

## Заметка «Как мы разрешаем наши конфликты»

**Конфликт** — это столкновение несовместимых взглядов, позиций, интересов двух или более людей, отсутствие согласия между ними.

**Конфликты** происходят практически во всех сферах нашей жизни. Наблюдения показывают, что 80 % из них возникают помимо желания их участников, стихийно.

Как считают специалисты-конфликтологи, конфликты управляемы и их можно успешно разрешать. Навыки эффективного поведения в таких ситуациях необходимо формировать и развивать.

Для конструктивного разрешения конфликтов нужно придерживаться следующих рекомендаций.

### **Правило № 1.**

Помните: в конфликте не бывает победителей, всегда проигрывают две стороны. Будда сказал: «Истинная победа — та, когда никто не чувствует себя побеждённым». Поэтому нет смысла высчитывать, кто больше виноват, а кто больше прав.

Конфликтующие люди часто производят чрезвычайно неприятное впечатление: искажённое лицо, сверкающие глаза, жёсткие интонации в голосе. Они тратят здоровье и время на взаимные упреки, унижения и оскорбления. Отважиться на первый шаг к примирению и не занимать позу «оскорблённого самолюбия» — значит показать силу своего характера и самоуважения.

### **Правило № 2.**

Расскажите своему оппоненту, что вы чувствуете в данной ситуации. Немало конфликтов между людьми осложняются наличием невысказанных мыслей и чувств. Иногда одно только сообщение о них позволяет наладить ситуацию. Необходимо лишь сделать это в форме «я-высказывания». Построение такой фразы нуждается в дополнительных объяснениях.

«Я-высказывание» — это способ сообщения информации о ваших собственных чувствах, переживаниях, мыслях без оскорбления или осуждения того, к кому вы обращаетесь. С помощью «я-высказывания» вы отстаиваете свои интересы, но при этом не оказываете давления на другого человека. Таким образом, он не обвиняется, не осуждается. Ваш оппонент не будет чувствовать себя припёртым к стенке, и следовательно у него не будет необходимости обострять конфликт.

«Я-высказывание» начинается с местоимения «я» («мне», «меня»). Далее следует описание чувств, потом называется причина в форме безличного предложения, так как безличная форма нейтральна. Например: «Меня раздражает, когда люди ведут себя подобным образом» или «Меня раздражает, когда ты, Иванов, ведёшь себя подобным образом». Сравните: какое высказывание менее обидно?

Нам привычнее, конечно же, говорить так называемыми «ты-высказываниями». «Ты-высказывание» — это способ сообщения другому человеку информации о нём самом, его поведении, чертах характера и т. д., при котором создаётся впечатление вашей правоты и неправоты другого.

Такой способ может вызвать раздражение или защитную реакцию у человека, к которому оно обращено. Часто в таких случаях конфликт обостряется.

Если, например, мы говорим: «Ты такой тупой, что разговаривать с тобой не хочется», как ему захочется нам ответить? В «ты-высказываниях» сразу слышится упрёк, обвинение, критика. Человек, к которому мы обращаемся в такой форме, может ответить нам тем же. В то время как «я-высказывания» позволяют нам выразить негативные чувства в необидной форме.

Необходимо учиться говорить «я-высказываниями». Они должны стать нормой жизни. Например, вместо того чтобы сказать соседу по парте: «Ты дурак! Задолбал меня!», ты говоришь: «Мне не нравится, когда во время урока меня отвлекают». Он на это отвечает: «Ну и что?» Тем не менее ты всё равно чувствуешь себя спокойнее, потому что, во-первых, ты сказал о том, чем ты не доволен, а во-вторых, сделал это, не обижая своего соседа. То есть ему не захочется сказать в ответ: «Сам такой и ещё хуже».

Начиная с сегодняшнего дня постарайся использовать «я-высказывания» при общении с другими людьми.