ПРИЁМЫ САМОКОНТРОЛЯ ЭМОЦИЙ В ПРОЦЕССЕ КОНФЛИКТНОГО ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ.

Содержание.

- Технология рационального поведения в конфликте.
- Способы избавления от гнева.
- Правила самоконтроля эмоций.
- Кодекс поведения в конфликте.
- Мудрое поведение в конфликте.

Технологии рационального поведения в конфликте

Всплеск эмоций в процессе разрешения спора — плохой союзник и, как правило, приводит к обострению ситуации. Эмоциональное возбуждение мешает оппонентам понять друг друга, оно не позволяет им четко изложить свои мысли. Поэтому управление эмоциями в конфликтном взаимодействии является одним из необходимых условий конструктивного разрешения проблемы.

Под технологиями рационального поведения в конфликте мы будем понимать совокупность способов психологической коррекции направленной на обеспечение конструктивного взаимодействия конфликтантов, на основе самоконтроля эмоций. Особое место в обеспечении самоконтроля над эмоциями в конфликтном взаимодействии занимают аутотренинг и социально-психологические тренинги, а также формирование установок на конструктивное поведение в конфликте.

Способы избавления от гнева.

- Среди подобных технологий можно назвать способы избавления от гнева, предлагаемые Д. Скотт.
- Один из таких способов называется визуализацией. Процесс визуализации сводится к тому, чтобы представить себя делающим что-либо или говорящим.

Второй способ избавление от гнева условно называется «заземлением». Он заключается в том, что вы представляете гнев, который входит в вас, как пучок отрицательной энергии от человека или энергии, рождающейся в конфликтной ситуации. Затем вы представляете себе, что эта энергия опускается в вас и спокойно уходит в землю.

Третий способ избавления от гнева — его проецирование и уничтожение в форме проекции. Этот способ состоит в том, что вы излучаете свой гнев и проецируете его на некий воображаемый экран. Затем вы берете воображаемую лучевую пушку и «стреляете» в него. (Это дает выход желанию насильственных действий). С каждым попаданием ваше раздражение ослабевает и в конечном итоге исчезает вовсе.

Правила самоконтроля эмоций.

Первое правила самоконтроля эмоций, суть которого сводится к спокойной реакции на эмоциональные действия партнера. Когда ваш партнер находится в состоянии эмоционального возбуждения, вы ни в коем случае не должны поддаться действию психологического закона заражения и не войти в такое состояние сами. В этом случае, сдержавшись от эмоциональной первоначальной реакции, весьма полезно задавать себе вопросы: «Почему он(а) ведет себя так», «Каковы его/ее мотивы в данном конфликте», «Связано ли его/ее поведение с какой-то другой причиной?» и т.п.

Второе правило самоконтроля эмоций называется рационализацией эмоций. Положительный эффект дает обмен эмоциональными переживаниями в процессе общения. Сообщая о своих обидах, переживаниях, партнеры получают разрядку. Но такой обмен должен быть осуществлен в спокойной форме, а не в форме взаимных оскорблений. В процессе обмена эмоциями, в ходе беседы партнеры осознают смысл происходящего и тем самым обеспечивают дальнейшее конструктивное развитие переговорного процесса. Говоря о рационализации эмоций, следует подчеркнуть важность осознания причин своей нежелательной эмоциональной реакции на предыдущем этапе общения. Это позволит избежать отрицательных эмоций на последующих этапах.

Третье правило самоконтроля эмоций сводится к поддержанию высокой самооценки в общении. Одной из причин нежелательных эмоциональных реакций партнеров в переговорном процессе часто является занижение их самооценки. Неадекватность эмоционального поведения в этом случае объясняется одним из механизмов психологической защиты — регрессией. Чтобы исключить эмоциональные реакции, следует поддерживать у себя высокий уровень самооценки и способствовать поддержанию высокой самооценки, чувства значимости у своего оппонента.

Кодекс поведения в конфликте.

