

«Ссориться, но грамотно?»

От того, как мы ссоримся, наши отношения с партнером могут улучшиться или оказаться под угрозой. Предлагаем вам шесть приемов, которые помогут продвигаться во время споров в правильном направлении.

Израильский психолог Эран Гальперин (Eran Halperin) обобщил исследования роли наших эмоций в момент спора. В своей работе «Эмоции, эмоциональное регулирование и разрешение конфликтов» он также показал, как именно наши мысли и субъективное отношение к той или иной ситуации формируют наши эмоции. Так, например, мы в значительной степени зависим от реакции других людей и нам бывает важно получать уважение и поддержку со стороны тех, кто наблюдает за спором, но не включен в него. И если мы чувствуем, что этой поддержки по каким-то причинам нет или она недостаточна, недовольство или злость могут усиливаться. Те же эмоции мы испытываем, если чувствуем, что проигрываем в споре. Однако, чем раздражительнее мы становимся, тем с большей вероятностью теряем логическую цепочку аргументации, а значит, оказываемся в заведомо слабом положении. Психологи предлагают нам **тактические приемы, помогающие успешно разрешать спорные ситуации.**

1. Держитесь фактов. Мы часто втягиваемся в спор из-за несущественных для нас вопросов и поэтому плохо знаем предмет. Мы понимаем, что с самого начала были неправы, однако нежелание показаться проигравшими в своих собственных или чужих глазах заставляет нас продолжать бессмысленный конфликт. Это, разумеется, не лучший стимул для развития дискуссии. Постарайтесь остановиться, если вы не уверены в своих аргументах, и не входите в спор ради спора – даже если оппонент провоцирует вас на это.

2. Взгляните на ситуацию со стороны. Вам не нужно соглашаться с вашим собеседником для того, чтобы увидеть противоположную точку зрения. Однако если вы хотите разрешить конфликт, то должны быть способны хорошо понимать взгляд на ситуацию и аргументацию своего визави. ««Это важно еще и потому, что мы начинаем лучше осознавать, что движет нашим собеседником и формирует его убежденность», – говорит Эран Гальперин. – Быть может, он чувствует угрозу, исходящую с вашей стороны, испытывает из-за этого страх или раздражение, что во многом отражается на его точке зрения. Или он знает о предмете спора нечто, чего не знаете вы». Так или иначе, если вы проявите симпатию по отношению к собеседнику, это позволит ослабить накал ситуации, а значит, более органично прийти к обоюдному решению.

3. Будьте открытым и непредубежденным собеседником. Становиться в позицию агрессивной защиты – худшая стратегия для того, кто хочет разрешить спорную ситуацию. «Не давайте вашему собеседнику почувствовать, что вы не намерены рассмотреть иные альтернативы, – подчеркивает Гальперин. – Если вы покажете, что хотите понять позицию вашего визави, то и он, в свою очередь, будет скорее готов согласиться с частью ваших аргументов». Чем более внимательным слушателем вы

окажетесь, позволив человеку выговориться, тем с большей вероятностью конфликт разрешится мирно, и вы придете к взаимному компромиссу.

4. Контролируйте свои эмоции. Если вы теряете терпение и начинаете раздражаться, то только спровоцируете оппонента на ответную агрессию. И ваш конфликт таким образом будет разгораться. Не стоит опасаться, что ваше внешнее спокойствие может быть истолковано как проявление слабости вашей позиции. Вы выиграете благодаря тому, что держите свои чувства под контролем, ослабляя эмоциональный накал оппонирующей стороны. И очень может быть, именно благодаря тому, что вы оба посмотрите на ситуацию более трезво и непредвзято, вы сможете прийти к компромиссу. А в некоторых случаях даже признать, что ваш спор бессмыслен.

5. Настройтесь на то, что спор будет разрешен. Конфликты сами по себе подразумевают негативные эмоции. И порой нам сложно представить, что мы соглашаемся с противоположной стороной, – это задевает наше самолюбие. Тем не менее настрой на то, что конфликт будет исчерпан, позволяет нам мыслить более ясно. А значит, и наша аргументация становится более убедительной. Порой же мы начинаем генерировать новые, нестандартные идеи. Иными словами, как только мы поверим в то, что из конфликтной ситуации есть выход, она перестает казаться неразрешимой. Самое главное, о чем нам стоит помнить, – победа в споре совсем не всегда означает, что мы правы. Если наша цель – разрешить конфликт, то так называемый проигрыш в перспективе часто может означать настоящий выигрыш.

6. Уважайте своего оппонента. Многие споры оставляют лишь иллюзию победы. Да, вы можете формально настоять на своем решении, но ценой этому окажутся испорченные отношения. «Исход спора может считаться успешным лишь в том случае, если вы сохранили отношения», – говорит Гальперин. – Поэтому, что бы ни происходило, никогда не унижайте оппонента и не давайте ему повода думать, что вы не считаетесь с ним. Даже если это человек, которого вы больше, скорее всего, никогда не увидите, – проявляйте к нему уважение и старайтесь дать понять, что вы не имеете ничего против него лично». Просто у вас по данному вопросу иная точка зрения.