



«Я ХОЧУ РАССКАЗАТЬ ВАМ О...»



## КАК РАЗРЕШИТЬ КОНФЛИКТ МЕЖДУ БЛИЗКИМИ ЛЮДЬМИ

Конфликты – неотъемлемая часть нашей жизни. Каждый из нас хотя бы раз был в роли участника или наблюдателя конфликта. Почему так происходит? Потому что на одни и те же события все мы смотрим по-разному и придаем им разные смыслы.

На первый взгляд, конфликт – явление исключительно негативное. Следствием конфликтных ситуаций нередко становятся обиды, взаимные претензии, горечь, разочарование, прекращение отношений. Однако, с другой стороны, каждый конфликт предоставляет нам шанс убедиться в важности для нас другого человека и наладить еще более близкие отношения с ним.



### *Общая схема возникновения и разрешения конфликта*

Почему возникает конфликт?

У нас есть представления о том, кто мы и как должны строиться наши отношения с близкими людьми. Мы хотим, чтобы наши отношения с ними были именно такими, какими мы их себе представляем. Но наши близкие – живые люди, а не марионетки. Они имеют свои собственные представления. Однако мы с упорством пытаемся строить наши отношения без учета этого обстоятельства.

Конфликты неизбежны до тех пор, пока мы не поймем, что **другой человек – это Другой Человек**. У него другие привычки, другие (по-другому воспринимающиеся) положительные качества и недостатки. И если вы хотите установить с ним настоящий внутренний контакт, вы должны изучить его, понять и не пытаться подстраивать его под свою воображаемую модель. **Вам необходимо прояснить, в каких отношениях вы можете быть с этим человеком с учетом того, что он именно такой, какой он есть.** Таким образом, если не хотите конфликтов, вместо того, чтобы подстраивать своего близкого человека под свой стандарт, попытайтесь понять, кто он на самом деле, какой он, и тогда вы найдете вариант счастливых взаимоотношений.



### *Конкретные шаги для преодоления конфликтных ситуаций*

#### **Шаг 1. Определите истинную причину конфликта**

Конфликты продолжаются до тех пор, пока не будет достоверно установлена их причина – кто или что вызвало конфликт. Проанализируйте ситуацию. Подумайте, на что вы рассчитываете, совершая конфликтные действия? Какие собственные права, на которые покушаются «злонамеренные» окружающие люди, вы собираетесь отстаивать? С каких ситуаций началось ваше конфликтное поведение? С кем у вас есть конфликты, а с кем нет? Чем вы объясните поведение человека, который ведет себя так, как вы?

## Шаг 2. Начните понимать и принимать себя и окружающих людей такими, какие они есть

Признайте непохожесть, уникальность, наличие положительных и отрицательных качеств у себя и у окружающих.



## Шаг 3. Проанализируйте конфликтную ситуацию с разных точек зрения, найдите ее плюсы и минусы

В этом вам поможет *упражнение «Плюсы и минусы конфликта»*. Заполните таблицу. Вначале запишите негативные последствия ваших конфликтных ситуаций, а затем переформулируйте их в позитивные.

«-» конфликта	«+» конфликта

## Шаг 4. Поэкспериментируйте со стратегиями поведения в конфликте



*Стратегии поведения, уменьшающие напряжение:*

1. Предоставление партнеру возможности выговориться. 2. Проговаривание эмоционального состояния – своего; партнера. 3. Подчеркивание общности с партнером (сходство интересов, мнений, единство цели и др.). 4. Проявление интереса к проблемам партнера. 5. Подчеркивание значимости партнера, его мнения в ваших глазах. 6. Немедленное признание вами вашей неправоты, если дело обстоит именно так. 7. Предложение конкретного выхода из сложившейся ситуации. 8. Обращение к фактам. 9. Спокойный, уверенный тон разговора. 10. Поддержание оптимальной дистанции, угла поворота и контакта взглядами.

## Шаг 5. Подумайте, какую часть вины за конфликт вы взяли бы на себя

Помните, что ответственность за выбранную стратегию поведения в конфликте несут оба участника.



