

Как действовать в конфликтных ситуациях?

Даже если ты очень миролюбивый человек, не привыкший ввязываться в споры, избежать конфликтов не получится. Бояться их не стоит: выяснение отношений поможет прояснить спорные моменты и договориться о том, как по-новому выстроить общение. Проблемы надо решать, а не бежать от них. К тому же споры и разногласия — уникальная возможность прокачать стрессоустойчивость и уверенность в себе.

Конфликты возникают от недопонимания. Чтобы не усугублять их, достаточно внимательно слушать собеседника, не перебивать, задавать уточняющие вопросы и проявлять заинтересованность, даже если ты не совсем согласен с ним в этот момент. Как бы тебе не нравилось то, что говорит друг, родственник или одноклассник, постарайся разобраться в их логике и эмоциях.

Итак, как вести себя в конфликтных ситуациях:

Сохранять спокойствие

Следи за эмоциями и снижай напряжение. Слово за слово, и из-за злости и обиды можно наговорить или натворить дел, о которых потом пожалеешь. Как гласит древняя истина, «для хлопка нужны две ладони» — скандал вспыхивает при участии двух сторон. Если скандалить пытается один, а второй ведет себя корректно — ссоры не будет.

Если есть возможность, отложи разговор, пусть даже на несколько минут, чтобы успокоиться и подумать о том, из-за чего произошла эта эмоциональная вспышка, и как действовать дальше. Можно сказать: *«Подожди минутку, я соображу, о чем ты»*.

Постараться определить причину инцидента

Суть любого конфликта — это столкновение интересов и потребностей, которые не всегда понятны другому человеку. В результате — злость и обида. Определение причины — ключ к разрешению конфликта. Для этого постарайся ответить на вопросы:

Какие события или слова спровоцировали конфликт?

Что задевает меня в этой ситуации?

Что задело собеседника?

Что должно измениться, чтобы конфликт исчерпал себя?

Какой результат меня устроит?

Проявлять уважение

Чтобы разобраться в причинах конфликта и донести до собеседника, что тебя не устраивает, нужно общаться спокойно и уважительно, потому что грубость и напряжение мешают договариваться. Не надо перебивать, орать, угрожать. Будь терпимым — ты тоже не ангел.

Если оппонент оскорбляет тебя — не отвечай ему тем же, иначе ссора превратится в вульгарный скандал, и конфликт никогда не разрешится.

Четко формулировать аргументы

Старайся говорить только то, в чем уверен — убедительность сослужит тебе хорошую службу в споре. Старайся понятным для собеседника языком объяснить свою позицию. Избегай обсуждения личных качеств — только факты и события. Переход на личности говорит о бессилии спорящего. Лучше говорить о поступках оппонента, словах и действиях, а не о том, какой он нехороший в твоих глазах. Учись бороться с проблемой, а не с человеком. И не вспоминай дела давно минувших дней — надо разбираться в сегодняшнем моменте.

Говорить на «Я-языке»

Говори о своих чувствах с помощью «Я — предложений». Это избавит собеседника от необходимости занимать оборонительную позицию, оправдываться и выходить на новый круг спора. Начинай разговор с фраз: «Я чувствую ...», «Я думаю ...», «Когда ты (объективно опиши проблему), я почувствовал ...», «Я бы хотел...».

Озвучить идеи примирения

Не нужно ждать, что получишь все, что хочешь, ничем при этом не пожертвовав. Кто-то должен уступить и проявить гибкость, а лучше, если это сделают обе стороны. Если вы остыли и разобрались в претензиях друг к другу, то можно переходить к поиску решения проблемы. Вместе подбирайте варианты. Предложи со своей стороны составить список шагов для каждого, чтобы исправить ситуацию и общаться по новым правилам.

Если решить конфликт тебе не по силам, то ты всегда без страха и стеснений можешь обратиться за советом и поддержкой в Школьную Службу Примирения. Можешь быть уверен, что все, чем ты поделишься с психологом службы, останется в тайне.