

Основні правила вирішення конфліктів під час спілкування на конференціях-форумах радіоаматорів

Звичайно, вибудувати стосунки так, щоб повністю уникнути конфліктів під час вирішення проблемних питань практично неможливо, навчитися виходити з конфліктних ситуацій необхідно.

Найбільш оптимальний варіант на конференції або форумі - **компроміс**. Знайдіть те рішення, яке підійде і тій, і іншій стороні.

Існує кілька порад, як звести конфліктні ситуації до мінімуму. Вони будуть корисні радіоаматорам під час спілкування на конференціях-форумах в Інтернеті.

З початку уяснить, що етика спілкування – це основа гідної поведінки на конференції-форумі.

Принципи HAM SPIRIT (кодекс доброзичливості радіоаматорів) також повністю співпадають та актуальні із загальними етичними нормами спілкування на конференціях-форумах.

1. Етика спілкування полягає:

- у взаємному бажанні слухати та без перекручувань інтерпретувати інформацію один про одного. Варто відкинути власні негативні установки на людину, неупереджено проаналізувавши висловлені думки й пропозиції співрозмовника;
- не тільки в логічній обґрунтованості власних доказів, але й уважному ставленні до доказів іншої сторони. Не вважайте завжди, що ваша думка – це істина у послідній інстанції;
- висловленні своїх думок у коректній формі;
- критику завжди спрямуйте не на особу, а на її вчинки;
- під час реагування на критику варто звертати увагу, у першу чергу, на зміст критики, а не на форму її вираження. При цьому поводитися слід коректно, без різких відповідних випадів;
- з'ясування вирішених і невирішених питань. Сторони повинні визначити, чи не залишилося неприємного психологічного осаду в учасників конфлікту. У разі потреби вони повинні вибачитися один перед одним.

2. Навчіться стримувати емоції

У вас ніколи не відбудеться конструктивного діалогу, якщо хоча б хтось один налаштований агресивно. Ні, звичайно, якщо головна ваша мета - розрядити емоції, то кричіть скільки душі завгодно, але якщо ж у вас є конкретна мета, то слід спочатку заспокоїтися, а потім вже починати розмову. Упоратися зі своїми емоціями не так складно, як здається на перший погляд. Спробуйте подивитися на ситуацію з боку. Уявіть, що дивитесь кіно. Так, вам шкода головного героя, але він - не ви, і тому можна неупереджено проаналізувати ситуацію. Нехай у вас не вийде з першого разу, але ж головне - тренування.

3. Не накручуйте себе

Не варто накручувати себе. Спробуйте розібратися, чому ви так переживаєте через це і що ж відчуваєте насправді. Не дивуйтеся, адже те, що ваші емоції засновані на страху, що вас кинуть, що вас не слухають, що вас образять, що проти вас влаштовують інтриги. Це нормальне явище в думках, адже образа, найчастіше заснована на особистому егоїзмі. Не варто всі ці хвилювання підключати для вирішення конкретної проблеми або конфлікту. Зосереджуйтеся на головному – намагайтеся зрозуміти те, що вам кажуть та вирішення проблеми на основі компромісу.

4. Виберіть час для розмови

Не варто лізти під гарячу руку. Якщо відчуваєте, що чоловік роздратований попереднім повідомленням в форумі - відкладіть розмову. І пам'ятайте, не варто також заводити розмову з неадекватною людиною.

5. Боріться з причиною, а не наслідком.

З'ясуйте, що стало причиною конфлікту. Варто обговорити й вирішити саме її, а не саму сварку. Сама сварка ніколи не прискорить вирішення конфлікту. З'ясування причини конфлікту - це набагато прискорить вирішення проблеми.

6. Не згадуйте минуле

До того ж пам'ятаєте, починати сварку, при цьому згадуючи всі попередні гріхи не варто. Обмежитесь тим, що сталося саме в даний момент.

7. Не накопичуйте проблеми.

Вирішуйте проблеми по мірі їх надходження та поступово. Не слід чекати, поки їх збереться досить. Обговорюйте та вирішуйте проблеми поступово, і ніколи не повертайтеся до них. Перекладання в

одну купу декілька проблем ніколи не дасть можливість їх вирішити відразу. Зазвичай звальювання до купи декілька різних проблем – є намаганням нагнітання конфлікту, прикриттям виправдання, а не їх вирішення.

