**Как выйти из конфликтной ситуации быстро и достойно**

Как выйти из конфликтной ситуации быстро и достойно

Важно помнить, что самый популярный способ раздуть конфликт — это взаимная критика. Многие считают, что критика — очень полезная вещь. Однако далеко не всякая критика бывает полезной. 99 % критики, которую мы слышим и выдаем ежедневно, — это унижающая критика. Она приносит огромный вред не только отношениям, но и здоровью людей. Критика вызывает стрессовое состояние, длительное переживание которого приводит к психосоматике: псориаз, язва, астма, гипертония, гинекологические и другие заболевания. Она задевает человеческие чувства и так же болезненна, как физические оскорбления. Она разрушает достоинство личности и может привести к самоубийству. Атмосфера постоянной критики приводит к эмоциональной травме, лишает самоуважения и порождает мысль о неполноценности, и это переносится во все сферы жизни любого человека. Грубое слово — обидно, насмешки — унизительны. Если поучения и критика исходят от людей, обладающих властью над вами, вы становитесь беспомощными, не можете принимать решения. Словесное и эмоциональное наказание приводит к снижению самооценки, возникновению чувства тревоги, может препятствовать развитию чувства уважения к другим людям как у ребенка или подростка, так и у взрослого.

Поэтому давайте разберемся, какая бывает критика и как отличить полезную от неполезной. Существует три типа критики:

— полностью несправедливая;

— частично справедливая;

— справедливая критика.

К **полностью несправедливой** критике относятся оскорбления. Как правило, человек оскорбляющий находится под влиянием эмоций. Поэтому необходимо успокоить его, постараться сделать так, чтобы человек смог отойти от эмоций и начал здраво рассуждать. Необходимо спокойно и доброжелательно задать критикующему несколько вопросов, чтобы он перешел от оскорблений к конкретным замечаниям:

**Уточняющие вопросы:** «Что именно вы имеете в виду?», «Что вы хотите этим сказать?». Очень часто критикующему трудно остановиться и сформулировать конкретное замечание. На ваш вопрос он может ответить следующей фразой: «Вы сами прекрасно знаете, о чем я говорю». В таком случае продолжайте терпеливо задавать следующие вопросы.

**Фактические вопросы:** «Назовите, пожалуйста, факты», «Приведите примеры», «Что, где, когда?». Если и на эти вопросы вы не получите конкретной формулировки замечания, а услышите примерно следующее: «Очень много фактов», «Примеров — хоть отбавляй», то переходите к следующему типу вопросов.

**Альтернативные вопросы:** «Вам не нравится это, это и это?». То есть вы помогаете критику сформулировать конкретные замечания. В этом случае, скорее всего, он уже сможет правильно указать на ваши конкретные слова или поступок, вызвавшие его недовольство. Например: «Вы сегодня опоздали на 5 минут» или «Вы вчера обозвали посетителя глухим». Если вы услышите конкретные и справедливые замечания, то признайте их и задайте последний тип вопросов.

**Опустошающие вопросы: «**Вам не нравится, как я составляю отчеты, как я разговариваю по телефону и как я одета? Что еще вам не нравится?» То есть перечислите все замечания и спросите, нет ли еще.

Эти вопросы необходимы для того, чтобы критик выложил сразу все, чем недоволен, и подольше к вам не приставал. Если он добавит замечание: «А еще мне не нравится, что вы часто опаздываете», то с готовностью примите к сведению и это.

Этот способ реагирования самый трудный, но ведь и критика была сформулирована в самой несправедливой форме. Возможно, ваши наводящие вопросы, заданные спокойным и доброжелательным тоном, вызовут удивление и даже раздражение критика. Так и должно быть. Это значит, что он почувствовал ваше превосходство в этой ситуации. Он привык к жалким оправданиям, контратакам или покорному молчанию, а вы спокойно пытаетесь разобраться, принимая к сведению конкретные и справедливые замечания. Впредь он будет критиковать вас конкретно или вообще в момент раздражения обойдет вас стороной — «поточит когти» о кого-нибудь другого.

Теперь поговорим о **частично справедливой** критике — таким способом чаще всего критикуют ваши привычки, манеру одеваться, характер или высказывают свое мнение (имеют полное право!).

