

# Бесконфликтное общение

Других не зли и сам не злись

Мы гости в этом бренном мире

И если что не так смиришь,

Умнее будь и улыбнись.

Холодной думай головой

Ведь в мире все закономерно

Зло, излученное тобой

К тебе вернется непременно.

Омар Хайям

Возможно ли общаться так, чтобы было комфортно мне, собеседнику, а также обойтись без манипуляций? Полностью уйти от конфликтов невозможно и не нужно. Как в споре часто рождается истина, так и конфликт может вывести отношения на новый уровень развития. Примите конфликт, если он уже произошёл, и следуйте правилам, помогающим гармонизировать конфликтную ситуацию.

1. Спросите у собеседника как к нему лучше обращаться и называйте его именно этим именем.
2. Поддерживайте зрительный контакт. Если человек рассказывает что-то, а вы на него не смотрите, он может почувствовать себя отвергнутым. Если собеседников несколько – поддерживайте равный по времени зрительный контакт с каждым из них.
3. Дайте партнеру «выпустить пар». Если он раздражен и агрессивен, то нужно помочь ему снизить внутреннее напряжение. Наилучший прием в эти минуты — представить, что вокруг Вас есть оболочка (аура), через которую не проходят стрелы агрессии. Вы изолированы, как в защитном коконе.
4. Потребуйте спокойно обосновать претензии. Скажите, что будете учитывать только факты и объективные доказательства. Людям свойственно путать факты и эмоции. Поэтому эмоции отмечайте вопросами: «То, что вы говорите, относится к фактам или мнению, догадке?».
5. Не используйте конфликтогены – слова, действия, порождающее или способные привести к конфликту:
  - незаслуженные и унижительные упреки («На тебя ни в чем нельзя положиться!» и т. п.);
  - негативные обобщения, навешивание ярлыков («Все вы, такие...»);
  - настойчивые советы по поводу того, как другому человеку следует себя вести («Не смей улыбаться этой девушке, она — моя!»);
  - неуместная ирония, сарказм («А ты видела кино, где лопнул самый толстый на Земле человек?»);
  - указания на факты, которые не имеют отношения к теме разговора или изменить которые собеседник не в состоянии («А твой отец — алкого-лик!»);
  - ругательства, проклятия, оскорбительные высказывания.
6. Не давайте отрицательных оценок, а говорите о своих чувствах. Не говорите: «Вы меня обманываете», лучше звучит: «Я чувствую себя обману-тым». Используйте технику «Я-высказывания». Схема «Я-высказывания» включает конкретное описание того, что вызвало чувство («когда ты вчера опоздал...»), название чувства в тот момент («...я почувствовала беспокойство...»), предложение варианта разрешения ситуации («мне бы хотелось, чтобы ты...»).

7. Сбивайте агрессию неожиданными приемами. Например, попросите доверительно у конфликтующего партнера совета. Задайте неожиданный во-прос, совсем о другом, но значимом для него. Сделайте комплимент («В гневе вы еще красивее...»). Выразите сочувствие: например, тому, что он потерял слишком много.

8. Отражайте как эхо смысл высказываний и претензий партнера. Кажется, что все понятно, и все же: «Правильно ли я вас понял?». Спрашивайте, уточняйте, просите предоставить как можно больше деталей. Эта тактика устраняет недоразумения, демонстрирует внимание к человеку.

9. Делайте паузы. Часто бывает, что вопрос задан, а ответ на него требует времени на размышление. Предоставьте его собеседнику.

10. Общайтесь с реальным человеком, а не со своим представлением о нем.

Общению между людьми мешают барьеры, установки, ошибки восприятия. Наиболее распространенные ошибки восприятия включают ошибку при-влекательности, ошибку превосходства, ошибку отношения к нам. Если человек нравится нам внешне, то мы склонны считать его более умным, интересным (ошибка привлекательности). Если человек превосходит нас по какому-то важ-ному для нас параметру, то мы склонны оценивать его более положительно, чем могли бы, если бы он был нам равен. Если же мы имеем дело с человеком, которого мы в чем-то превосходим, то мы склонны его недооценивать (ошибка превосходства). Если человек хорошо к нам относится, мы склонны наделять его хорошими качествами (ошибка отношения к нам).

11. Придерживайтесь позиции «на равных». Держитесь в позиции спо-койной уверенности. Она удерживает и партнера от агрессии, помогает обоим не «потерять свое лицо». Не позволяйте себе распускаться и отвечать агрессией на агрессию. Давайте оценку только его действиям и поступкам. Можно сказать: «Вы уже дважды не выполнили свое обещание», но нельзя говорить: «Вы — необязательный человек».

12. Не бойтесь извиниться, если чувствуете свою вину. Во-первых, это обезоруживает клиента, во-вторых, вызывает у него уважение. Ведь способны к извинению только зрелые личности.

13. Ничего не надо доказывать. В любых конфликтных ситуациях никто никогда и никому ничего не может доказать. Даже силой. Отрицательные эмо-циональные воздействия блокируют способность понимать, учитывать и со-глашаться с «врагом». Работа мысли останавливается. Если человек не думает, рациональная часть мозга выключается, незачем и пытаться что-то доказывать. Это — бесполезное, пустое занятие.

14. Замолчите первым. Если так уж получилось, что вы потеряли кон-троль над собой и не заметили, как вас втянули в конфликт, попытайтесь сде-лать единственное — замолчите. Не от «противника» требуйте: «Замолчи!... Прекрати!», а от себя! Добиться этого легче всего.

15. Постарайтесь максимально удовлетворить интересы всех участ-ников конфликта. Здесь речь идет не о компромиссе, когда требования удов-летворяются частично. А о консенсусе, при котором стороны осознали реаль-ность и совместно выработали максимально адекватное ситуации решение. В качестве примера, иллюстрирующего разницу между консенсусом и компро-миссом, могу привести сценку с двумя детьми, делящими торт. Справедливо – это как? Поровну? А поровну – каким образом? А если одному нравится крем, а второй любит бисквит? В жизни часто бывает именно так. И представления о справедливости у всех различные. Старайтесь помнить о том, что возможен та-кой вариант развития событий, при котором каждый может получить не поло-вину от желаемого (половину торта) а максимум ожидаемого (весь крем или весь бисквит).

16. Предложите оппоненту высказать свои соображения по разреше-нию возникшей проблемы и свои варианты решения. По возможности, не предлагайте готовых решений. В самых, казалось бы, безвыходных ситуациях возможных решений существует несколько. Не ищите виновных и не объяс-няйте создавшееся положение, ищите выход из него. Не останавливайтесь на первом приемлемом варианте, а создавайте спектр вариантов, затем выберите лучший. Успехов вам!

Если у Вас возникли сложные конфликтные ситуации, Вы можете об-ратиться за помощью к педагогу-психологу или педагогу социальному. Нас можно найти по следующим адресам: