**12 правил психологически грамотного поведения в конфликте**

Самое главное что нужно понять о любом конфликте с окружающими - суть и причина любого конфликта - это противоречие интересов, не более того.

А вот то, в какой форме люди пытаются отстаивать свои интересы, к сути конфликта уже особого отношения не имеет, хотя именно форме почти всегда уделяется наибольшее внимание.

То, что форме протекания конфликта придаётся столько внимания - совершенно не удивительно, поскольку по форме люди сплошь и рядом превращают конфликт в скандал. Причём те, кто превращает конфликт в скандал всегда уверены, что для этого у них есть "железные основания". К слову, эти самые "железные основания" всегда сводятся к одному из двух вариантов:

Вариант "А" звучит примерно так: "Мои интересы так грубо (варианты: сильно, нагло, бесчестно и т.п.) нарушены, что я имею полное право не особо стесняться в выражениях и тоне высказываний."

Вариант "Б" обычно выглядит следующим образом: "Это он первый начал (это она первая начала) оскорблять, так что теперь я тоже имею полное право не особо выбирать выражения и интонации."

Но как говорится в известной шутке - "с таким подходом слона не продать", то есть, прямо говоря: ни вариант "А", ни вариант "Б" не ведут к эффективному решению конфликта, хоть и позволяют всласть поскандалить, а если "повезёт" то даже и подраться (выражаясь языком транзакционного анализа - сыграть в психологическую игру "попался мерзавец"/ "побейте меня" третьей степени).

Как гласит старый афоризм, "от скандалов людей больше всего выигрывают врачи и адвокаты, а не стороны скандала". Самое же важное, что абсолютно верна древняя истина - "для хлопка нужны две ладони". То есть скандал получится только тогда, когда в нём участвуют обе стороны. Если скандалить пытается только одна сторона, а вторая ведёт себя в конфликте корректно - скандал не получится.

Моя цель в данной заметке привести рекомендации, позволяющие решать конфликты, а не превращать их в скандалы, то есть позволяющие найти адекватные способы решения конфликтных ситуаций.

Итак,

чтобы в любом конфликте, который Вы хотите решить, сберечь себе нервы, время и деньги, Вам, для начала, следует принять для себя следующий принцип - "другая сторона в конфликте может вести себя как угодно, а я лично всё равно при этом буду вести себя в конфликте психологически грамотно", и начать им руководствоваться в каждом случае конфликта с окружающими.

Так как же вести себя в конфликте психологически грамотно?

А психологически грамотно, очевидно, ведёт себя в конфликте тот, кто придерживается разработанных психологами рекомендаций по поведению в конфликте.

Вот универсальные рекомендации по поведению в любом конфликте (хоть в конфликте со своим ребёнком, хоть в конфликте со своей "второй половиной", хоть в конфликте с шефом, да где угодно и с кем угодно, хоть с агрессивным хамом на улице - не имеет значения с кем именно, поскольку эти рекомендации, как уже было сказано, универсальные):

**Правило 1.** Давать Вашему оппоненту в конфликте каждый раз полностью высказаться. Не перебивать его при этом. Слушать его спокойно и внимательно. (Как бы Вам не хотелось вставить свои пять копеек). Очень часто обсуждение конфликтной ситуации в принципе вообще возможно исключительно только после того, как оппонент выпустит весь излишний пар. "Побеждают всегда терпеливые", гласит ещё одна древняя мудрость.

**Правило 2.** Показывать Вашему оппоненту интерес к тому, что он говорит. Как бы Вам не нравилось то, что он Вам высказывает, постарайтесь для себя разобраться в его логике и его эмоциях. Проявляйте заинтересованность. Мало что настраивает людей в Вашу пользу так, как скрытая лесть заинтересованного внимания. И это первый мостик, позволяющий перебраться через стоящую на Вашем пути пропасть противоречия интересов.

**Правило 3.** Предлагать оппоненту сотрудничество по решению конфликта. Фразы типа "давай(те) вместе поищем способ решить проблему" имеют куда больший смысл, чем многим кажется. Они позволяют на бессознательном уровне выстраивать мостики, преодолевать разобщённость, вызванную конфликтом интересов.

**Правило 4.** Всегда оставлять возможность оппоненту сохранить лицо. Если даже Ваш оппонент на 100% не прав, никогда не указывайте на это прямо, используйте обходные пути и намёки, аккуратно и исподволь подводящие его к пониманию своей неправоты. Дело в том, что подавляющее большинство людей, которым прямо "в лоб" резко указали на их неправоту, даже если её и поймут, никогда уже потом её не признают, ради "сохранения лица" (особенно мужчины).