Дайте партнеру «выпустить пар». Если партнер раздражен и агрессивен, нужно помочь ему снизить внутреннее напряжение. Пока этого не произойдет, договориться с ним трудно или невозможно. Во время «взрыва» партнера следует вести себя спокойно, уверенно, но не высокомерно. Необходимо помнить, что человек в состоянии эмоционального возбуждения неуправляем, а его агрессивность объясняется перенасыщением отрицательных эмоций. Наилучший прием в такие минуты — представить, что вокруг вас есть оболочка (аура), через которую не проходят стрелы агрессии. Вы изолированы, как в защитном коконе. Немного воображения, и этот прием срабатывает.

Потребуйте от партнера спокойно обосновать претензии. В случае предъявления претензий в эмоциональной форме можно сказать ему о том, что людям свойственно путать факты и эмоции, и что вы будете принимать во внимание только факты и объективные доказательства. Отметать эмоции можно вопросами: «То, что вы говорите, относится к фактам или мнению, догадке?», «То, что вы утверждаете, можно не обосновывать?» и т.д.

Сбивайте агрессию неожиданными приемами. Например, доверительно попросите у конфликтующего партнера совета. Задайте неожиданный вопрос о чем-нибудь постороннем, но значимом для него. Напомните о том, что связывало вас в прошлом, и было очень приятным. Сделайте комплимент, выразите сочувствие в чем-либо. При этом важно, чтобы комплимент или сочувствие не прозвучали в форме иронии. Главное, чтобы ваши просьбы, воспоминания, комплименты переключили сознание разъяренного партнера с отрицательных эмоций на положительные.

Не давайте партнеру отрицательных оценок, а говорите о своих чувствах. Не говорите: «Вы меня обманываете», лучше звучит: «Я чувствую себя обманутым». Не говорите: «Вы грубый человек», лучше скажите: «Я очень огорчен(а) тем, как вы со мной разговариваете».

Попросите сформулировать желаемый конечный результат и проблему как цепь препятствий. Проблема — это то, что надо решать. Помните, что отношение к человеку — это фон или условия, в которых приходится ее решать. Неприязненное отношение к клиенту или партнеру может заставить вас уйти от решения проблемы. Это грубейшая ошибка. Причина ее — ваши эмоции. Не позволяйте эмоциям управлять вами. Определите вместе с партнером проблему и сосредоточьтесь на ней.

Предложите партнеру высказать свои соображения по разрешению возникшей проблемы и свои варианты решения. Не ищите виноватых и не объясняйте создавшееся положение, ищите выход из него. Не останавливайтесь на первом приемлемом варианте, а создавайте спектр вариантов, из которых позже выберите лучший. При поиске путей решения помните, что следует искать взаимоприемлемые варианты решения. Вы и партнер должны быть удовлетворены взаимно. И вы оба должны стать победителями, а не победителем и побежденным. Если вы не можете договориться о чем-то, то ищите объективную меру для соглашения (нормативы, закон, факты, существующие положения, инструкции и т.д.).

В любом случае дайте партнеру «сохранить свое лицо». Не позволяйте себе распускаться и отвечать агрессией на агрессию. Не задевайте достоинства партнера. Он этого не простит, даже если и уступит нажиму. Не затрагивайте его личности. Давайте оценку только его действиям и поступкам. К примеру, можно сказать:«Вы уже дважды не выполнили свое обещание», но нельзя говорить: «Вы — необязательный человек».

Отражайте, как эхо, смысл его высказываний и претензий. Кажется, что все ясно, и все же: «Правильно ли я вас понял(а)?», «Вы хотели сказать?..», «Позвольте я перескажу, чтобы убедиться, правильно ли я вас понял(а) или нет». Такая тактика устраняет недоразумения и, кроме того, демонстрирует внимание к человеку. А это тоже уменьшает агрессию.

В позиции «на равных» держитесь, как на острие ножа. Большинство людей, когда на них кричат или обвиняют, тоже кричат в ответ или стараются уступить, промолчать, чтобы погасить гнев другого. Обе эти позиции неэффективны. Держитесь твердо в позиции спокойной уверенности. Она удерживает партнера от агрессии и помогает обоим не «потерять свое лицо».

Не бойтесь извиниться, если чувствуете свою вину. Во-первых, это обезоруживает партнера, во-вторых, вызывает у него уважение. Ведь способны к извинению только уверенные и зрелые личности.

