

Занятие 14. Правила поведения в конфликте. Влияние толерантности на разрешение конфликтной ситуации.



Цель занятия:

- Дать представления о правилах поведения в конфликтах, о влиянии толерантности на разрешение конфликтной ситуации.

- В конфликте у человека доминирует не разум, а эмоции, что ведет к аффекту, когда сознание просто отключается и человек не отвечает за свои слова и действия.

Специалисты в области конфликтологии разработали правила поведения в конфликте.

- 1. *Дайте партнеру «выпустить пар».* Если партнер раздражен и агрессивен (переполнен отрицательными эмоциями), договориться с ним трудно, а зачастую невозможно, поэтому постарайтесь помочь ему снизить внутреннее напряжение. Во время его «взрыва» рекомендуется вести себя спокойно, уверенно, но не высокомерно.

- *2. Сбивайте агрессию неожиданными приемами. Например, задайте неожиданный вопрос совсем о другом, но значимом для партнера деле или доверительно попросите у конфликтующего собеседника совета.*
- *3. Не давайте партнеру отрицательных оценок, а говорите о своих чувствах. Не говорите: «Вы меня обманываете», лучше звучит «Я чувствую себя обманутым».*

- 4. Попробуйте сформулировать желаемый конечный результат и проблему как цепь препятствий. Проблема – это то, что надо решать, а отношение к человеку – это фон, условия, в которых приходится принимать решение. В случае неприязненного отношения к клиенту или партнеру вы можете не захотеть решать проблему. Этого делать нельзя! Не позволяйте эмоциям управлять вами. Вместе с собеседником определите проблему сосредоточьтесь на ней. Иными словами, отделите проблему от личности.

- 5. Предложите клиенту высказать свои соображения по разрешению возникшей проблемы и выскажите свои варианты решения. Не надо искать виноватых и объяснять создавшееся положение. Ищите выход из него. Не останавливайтесь на первом приемлемом варианте, их должно быть найдено много (должна быть альтернатива), чтобы выбрать лучший. При этом всегда помните, что искать следует взаимоприемлемые варианты решения, т.е. вы и клиент (партнер по общению) должны быть взаимно удовлетворены конечным результатом.

- *6. В любом случае позвольте партнеру «сохранить свое лицо».* Не позволяйте себе распускаться и отвечать агрессией на агрессию и задевать достоинства партнера; он этого не простит, даже если уступит нажиму. Не затрагивайте его личность, а давайте оценку только его действиям и поступкам; например, можно сказать: «Вы уже дважды не выполнили свое обещание», но нельзя говорить: «Вы – необязательный человек».

- 7. *Отражайте, как эхо, смысл высказываний и претензий.* Использование фраз типа «Правильно ли я вас понял?», «Вы хотели сказать...» устраняет недоразумения и демонстрирует внимание к собеседнику, что уменьшает его агрессию.
- 8. *Не бойтесь извиниться, если чувствуете свою вину.* К извинениям способны только уверенные в себе и зрелые люди, поэтому это обезоруживает оппонента и вызывает у него уважение и доверие.

- *9. Ничего не надо доказывать.* В конфликте никто никогда и никому ничего не сможет доказать, так как отрицательные эмоции блокируют способность понимать и соглашаться с «врагом». Человек в этот момент не думает, его рациональная часть отключается, а поэтому незачем пытаться что-либо доказывать. Это пустая трата времени и бесполезное занятие.

- *10. За молчите первым.* Если так получилось, что вы не заметили, как втянулись в конфликт (по наблюдениям, 80% конфликтов возникает помимо желания их участников) попытайтесь сделать единственное – замолчите. Не от собеседника – «противника» требуйте: «Замолчи», «Прекрати», а от себя. Однако ваше молчание не должно быть обидным для партнера и не должно быть окрашено злорадством и вызовом.

- *Не характеризуйте состояние оппонента.* Избегайте словесной констатации отрицательного эмоционального состояния партнера: «Чего ты злишься?», «Что ты нервничаешь?» – такие увещевания только укрепляют и усиливают конфликт.
- *Независимо от результата разрешения противоречия старайтесь не разрушать хороших отношений с оппонентом (партнером по общению).* Выразите свое уважение и расположение к нему и выскажите согласие по поводу возникших трудностей. Если вы сохраните с оппонентом добрые отношения и дадите ему «сохранить свое лицо», вы не потеряете его как будущего клиента или партнера.

В конфликтной ситуации не следует:

- 1) критически оценивать партнера;
- 2) приписывать ему низменные или плохие намерения;
- 3) демонстрировать свое превосходство;
- 4) обвинять партнера и приписывать только ему ответственность за конфликт;
- 5) игнорировать интересы партнера;
- 6) видеть все только со своей позиции;
- 7) уменьшать заслуги партнера и его вклад в общее дело
- 8) преувеличивать свои заслуги;
- 9) раздражаться, кричать, нападать;
- 10) задевать «болевы́е точки» и уязвимые места партнера;
- 11) обрушивать на партнера множество претензий.
- **В конфликтной ситуации всегда нужно помнить о «золотом правиле» нравственности, о соблюдении вежливости и тактичности.**

Вопросы для закрепления материала и самопроверки:

- Какие правила поведения в конфликтной ситуации Вы можете взять себе на вооружение.
- Что не следует делать в конфликте?

Используемая литература:

- Г.М. Шеламова Деловая культура и психология общения Издательство «Академия», 2015г. Стр. 135-138