Выйти сухим из воды: 4 способа разрешить конфликт

Конфликт вызывает сильные эмоции и может привести к обидам, неприятным переживаниям и дискомфорту. Если один их участников конфликта переходит черту, это может спровоцировать ненависть другого или даже разрыв отношений. Но если конфликт разрешается здоровым образом, есть шансы, что отношения станут только лучше, возрастет уровень доверия и взаимопонимания.

Нездоровая реакция на конфликт представляет собой:

· Неспособность осознать и ответить на чувства и эмоции другого человека,

· Бурную, агрессивную и презрительную реакцию,

· Ослабление любви, ведущее к отвержению, изоляции, чувству стыда и страха,

· Ожидание отрицательного результата,

· Страх и избегание конфликта.

Способность эффективно разрешать конфликт зависит от четырех ключевых навыков. Вместе они образуют пятый, наиболее значительный навык: способность урегулировать конфликт таким образом, чтобы доверие и понимание другого человека возрастало.

Навык номер 1: облегчение стресса

Способность оставаться расслабленным и сфокусированным в непростой ситуации является ключевым навыком при разрешении конфликта. Если вы не знаете, как контролировать себя в ситуации конфликта, то, скорее всего, не сможете благополучно разрешить его. Лучший способ быстро снизить стресс – это сфокусироваться на чувствах: на том, что вы видите, слышите или ощущаете телом, а также на запахах и вкусах. Каждый человек по-разному реагирует на информацию, поступающую через сенсорные каналы восприятия, поэтому нужно найти то, что подходит именно вам.

Навык номер 2: осознайте свои эмоции и начните управлять ими

Осознание собственных эмоций – это ключевой компонент понимания себя и других. Если вы не понимаете, как вы чувствуете себя и почему вы себя так чувствуете, вы не сможете общаться эффективно и улаживать разногласия. Кажется, что понимать свои чувства – совсем несложно, однако многие люди игнорируют или пытаются подавить такие сильные чувства, как злость, печаль или страх. Урегулирование конфликта невозможно без осознания собственных чувств. Если вы боитесь сильных эмоций и пытаетесь найти исключительно рациональное решение проблемы, ваша способность видеть различия и принимать их будет ограничена.

Навык номер 3: улучшите навыки невербального общения

При конфликте или споре наиболее важная информация передается невербально. Невербальная коммуникация включает в себя зрительный контакт, выражение лица, тон голоса, позу, мимику и жесты. В процессе конфликта важно обращать внимание на невербальные сигналы другого человека, которые помогут вам понять, что человек в действительности пытается сказать, и вместе дойти до сути проблемы. Простые невербальные сигналы, как, например, спокойный тон, легкое прикосновение или доброе выражение лица может снизить градус ссоры.

Навык номер 4: не забывайте о чувстве юмора

Можно избежать открытой конфронтации и урегулировать спор, правильно использовав чувство юмора. При помощи юмора вы можете мягко выразить то, что в противном случае спровоцировало бы скандал. Здесь важно, чтобы вы смеялись вместе со своим оппонентом, а не над ним. Юмор снижает интенсивность конфликта и позволяет взглянуть на проблему под другим углом. Благодаря юмору, конфликт может только улучшить взаимоотношения и увеличить степень близости.

Умение разрешать конфликт мирным образом зависит от нашей способности:

· Управлять стрессом и сохранять спокойствие. Оставаясь спокойным, мы можем корректно считывать и интерпретировать невербальные сигналы оппонента.

· Контролировать свои эмоции и поведение. Когда мы контролируем свои эмоции, мы можем сказать о своих потребностях, не запугивая и не угрожая оппоненту.

· Обращать внимание на тон голоса оппонента, а также на то, что он пытается сказать.

· Осознавать и уважать различия. Избегать оскорблений и действий, о которых мы можем впоследствии пожалеть.

Оригинальная статья: Aaron Karmin, - 4 Conflict Resolution Skills. PsychCentral, October 2018

Перевод: Елисеева Маргарита Игоревна

Редактор: Симонов Вячеслав Михайлович

Ключевые слова: конфликт, конфликтология, психология общения, психология

Источник фото: unsplash.com

