

В конфликте у человека доминирует не разум, а эмоции, что ведет к аффекту, когда сознание просто отключается и человек не отвечает за свои слова и действия.

Великий персидский писатель и мыслитель Саади (между 1203 и 1210 – 1292) по этому поводу писал:

*Разгневан – потерпи, немного охладев,
рассудку уступи, смени на милость гнев.
Разбить любой рубин недолго и несложно,
Но вновь соединить осколки невозможно.*

11 табу в конфликтной ситуации:

Нельзя:

1. Критически оценивать партнера.
2. Приписывать ему низменные или плохие намерения.
3. Демонстрировать знаки своего превосходства.
4. Обвинять и приписывать ответственность только партнеру.
5. Игнорировать интересы партнера по общению.
6. Видеть все только со своей позиции.
7. Уменьшать заслуги партнера и его вклад в общее дело.
8. Преувеличивать свои заслуги.
9. Раздражаться, кричать и нападать.
10. Задевать «болевы точки» и уязвимые места партнера.
11. Обрушивать на партнера множество претензий.

В конфликтной ситуации всегда нужно помнить о «золотом правиле» нравственности, о соблюдении вежливости и тактичности.

Правила поведения



в конфликтных ситуациях



Гнев: брови опущены и сведены, блеск в глазах, рот закрыт, губы сжаты или сжаты.

От чего зависят обиды?

- От значимости обидчика (одному человеку мы можем позволить делать нам какие-то замечания, а другому - нет).
- От собственного контроля.
- От возможных последствий (чем это опасно для нас).
- От нашего личного восприятия (про одного говорят: "А с него все как с гуся вода", а про другого: "Уж слова ему не скажи, обидится!").

А если обида уже живет в сердце, если возникли отрицательные переживания, связанные с чувствами унижения, безысходности, гнева? Как психологически защититься от этих отрицательных переживаний?

Надо постараться сформировать в себе состояние бесстрастия и переключиться от эмоций на рассудочную деятельность.



Для практических действий в процессе эмоциональной саморегуляции удобна следующая классификация типов людей, позволяющая оценить собеседника.

Манипулятор - категория людей, стремящихся управлять окружающими с помощью их слабых и сильных сторон и специального воздействия на слабости людей с целью побуждения их делать то, что нужно манипулятору. Главное оружие против них - это умение запретить себе эмоционально реагировать на его действия. Необходимо с улыбкой отвечать манипулятору на его действия.

Невротик - личность с измененным восприятием других людей, их действий и поступков. При общении с невротиком нужно всегда помнить такую формулу: здоровый на больного не обижается!

Примитив - представляет собой тип людей, у которых слабо выражены интеллигентность и навыки культурного поведения. Эти люди живут элементарными чувствами, простыми представлениями о мотивах и поведении людей.

Нормальный культурный человек - общаться с такой категорией людей - самое приятное и почти не сопровождается конфликтами. Если конфликты возникают, то быстро разрешаются путем убеждения в правоте собеседника или компромиссом.