

Общие рекомендации по профилактике межличностных конфликтов

1. Терпимость к инакомыслию. Одной из частых причин конфликта является неприятие другого (отличающегося) мнения. Почему это становится такой проблемой? Часто за нежеланием принять чужую точку зрения кроется не столько уверенность в своем мнении, сколько страх потерять свою «превосходную» позицию. Но такое стремление «быть выше», в действительности, не приносит желаемого результата. В лучшем случае, каждый из собеседников остается при своем мнении, в худшем – начинается конфликт. На самом деле терпимость к инакомыслию заключается в понимании того, что каждый имеет право на собственное мнение, право соглашаться или нет. Принятие другой точки зрения не означает уступку: каждый может остаться при своем мнении, но уважая право другого думать иначе.

2. Готовность к непониманию. Люди по-разному образованы, имеют разное воспитание, ценности, взгляды и пр. Иногда, чтобы донести свою точку зрения до собеседника, нужно объяснить несколько раз, перефразировать и пр. Не стоит раздражаться, если приходится повторять. Вы общаетесь с человеком, имея определенную цель. Когда Вы начинаете общение, то автоматически делите ответственность за его качество и результат наравне с собеседником.

3. Объективные ожидания. Еще одна причина конфликта заключается в том, что реальное поведение собеседника не соответствует нашим ожиданиям. Главное понять, насколько реалистичными были эти ожидания. Возможно, Вы привыкли к другому общению и от этого собеседника ждете того же, что получали от других. Но это иной человек. Возможно, собеседник что-то сказал или сделал, что породило в Вас такие ожидания. Но частыми ли были такие действия, или вывод был сделан по одному примеру?! Если Вам ничего не обещали, если Вы прогнозируете поведение на основе единичных случаев, то собеседник не сможет соответствовать вашим ожиданиям, так как имеет к ним мало отношения.

4. Проговаривание ожиданий. Если же Вы чего-то ждете от собеседника и не готовы от этого отказываться, проговорите свои ожидания. С одной стороны, Вы узнаете, как ваш собеседник отреагирует на это, готов ли он идти Вам на встречу. С другой, он будет иметь возможность проговорить свои ожидания, чтобы сделать процесс общения взаимным.

5. Озвучивание проблем и претензий. Конфликт редко возникает случайно и неожиданно, особенно в коллективе (группе). Как правило, конфликту предшествует ряд проблемных ситуаций (разногласий), которые суммируются и выливаются в реальное столкновение. Если Вы испытываете недовольство кем-то, у

Вас есть претензии к этому человеку, лучше корректно их озвучить. Это позволит сбросить эмоциональное напряжение, проговорить свои претензии и проинформировать собеседника о том, что Вы хотели бы изменить (в его действиях и на какие уступки готовы пойти сами).

6. Аргументы, а не личность. В споре или обсуждении проблем важно аргументировать свою позицию, чтобы собеседник понимал, чем именно Вы недовольны и каких изменений ждете. Избегайте оценки личности в целом (Вы недовольны конкретными действиями), выводов относительно причин поведения (это не в вашей компетенции) или обобщений.