**Правило 5.** Показывать уважение к оппоненту. Это не так уж сложно. Достаточно следить за своими интонациями и не допускать никаких резких высказываний, особенно касающихся личности оппонента. Если даже Ваш оппонент проявляет яркое неуважение к Вам, до тех пор, пока Вы демонстрируете уважительное отношение к нему, всегда остаются неплохие шансы, что Вам удастся в итоге эффективно решить этот конфликт. Проявление Вами встречного неуважения к оппоненту приведёт к тому, что шансов на решение конфликта не будет.

**Правило 6.** Оставаться открытым и честным. Любой конфликт усугубляется, если Вами используются недомолвки и недоговорки. Демонстрируйте, что Вы не держите камня за пазухой, ничего не скрываете от оппонента из того, что касается конфликта. Никогда не врите, если Вы действительно хотите решить конфликт. В крайнем случае, если от Вас требуют конфиденциальной информации, которую Вы не вправе разглашать - так об этом и скажите: "я не имею права об этом рассказывать, поскольку связан тут обязательством неразглашения."

**Правило 7.** Ищите и предлагайте компромиссы. Взаимовыгодный компромисс - лучшая основа для решения любого конфликта. Идеальная ситуация "сотрудничества", которую так любят разные гуру коучинга, приводя в пример конфликт по поводу апельсина, когда в итоге выясняется, что делить-то и нечего, поскольку одному нужна только вся мякоть для сока, а другому только вся корка для цедры, в реальной жизни почти никогда не встречается. Далеко не все, но большинство конфликтов решаются именно через компромисс, например, в болшинстве конфликтов по поводу апельсина, придётся апельсин именно так или иначе, но делить.

**Правило 8.** Не ищите виноватых. Обвинения в адрес оппонента - это лучший способ устроить затяжной нерешаемый конфликт. Вопрос "кто виноват?" в конфликте не должен звучать ни в коем случае. Тем более не должны звучать обвинения в адрес оппонента, если Вы хотите найти решение конфликта (даже если оппонент, на Ваш взгляд, сам во всём виновен на 100%). Не бросайте в адрес Вашего оппонента никаких обвинений, если хотите решить конфликт.

**Правило 9.** Ищите и находите объединяющие пункты. Решение конфликта начинается с установления желания сотрудничать по его решению. Переход от конфронтации к желанию сотрудничать начинается с мимолётных и незаметных пунктов, в которых у Вас с Вашим оппонентом есть общая точка зрения. Попробуйте понять в чём Вы с Вашим оппонентом сходитесь во мнении, проговорите свои предположения.

**Правило 10.** Ведите разговор деловым образом. Любое скатывание в эмоции и чувства приведёт к невозможности решить конфликт. Старайтесь говорить только по существу и не отвлекаться на другие темы. Никогда не реагируйте эмоциями ни на какие личные выпады и оскорбления в Ваш адрес - лучше всего вообще их игнорируйте. Только так Вы сможете добиться от своего оппонента, чтобы он начал руководствоваться логикой, чтобы он начал разбираться в ситуации.

**Правило 11.** Никогда не прибегайте к оскорблениям. Если Ваш оппонент оскорбляет Вас - не отвечайте ему тем же самым. Иначе конфликт превратиться в вульгарный скандал и возможность решения конфликта будет упущена навсегда. Если Вы уж очень хотите наказать Вашего оппонента за хамство - отложите это на потом: отомстить всегда успеете (однажды Вам в любом случае представится такая возможность, если к этому времени Вы не остынете и не откажетесь от невыгодной по своей сути идеи мести), но в ситуации конфликта, который Вы хотите решить не отвечайте оскорблением на оскорбление.

**Правило 12.** Демонстрируйте уверенность в своих силах. Как любил замечать товарищ Сталин: "слабых бьют". В большинстве случаев, если Ваш оппонент замечает Вашу неуверенность в себе, он расценивает это или как подтверждение собственной правоты, или как Вашу слабость, что всегда приводит его к нежеланию идти на компромиссы, а напротив - к попытке усилить на Вас давление. Не бойтесь именно демонстрировать уверенность, даже если Вы внутри крайне не уверены в себе. Как гласит главный и притом довольно циничный принип маркетинга (вполне применимый тут): "один грамм видимости важнее килограмма сути." Важно не что Вы чувствуете на самом деле - важно то, что видит Ваш оппонент.

И ещё одно:

Вышеперечисленные рекомендации направлены на решение конфликтов, однако не все конфликты имеет смысл решать. Иногда дешевле вообще не связываться, а просто "пройти мимо" как в прямом, так и в переносном смысле. А в некоторых случаях предпочтительнее болезненно "щёлкнуть по носу" Вашего оппонента и остаться с ним в пожизненной конфронтации, вместо того, чтобы решать конфликт, но это - уже совсем другая история.