

Статья Марка Фишера «Как встретиться с конфликтом и не потерять себя?»

Каждый из нас имеет неприятный опыт встречи с конфликтами. Это могут быть ссоры с близкими, грубые упрёки на работе или перепалки со случайными прохожими в очереди, в магазине или у врача. В этих ситуациях мы с вами часто теряемся, не знаем, как себя вести и что ответить. В итоге после завершения ссоры мы чувствуем себя разбитыми, выжатыми и потом долго прокручиваем в голове ситуацию, анализируя произошедшее в поисках правильного решения. К сожалению, это всё отнимает много сил и не решает проблему. Почему так происходит? Давайте разберёмся.

Википедия даёт определение конфликта как наиболее острого способа разрешения противоречий в интересах, целях, взглядах, возникающих в процессе социального взаимодействия, заключающегося в противодействии участников этого взаимодействия и обычно сопровождающегося негативными эмоциями, выходящими за рамки правил и норм.

Обратите внимание на слова о том, что конфликт связан с выходом эмоций за рамки правил и норм. Это именно та причина, по которой мы теряемся при встрече с конфликтом: нас выводят из равновесия, переводя в плоскость, где не действуют обычные рамки. Наши границы серьёзно нарушаются, и мы не понимаем, как себя вести. Вспомните, если спор цивилизованный, то Вы понимаете, что есть аргументы, есть разные позиции и есть взвешенная точка зрения. А если Вы оказались в конфликте, то эта территория абсолютно незнакома для Вас.

С причиной растерянности мы разобрались. Теперь давайте подумаем, что можно сделать, чтобы сохранить себя в конфликте. Я приведу список из нескольких пунктов с комментариями.

1. Противником движет страх.

Важно понимать, что Вашим оппонентом в конфликте движет страх. Любая агрессия – это проявление страха.

Недовольная бабушка, которая огрызается на Вас в очереди, по сути, боится, что она не попадет к врачу, или что Вы решите её обмануть. Начальник, который кричит на Вас из-за каких-то недоработок, боится, что не сможет контролировать ситуацию, и всё посыплется, как карточный домик. Понимаете принцип? Причина – страх.

2. Не идти на эскалацию конфликта.

А теперь вспомните, как обычно мы реагируем на агрессию? Грубим в ответ. Правильно? Так и происходит эскалация конфликта. Или начинаем оправдываться, что тоже делу не помогает.

Что же будет самым эффективным решением в ситуации, когда человек чего-то боится (а если кричит, то он боится)? Можно его успокоить. Как это можно сделать в конфликтной ситуации с начальником, тещей или недовольным прохожим? Можно молча выслушать, дав выговориться, и затем озвучить свои аргументы и мнение по ситуации.

3. Не грубить в ответ – это не проигрыш.

После прочтения второго пункта Вы можете сказать, что если мы так поступим, то подставим вторую щеку, и противник возьмёт верх. Не соглашусь. Это зависит от Вашей цели. Если Вы хотите унижить в ответ, то это один разговор. Если Вы желаете конструктивно выйти из конфликта, то не стоит отвечать агрессией на агрессию.

4. У Вас всегда есть выбор.

Если Вы оказались в конфликтной ситуации, необходимо помнить, что Вы всегда можете развернуться и уйти, или сказать, что не готовы продолжать общение в подобном тоне. Важно понимать, что невозможно быть втянутым в конфликт, можно в него втянуться только по своей воле.

5. Я ОК – ты ОК.

Важно не ставить своего оппонента выше себя, кем бы он ни был: начальником, женой, мужем, учителем или кем угодно. Но и нельзя ставить оппонента ниже себя. Тем самым Вы будете его подавлять. Необходимо оставаться в позиции равных.

Как только Вы действительно прочувствуете свою правильную позицию, то дадите себе право разрешить конфликт наиболее комфортным для Вас способом.

6. Ничего личного.

Все слова и действия Вашего противника не имеют к Вам никакого отношения. Всё, что он высказывает, говорит только о нём и его сложностях, а не о Вас.

Безусловно, не существует каких-то универсальных схем поведения в конфликтах. Но если Вы будете придерживаться вышеупомянутых правил, то жизнь станет гораздо проще.