Например: «Вечно вы опаздываете (спорите, говорите глупости и так далее)!» или «Любите вы подшучивать над другими (поспать, посплетничать и так далее)!», или «Вы плохо себя ведете (одеты, говорите, пишете и так далее)!».

Очевидно, что критик точно указывает на определенный ваш недостаток, но все-таки слишком обобщает область критики. Полностью признать такое замечание нельзя, но справедливая часть в нем есть. А все, что справедливо, следует признать.

На частично справедливую критику есть три способа достойного реагирования:

**Первый способ.** Признавайте только справедливую часть критики, а на остальное не реагируйте. Начинайте ответ обязательно с «да». Всегда, признавая что-либо, следует сначала сказать это волшебное слово, чтобы успокоить собеседника, расположить его к себе и продемонстрировать свою готовность к взаимопониманию. Например, вам сказали: «Вечно вы опаздываете». Достойный ответ: «Да, сегодня я опоздала».

**Второй способ** применяйте тогда, когда не согласны даже с частью критики. Например, вам говорят: «У вас плохие манеры» или «Вы плохо одеты». А вы считаете, что это не соответствует действительности. Но критик имеет право и так думать. Признайте это его право, начните опять с «да»: «Да, вы вправе так думать» или: «Да, не всем нравятся мои манеры».

**Третий способ** достойного реагирования на частично справедливую критику — перевод критики в достоинство. Это — «высший пилотаж» в искусстве общения. Например, вы слышите в свой адрес: «Любите вы поболтать». Ответ начните опять с «да»: «Да, приятно поговорить с умными людьми».

Третий тип критики — **полностью справедливая** . Это конкретная критика. Вам указывают на ваши слова или поступок, подчеркивая, что вы что-то сказали или сделали, **нарушив договоренности** . Например, вам говорят: «Мы договаривались, что ты придешь в пять, а ты пришла в шесть», или «Ты обещала приготовить борщ и не приготовила», или «Эту рубашку ты погладила не полностью», или «Ты на меня накричала». Сразу признайте справедливость критики, начните опять с «да»: «Да, ты прав» или: «Да, это так, я сожалею об этом». Многие говорят при этом: «Извините меня». Не советуем вам часто извиняться, если в этом нет особой необходимости. Извиняющийся человек выглядит неуверенным в себе. Ответы «жаль» или «я сожалею об этом» вполне достаточны для того, чтобы сгладить впечатление от совершенных действий.

В любом случае, для разрешения конфликта очень важно умение договариваться не только во время или после конфликта, но и гораздо раньше. Как только вы вступаете в контакт, будь то рабочие отношения, дружба или создание семьи, очень важно сразу же построить основные вехи ваших отношений. Для того чтобы научиться это делать, предлагаем вам следующее упражнение.

Упражнение 36

Для этого упражнения вам понадобится партнер. Вы можете сделать это упражнение с подругой или даже несколькими подругами по очереди.

Представьте, что по каким-то неожиданным обстоятельствам вам пришлось жить вместе. Возьмите лист бумаги и ручку и выпишите все самые важные сферы ваших отношений, которые будут присутствовать в вашей совместной жизни. Например:

Финансы;

Уборка;

Покупка продуктов;

Стирка;

Личные вещи и их пользование;

Личная территория;

Проведение досуга;

Поздние возвращения домой;

Приглашение гостей или родственников;

Домашние животные;

Личные отношения с мужчинами;

И так далее.

После того как вы выпишете все сферы, постарайтесь о них договориться, как именно будут устроены ваши отношения в этих сферах. Важно договориться таким образом, чтобы у вас обеих не осталось чувства притеснения, дискомфорта или ощущения, что вы чем-то пожертвовали. Важно даже то, как будут стоять тапочки в коридоре.

После этого ответьте на вопросы, обсудите их друг с другом и запишите ваши ответы в дневник самонаблюдений:

Что было самым трудным в этом упражнении?

Что вы не учли?

Очень важно подчеркнуть, что договоренности никогда не бывают вечными. Рано или поздно в жизнь включаются новые обстоятельства, и в этот момент бывает полезно обсудить новые условия. Такой пункт в вашем договоре, как «обсуждение возникающих новых вопросов по мере поступления», должен быть обязательным. Еще одно препятствие в общении — это неискренность намерений собеседников, которая называется «манипуляцией».