Ничего не надо доказывать. В любых конфликтных ситуациях никто никогда никому ничего не может доказать. Доказательство в конфликте вызывает всплеск отрицательных эмоций, которые блокируют способность понимать, учитывать позицию соперника и соглашаться с «врагом». Работа мысли останавливается. Поэтому нужен спокойный обмен мнениями по обсуждаемой проблеме. Такой обмен должен вестись на равных.

Замолчите первым. Если так уж получилось, что вы потеряли контроль над собой и не заметили, как вас втянули в эмоциональный конфликт, попытайтесь сделать единственное — замолчите. Не надо требовать от «противника» замолчать. Как правило, такое требование малоэффективно или вовсе невыполнимо. Легче всего сделать это самому. Ваше молчание позволит выйти из ссоры и прекратить ее. Используя этот прием, важно помнить, что молчание не должно быть обидным для партнера, не должно приобрести форму издевки, злорадства или вызова. Молчание должно быть направлено исключительно на объект ссоры.

Не характеризуйте состояние оппонента. Всячески избегайте словесной констатации отрицательного эмоционального состояния партнера: «Ну вот, полез (ла) в бутылку... А ты чего нервничаешь, злишься?.. Чего ты бесишься?». Подобные «успокаивающие» слова только укрепляют и усиливают развитие конфликта.

Уходя, не хлопайте дверью. Ссору можно прекратить, если спокойно и без всяких слов выйти из комнаты. Но если при этом хлопнуть дверью или перед уходом сказать что-то обидное, можно вызвать эффект страшной, разрушительной силы. Известны трагические случаи, вызванные именно оскорбительным словом «под занавес».

Говорите, когда партнер остыл. Если вы замолчали, а партнер расценил отказ от ссоры как капитуляцию, лучше не опровергайте этого. Держите паузу, пока он не остынет. Позиция отказавшегося от ссоры должна полностью исключать все, что бы то ни было обидное и оскорбительное для партнера. Побеждает не тот, кто оставляет за собой последний решающий выпад, а тот, кто сумеет остановить конфликт вначале, не даст ему разгона.

Независимо от результата разрешения противоречия старайтесь не разрушить отношения. Выразите свое уважение и расположение партнеру и выскажите соглашение по поводу возникших трудностей. И если вы сохраните отношения и дадите партнеру «сохранить свое лицо», то вы не потеряете его как сотрудника.

Мудрое поведение в конфликте.

Пять признаков мудрого поведения в конфликте

1. «Открытость» ума. Человек с «открытым» умом настроен на понимание доводов и аргументов, которые ему самому не пришли бы в голову. Он как бы «открыт» для восприятия того, чего не видит сам, занимая свою позицию. Он допускает многоальтернативный подход и понимает, что лучше иметь выбор.
2. Позитивное отношение к оппоненту. «Мудрый» человек в отличие от «незрелого» даже в конфликте пытается увидеть в сопернике друга и лучшую сторону его личности. И это разумно. Ведь всегда легче договориться с другом, а не с врагом. Друг не агрессивен, настроен на взаимопонимание, хочет договориться, открыт, не подозревает тебя в нечестных намерениях и т.д.

3. Рациональное мышление. У «мудрого» человека разум контролирует эмоции, и он отдается не стихиям и порывам, а дипломатии и трезвым мыслям. Он умеет отделять свои отношения, эмоции от самой проблемы и не смешивает их. Он решает две самостоятельные задачи. Одна — найти разрешение конфликта. Вторая — упорядочить при этом свои взаимоотношения с оппонентом. И важно сохранить хорошие отношения, даже если решение конфликта не найдено. К поиску решения можно вернуться и позднее.

4. Сотрудничество. Типичное поведение (по статистике оно составляет две трети всех случаев) в конфликте — стремление к односторонним выигрышам, ориентация на стандартную победу, где есть победитель и побежденный. Только ориентация на равенство и сотрудничество дает выход из конфликта.

5. Терпимость. Незрелый человек нетерпим к людям, их особенностям. Его раздражают их эмоции, непонимание, иная позиция или точка отсчета, другие ценности. Мудрый всегда терпим. Он признает право людей быть такими, какие они есть, и их право думать так, как они думают. Даже если оппоненты проявляют деструктивное поведение, мудрый воспринимает это как беду человека, а не его вину.