8. Не плекайте образу.

Говоріть про образу спокійно і без істерик. Не слід виношувати її в собі - чим швидше ви викажетесь, тим швидше вона пройде. Якщо відчуваєте або підозрюєте, що вас намагаються образити, хамські поведяться (не у дусі НАМ SPIRIT), нагадайте про це ввічливій формі та запропонуйте повернутися до увічливого спілкування. Володійте своїми емоціями. Це одне з основних правил розв'язання конфліктних ситуацій.

9. Не опускайтесь до образ.

Це також дуже важливо. Образи - нова причина для сварок. При цьому важливо зосередитися на конкретних діях, а не на особах та особистостях з їх недоліках або їх попередніх упущеннях, порівнянних із собою за рівнем підготовленості або досягнень у радіохоббі. Пам'ятайте, радіоаматорство – це не професія, а лише хоббі та у цьому не може бути показово випнутих своїх досягнень у порівнянні з опонентом, принаймні це непристойно в умовах конфлікту.

Неприпустимі три типа критики, які пов'язані з образами:

- з метою зведення особистих рахунків спрямована на те, щоб скривдити, зачепити людину, підкреслити її слабкі сторони, нагадати про прорахунки;
- з бажанням показати себе, продемонструвати свої знання, ерудицію, підкреслити свою важливість в очах інших з метою збереження чи підвищення свого статусу чи престижу – ніколи не надасть вам поваги та завжди викликає гидливість;
- з метою перестрашування. Людина, що критикує, у цьому випадку використовує критику, щоб завуалювати страх узяти на себе відповідальність. Якщо все закінчиться погано, то той, хто критикує, скаже: «А я вас попереджав!». Таку критику використовують зазвичай слабкі керівники, які бояться брати на себе відповідальність або такі особи, які самі не здатні щось корисне зробити у конкретній конфліктній проблемі. Цей вид негативного виду критики є передумовою переходу до критиканства. Такі три типа критики – завжди шлях у нікуди.

10. Не язвіть і уникайте іронії.

Запам'ятайте, іноді не слова, а тон, з яким ви їх вимовили, ображають співрозмовника. Досліджуйте можливі варіанти вирішення конфлікту або проблеми. Широко відома техніка «мозкової атаки», коли всі члени конференції-форуму висловлюють будь-які, навіть найбезглуздіші пропозиції. Усі ідеї реєструються, і вибирається найкраща. Ця процедура націлює на співробітництво і спільне прийняття рішення.

11. Не влаштовуйте істерик

Чи знаєте ви, що істерика вважається однією з форм маніпуляцій на конференції-форумі? Незважаючи на те, що це вельми потужна зброя, яку використовують «троллі», дійсно вирішити проблему воно вам не допоможе. «Троль» завжди навмисно розміщує провокаційні повідомлення з метою емоціонального нагнітання обстановки та створення конфліктних ситуацій шляхом порушення етичних норм спілкування. «Троллі» завжди поглиблюють конфлікти та створюють нові. Але якщо ініціатором троль-конфлікту виступаєте не ви? Як же вчинити в такій ситуації? Рот на замку Пам'ятаєте, в шкільні роки вам радили закрити рот на замочок, а його викинути? Застосуйте щось подібне. Для того щоб вже точно нічого зайвого не сказати, наберіть у рот води і чекайте, поки чоловік не скаже все, що збирався. Якщо ж ви раптом проковтнули воду - візьміть ще. Людина не може довго розмовляти з самим собою. Незабаром це набридне «тролю» і він замовкне. А саму ситуацію обговоріть пізніше, коли троль зникне з теми обговорення проблеми або конфлікту.

12. Дійте нестандартно

Не слід чіплятися до слів, фраз, вирваних з контексту, адже вони втрачають первісний зміст. Не слід чіплятися до окремих слів, адже тоді грандіозний скандал вам гарантований. Не думайте, що ви першопричина всього Не завжди причина сварки у вас. Можливо, причина роздратування - невдачі в роботі, сварка з друзями або хамство навколишніх, яке вплинуло на вашого співбесідника. Адже не все крутиться навколо вас. Запам'ятайте, при правильному підході, будь-яку агресію та конфлікт можна звести до мінімуму. Головне - знати, як це зробити, взявши за основу зазначені вище поради.