## Шаг 6. Пишите письма

Если в гневе вы хотите что-то сказать, напишите это на листе бумаги и передайте противоположной стороне. Пусть эта сторона прочитает ваши замечания, претензии и примет их к сведению. Секрет эффективности данного упражнения заключается в том, что в результате такого действия не возникает ни криков, ни скандалов. Пока вы пишете «гневный монолог», вы глубоко осмысливаете происходящее и постепенно успокаиваетесь. В результате к завершению письма у вас исчезает желание дописывать его. Хочется во всем разобраться и помириться.

## Шаг 7. Ищите понимание, а не победу



Нами часто руководит желание быть правым во что бы то ни стало. Поэтому для предупреждения конфликтов важны ваши мысли и чувства при взаимодействии с реальным человеком, а не с его образом, сформированным под влиянием чьих-то рассказов о нем. Возможно, опыт ваших отношений с этим человеком будет противоположен их опыту.

## Шаг 8. Помните: любой конфликт – явление временное



## Шаг 9. Не избегайте ответственности








Вся ответственность за исход конфликта лежит в одинаковой степени на каждом из его участников, поскольку важно не то, какие слова вам скажут в конфликтной ситуации, а то, что вы будете в этот момент думать. Предупреждению конфликта способствует осуществление взрослого поведения, основанного на двух характеристиках – ответственности и объективности оценки.

## Шаг 10. Чтобы найти выход из конфликтной ситуации, используйте различные способы мышления

Вам поможет *метод эффективного мышления «Шесть шляп мышления»*, разработанный Эдвардом де Боно.



Необходимо примерить на себя 6 шляп, позволяющих проанализировать конфликт с разных сторон.

-  • *Белая шляпа.* Представьте, что на вас белая шляпа. С ее помощью постарайтесь зафиксировать все произошедшие события по-порядку и беспристрастно: сначала..., затем..., и тогда..., и наконец...
-  • *Красная шляпа.* Рассмотрите схему происшедших событий и зафиксируйте все чувства, которые вы испытывали, когда все это происходило.
-  • *Черная шляпа.* Проанализируйте, что в данной ситуации самое плохое для вас, самое неприятное. Попробуйте посмотреть в будущее и сказать, какие отрицательные последствия могут вас ожидать.
-  • *Желтая шляпа.* Не бывает ситуаций только плохих или только хороших. Даже когда все вокруг темно, нужно вспомнить о желтой шляпе и быстро ее надеть. Поверьте, в любой ситуации есть что-то хорошее.
-  • *Зеленая шляпа* – шляпа творчества. Даже неприятность может вызвать вдохновение. Не теряйте чувства юмора.



• *Синяя шляпа* – шляпа мудрости. Каждая ситуация нас чему-то учит. Синяя шляпа поможет вам узнать, какой жизненный урок преподнесла вам конфликтная ситуация, и почему для вас важен этот опыт.



*Порядок примерки шляп:* в первую очередь надеваем всегда белую шляпу. Последней должна быть синяя. Вслед за черной всегда должна идти желтая, а в остальном порядок свободный.

Стать участником конфликта очень просто: слово за слово – и вот «долгожданный» итог. Что делать дальше: бороться или отступить? Ни то, ни другое. Если вы ощутили врага в своем близком человеке, пожалуйста, попробуйте хотя бы на мгновение заставить себя остановиться, подняться над этой ситуацией и ужаснуться. И после этого скажите себе: мой близкий может быть кем угодно, каким угодно, но только не врагом. Скажите себе и ему: я не считаю тебя своим врагом. Я никогда не буду видеть в тебе врага. Если хочешь воевать – воюй, но ты мне не враг. Мы или близкие или не близкие. Но если второе верно, то тогда и разговаривать не о чем. Возможно, вы уже много раз друг с другом обо всем говорили. Но, видимо, не так говорили – не теми словами и не с тем отношением. Вы не нашли нужных слов, нужных интонаций и нужного отношения. А найти можно, главное – правильно начать, с правильных слов. **Помните: война продолжается только до тех пор, пока воюют обе стороны.**

Хотите мира – перестаньте воевать.

Хотите мира – создайте его сами.

*Удачи вам!*



**В любом конфликте с близкими людьми выбирайте, что для вас главное: быть правым или быть счастливым?**

**Источник:** Пузыревич, Н.Л. Как разрешить конфликт между близкими людьми / Н.Л. Пузыревич // Диалог, 2014. – №5. – С. 17–24.

