

Бесконфликтное общение

**Других не зли и сам не злись.
Мы гости в этом бренном мире.
И если что не так — смирись,
Будь умнее — улыбнись,
Холодной думой головой,
Ведь в мире все закономерно:
Зло, излученное тобой,
К тебе вернется непременно...**

Омар Хайям, «Мудрость Востока»

Мудрый человек всегда найдёт способ, чтобы не начать войну.

Ямамото Исороку

Как вы думаете, может ли ученик быть всегда послушным, учитель всегда терпеливым, а родитель всегда молчаливым? Конечно же, нет! А потому, в «школьном треугольнике» учитель-ученик-родитель, безусловно, неизбежны конфликты, отражающие противоречия во взглядах, целях, интересах, а также несогласие с процессом или явлением школьной жизни, и случаются они чаще, чем нам того хотелось бы. К сожалению, часто возникают противоречивые ситуации дома, в общественном транспорте, магазине..., причем совсем не важно, наблюдает ли человек конфликт со стороны, либо является непосредственным его участником, в любом случае он заряжается отрицательной энергией, что приводит к ухудшению настроения и самочувствия, снижению мотивации и работоспособности, ссорам с друзьями, коллегами, родителями, детьми...

И вместо того чтобы попытаться прийти к согласию, каждая из сторон упорно стоит на своем, и зачастую конфликтующие ведут себя настолько неадекватно, что вовлеченным в «разборки» оказывается большое количество людей. А ведь многие спорные ситуации можно избежать, следуя правилам бесконфликтного общения, научившись просто правильно общаться с окружающими. Итак:

1. Не употребляйте в своей речи слова, которые могут вызвать обиду или негативную реакцию у собеседника, а также, если вы почувствовали в обращении к вам конфликтогены (слово, действие или бездействие, интонация, выражение лица, жесты, т.е. те вещи, которые не всегда контролируются), не отвечайте тем же, игнорирование на выпад только, подчеркивает вашу невозмутимость. Помните, что конфликтные ситуации неизбежны, но умный ищет выход из них, а глупый — вход.
2. Проявляйте искренний интерес к другим людям. Не следует равнодушно относиться к обращениям, просьбам: выслушать человека — это уже на 90 % ему помочь. Например: «Я внимательно Вас слушаю...», «Это понятно...», «Правильно, что Вы решились на разговор...», «Постараюсь помочь...». Такое внимание уже не станет отправной точкой в конфликтной ситуации, ибо необходимость выговориться часто несет самые, что ни на есть психотерапевтические функции.
3. Старайтесь зеркально смотреть на любую ситуацию, не погружаясь в неё с головой, а созерцайте ее со стороны, постав себя на место собеседника. При этом важно понять точку зрения другой стороны и чувства, движимые в этом случае, а также подумайте, что в вашем поведении может задеть оппонента.
4. Следует уважать мнение других людей, хоть это и не так легко сделать, особенно когда сталкиваешься с мнением, радикально противоположным твоему: «Спасибо, Ваше мнение интересное, но я считаю...», или «Ваше обращение не по адресу, советую...», а еще «Я Вас выслушаю, но сначала расскажу Вам о...», «Это понятно, но могу предложить иной выход...».
5. Старайтесь к собеседнику обращаться по имени (отчеству, и фамилии — в зависимости от обстоятельств). Без колебаний просите повторить имя, если вы сразу не расслышали или не поняли. Чтобы лучше запомнить, проговорите имя про себя.
6. Улыбайтесь, ведь улыбка - мимический жест, знак дружелюбности, готовности к общению, открытости. Улыбкой можно растопить лед возникшего напряжения, самого сильного негативного настроения и недоверия. Она обогащает тех, кто ее получает, но и не обедняет тех, кто ее дает.
7. Если в общение возникло напряжение — сделайте паузу, если в разговоре назревает спор - смените на некоторое время тему разговора или разойдитесь в разные углы. Молчание и пауза дадут время всем успокоиться и спокойно продолжить разговор, либо не возобновлять его вовсе.

8. Важно уметь вовремя признавать свои ошибки и неправоту, тогда в другой раз можно рассчитывать на такое же признание с другой стороны.

9. Критика должна быть правильной, направлена на какой-то конкретный поступок, а не на личность оппонента. Не следует обвинять и унижать собеседника, диалог должен быть конструктивным.

Итак, с теорией мы познакомились, а теперь перейдем к практическим советам:

Не упрекай!

Не демонстрируй чувства превосходства!

Критикуя, не обвиняй и не унижай!

Будь требователен больше к себе, чем к другим!

Будь терпим!

Щедры дари знаки уважения!

Не допускай реакции типа «Сам дурак»!

Не давай советы, если тебя о них не просят!

Прости партнеру раздражительность. Постарайся понять и оправдать его. Не сердись, даже если он не прав. Дай выговориться и заведи дружелюбный разговор.

Заинтересованно спрашивай, но не будь бесцеремонным!

Решай вместе с человеком, а не вместо человека!

Проси совета - это знак уважения!

Ищи в людях хорошее!

Споры, а не ссоры!

Выиграв конфликт, не разыгрывай роль победителя!

Чаще улыбайся, даже если тебе невесело. Не делай злое лицо!

Улыбнемся?

«Решение острых проблем обычно ищут за круглым столом» Иванов А.

«Те, кто не могут сварить суп, заваривают кашу» Домиль В.

«В разгар конфликтного момента, крик не заменит аргумента» Резникова Е.

«Семейные конфликты лучше улаживать за чашкой чая – тогда жена вновь души не будет в вас чаять» Нейах

«Взрослые смеются над детьми, которые в своё оправдание ноют: «Он первый начал». Но взрослые конфликты начинаются точно так же» Нотомб А.

Уважаемые коллеги-педагоги, прочитав статью, не отвергайте сразу ее значимость. Да, «школьный треугольник» - самый тяжелый в решении, но попытаться избежать конфликта мы можем и должны! И помните, что «все болезни от нервов», и за привычной сердечной или головной болью порой скрывается конфликт, противоречивые желания, которые изводят, мучают и угнетают человека. Я – за бесконфликтное общение, а вы?