

### **Основные способы и приемы изменения своего поведения в предконфликтной ситуации:**

- снижая собственную тревожность и агрессивность ты, существенно влияешь на свое восприятие и оценку складывающейся ситуации, можешь увидеть и обсудить проблему с различных точек зрения;
- учитывай, что эмоционально возбужденный партнер может исказить доносимую информацию, а взаимное недопонимание осложняет конфликтную ситуацию;
- прекратить или сгладить обостряющийся спор можно различными приемами: свести проблему к шутке; перевести разговор на другую тему; уступить, если проблема спора не особенно важна и др.;
- здоровое чувство юмора, способно разрядить ситуацию и снять собственное напряжение;
- улыбка — важный компонент общения;
- негативные эмоции — один из основных факторов, способствующих возникновению конфликтов;
- необходимо быть твердым по отношению к проблеме и мягким по отношению к людям.

### **К основным способам и приемам изменения своего поведения в предконфликтной ситуации можно отнести следующие:**

- умение прекратить или сгладить обостряющийся спор можно различными приемами: свести проблему к шутке; перевести разговор на другую тему; уступить, если проблема спора не особенно важна и др. Признаками высокого эмоционального накала могут быть мимика, покраснение лица, жесты, содержание, темп и тембр речи;
- учитывать, что сообщаемая партнером информация может теряться и искажаться. Только из-за этого ваши с партнером позиции по проблеме могут значительно различаться. Именно это, а не действительные противоречия между людьми, может способствовать возникновению предконфликтной ситуации;
- децентрация — понятие противоположное по значению «эгоцентризму», способность видеть и обсуждать проблему с различных точек зрения;
- сообщать партнеру, что он не прав, вовсе не обязательно при свидетелях, тем более настаивать на публичном признании неправоты

и т. п. Необходимо быть твердым по отношению к проблеме и мягким по отношению к людям;

- осознать, что тревожность и агрессивность сказываются как на восприятии ситуации, так и на характере взаимоотношений человека с окружающими, повышая конфликтность. Снижать собственную тревожность и агрессивность можно, используя аутогенную тренировку, физические упражнения, организуя полноценный отдых, поддерживая благоприятный социально- психологический климат в семье и т. п.;
- контроль за собственным психическим состоянием, изменяющимся в течение суток, позволяет иногда существенно повлиять на свое восприятие и оценку складывающейся ситуации, учесть его с целью предупреждения собственной раздраженности;
- окружающие так же, как и мы, обладают своими интересами и имеют право отстаивать их. В основу взаимодействия с ними должно быть положено сотрудничество, которое позволит учесть потребности обеих сторон;
- улыбка — важный невербальный компонент общения. Она выполняет целый ряд позитивных функций и может приводить к уменьшению негативных эмоций, если они есть;
- нужно рассчитывать не только на лучший, но и на худший вариант развития событий, быть готовым к нему и не завышать свой прогноз в отношении возможных поступков окружающих. Негативные эмоции — один из основных факторов, способствующих возникновению конфликтов. Они часто являются реакцией человека на заметное и значимое несоответствие реального хода развития событий с тем, на который он рассчитывал;
- искренняя заинтересованность проявляется в стремлении понять проблемы партнера по общению, в желании помочь ему хотя бы советом. Тем более что в условиях сложной и трудной жизни люди часто нуждаются в сочувствии;
- в предупреждении конфликтов трудно переоценить роль здорового чувства юмора, которое способно разрядить ситуацию и снять собственное напряжение, увидеть и обсудить проблему с различных точек зрения.

## Основные способы и приемы воздействия на партнера

- нужно информировать оппонента о том, в чем затронуты ваши интересы. Он может просто не догадываться об их существовании; иметь верное представление об интересах или слабостях других затруднительно. Поэтому если кто-либо из окружающих наступает вам на «любимую мозоль», то не исключено, что он делает это не специально;
- категоричность суждений — далеко не всегда признак зрелости ума. Крайние оценки часто ошибочны и несправедливы, а беспелляционное мнение (вызывает у собеседника желание оспорить его, даже если оно по существу правильное);
- в любой ситуации важно оставлять оппоненту возможность «сохранить свое лицо». Человек, поставленный в безвыходную ситуацию, униженный и оскорбленный, легко идет на острые конфликты ради сохранения чести и достоинства;
- возможность выговориться позволяет снизить негативные эмоции оппонента, что важно для конструктивного выхода из предконфликтной ситуации;
- принимая решения, необходимо оценивать, чьи интересы оно может затронуть. Еще лучше согласовывать их с людьми до того, как они будут приняты. Человек оказывается не готов к внезапным изменениям обстановки, когда он вынужден принимать решения экспромтом;
- для предупреждения конфликтов важно обсуждать с оппонентом только тот вопрос, который необходимо решить. Не стоит пытаться одновременно обсуждать способы решения нескольких проблем, если все они вызывают трудности в согласовании интересов.

### К основным способам и приемам воздействия на партнера можно отнести следующие:

- реально подходить к возможностям оппонента и заданию сроков выполнения задачи; завышенные требования и нереальные сроки выполнения работы приводят к тому, что люди не могут добиться поставленных целей, делают ее быстро, но плохо, либо не укладываются в срок;

- быстро идут только разрушительные процессы. Занимаясь перевоспитанием оппонента, не следует рассчитывать на немедленные результаты. Эти ожидания могут привести к конфликтам;
- необходимо уметь оценивать актуальное настроение оппонента. Если он повышенно агрессивен, то нецелесообразно начинать с ним обсуждение острой проблемы;
- знание закономерностей невербального поведения человека поможет более глубоко и оперативно оценивать истинные намерения собеседника и заранее обнаруживать угрозу конфликта;
- мягкая позиция по отношению к оппоненту компенсирует жесткость защиты ваших интересов. Это уменьшит вероятность конфликта, увеличив ваши шансы на отстаивание своих прав;
- возможность выговориться позволяет минимизировать негативные эмоции оппонента, что важно для конструктивного выхода из предконфликтной ситуации;
- принимая решения, необходимо оценивать, чьи интересы оно может затронуть. Еще лучше согласовывать их с людьми до того, как они будут приняты. Человек оказывается не готов к внезапным изменениям обстановки, когда он вынужден принимать решения экспромтом;
- для предупреждения конфликтов важно обсуждать с оппонентом только тот вопрос, который необходимо решить. Не стоит пытаться одновременно обсуждать способы решения нескольких проблем, если все они вызывают трудности в согласовании интересов;
- в любой ситуации важно оставлять оппоненту возможность «сохранить свое лицо». Человек, поставленный в безвыходную ситуацию, униженный и оскорбленный, легко идет на острые конфликты ради сохранения чести и достоинства;
- чем более расположен к вам собеседник, чем более вы воспринимаете его как лично значимого человека, тем меньше вероятность конфликтов;
- категоричность суждений — далеко не всегда признак зрелости ума. Крайние оценки часто ошибочны и несправедливы, а беспелляционное мнение вызывает у собеседника желание оспорить его, даже если оно по существу правильное.