться с конфликтом будет просто невозможно.

Психологические исследования показывают, что только наличие всех видов отношений обеспечивает личности гармоничное развитие, удовлетворенность жизнью, оптимизм. Активной личности проще в новых обстоятельствах установить отношения, хотя она и не может обеспечить себя всеми видами отношений в этих условиях. Интровертированная, малообщительная личность также проще обходится минимумом контактов и отношений. Но совершенно невозможно в том же качестве образовать родственные, родительские, супружеские и дружеские отношения.

□ Правило 3-е: стремись к позитивному решению конфликта.

Третье правило поведения в конфликте — формулировка позитивного решения острой ситуации. Это заставит инициатора, во-первых, мысленно взвесить все «за» и «против» в выдвигаемом обвинении; во-вторых, рассчитать возможные последствия конфликта для взаимоотношений; и, в-третьих, самому подумать за обвиняемого о предпочитаемом им варианте исхода конфликта. Все вместе это может: снизить потенциал негативной напряженности инициатора, расширить его представление о предмете и целесообразности конфликта, ощутить себя в роли обвиняемого. Например: «У меня сегодня очень болит голова и если можно, говорите чуть потише». Инициатор как бы находит постороннюю причину, заставляющую его предъявить претензию, что ослабляет напряженность ситуации.

Ненавязчивая апелляция к занятости также способствует смягчению конфликта, например, такой вариант поведения инициатора: «Знаете, Вы пока поговорите, а я по делам в соседний отдел схожу».

□ **Правило 4-е: сдерживай эмоции.**

Четвертое правило поведения в конфликте касается эмоциональной стороны ведения спора. Нередко конфликтующие партнеры в состоянии верно определить предмет конфликта, справедливо отнестись к праву инициатора, высказать свои требования, наметить исходы конфликта, но весь тон разговора порой сводит на нет эти достижения. Как правило, конфликтующие стороны в момент конфликта испытывают напряженность эмоционального состояния. Их высказывания категоричны, запелляционны, требовательны.

Нередко инициатор конфликта начинает «наступление» в повышенных тонах, не выбирая выражений. Подчас, при панибратских отношениях, на работе грубость обращения друг к другу становится нормой. И если мужчины проще переносят вульгарные выражения, то женщину они просто оскорбляют. Естественной реакцией на любой бестактный и грубый выпад инициатора у обвиняемого может быть ответ: «Вы что, собственно говоря, разговариваете со мной в таком тоне?» Больше того, такая ошибка инициатора позволяет партнеру вообще уйти от спора самым «честным» способом: «Я не выношу хамства и крика, вот остынешь, тогда, может быть, и поговорим, а может быть, и нет!» И обвиняемый будет по-своему прав.

Поэтому самое обязательное условие спора, столкновения — максимально спокойный и ровный тон высказываний, точность и продуманность слов. Нужно говорить так, чтобы в голосе и словах не было даже намек на раздраженность, гнев, упрек, не было оскорбления в адрес партнера. Словом, по форме спор должен быть «деловым разговором деловых людей». Уместно, в связи с тоном споров, упомянуть форму обращения на «Вы».

□ Правило 5-е: соблюдай такт в споре.

И, наконец, пятое, и самое главное правило: избегайте конфликтов, затрагивающих чувства собственного достоинства личности. Нельзя допускать, чтобы претензии по поводу громкого телефонного разговора переходили в оскорбление личности. Например: «Вы не просто громко говорите, а Вы болтун, не хотите работать. Вы живете по принципу «что бы такое делать, чтобы ничего не делать!» Конфликты по мелочам, к сожалению, нередко вспыхивают в транспорте, когда одного, нечаянного толчка в переполненном вагоне достаточно, чтобы посыпались личные оскорбления, и тогда настроение уже испорчено надолго, оно переносится в рабочую обстановку, в дом — круг обид на всех и вся замыкается. Часто даже у взрослых людей сохраняется «детский эгоцентризм», когда любые конфликты с любыми людьми воспринимаются как сугубо личные.

Заключение:



Не смотря на то, что спор является неотъемлемой частью нашей жизни, мы должны уделять ему внимание, уметь минимизировать возможный ущерб, причиненной этим явлением, и извлекать из него как можно большую пользу.