

## **КАК ВЕСТИ СЕБЯ В КОНФЛИКТНОЙ СИТУАЦИИ?**

*«Спорь с человеком умнее тебя: он тебя победит, но из самого твоего поражения ты можешь извлечь пользу для себя. Спорь с человеком ума равного: за кем бы ни оставалась победа, ты, по крайней мере, испытаешь удовольствие от борьбы. Спорь с человеком ума слабейшего: спорь не из желания победы, но ты можешь быть ему полезным».*

**И.С. Тургенев**

Не секрет, что в повседневной жизни происходит постоянное столкновение интересов разных людей, в общении с окружающими часто возникают противоречия, эти столкновения называют **конфликтом**. Многие люди просто не знают как вести себя в конфликтных ситуациях. Большинство считают себя антиконфликтными личностями, но порой каждый может не сдержаться и погорячиться. Не нужно скрывать обиду и делать вид, что все хорошо, нужно просто научиться грамотно разрешать конфликты, добиваться сотрудничества и устранения отрицательных результатов взаимодействия.

Какими же способами люди могут стремиться преодолеть, разрешить лежащие в основе конфликтов противоречия? С одной стороны, они могут, прежде всего, исходить из личных интересов, жестко отстаивать свою собственную позицию. С другой стороны, возможны ситуации, когда один из участников конфликта дает возможность удовлетворить интересы другого участника. Стратегии поведения в конфликте можно классифицировать по тому, насколько ярко в них выражены эти составляющие:

**СОТРУДНИЧЕСТВО.** Эту стратегию поведения в конфликте можно условно назвать поведением птицы, которой люди издавна приписывали такие качества, как мудрость и здравый смысл. «Сова» открыто признает конфликт, предьявляет свои интересы, выражает свою позицию и предлагает пути выхода из конфликта. От противника ожидает ответного сотрудничества. Основной принцип данной стратегии: *«Давай оставим взаимные обиды, я предпочитаю... А ты?»*. Стратегия сотрудничества направлена на конструктивное разрешение конфликта, то есть на работу с проблемой, а не с конфликтом.



**КОМПРОМИСС.** Для этой стратегии характерен тип поведения «лисы», в котором сочетаются осторожность и хитрость. «Лиса» действует по принципу: *«Я уступлю немного, если ты тоже готов уступить»*. Взвешенность, сбалансированность и осторожность – основная установка этого типа поведения. Для данной стратегии одинаково значимы и личные цели, и взаимоотношения.

**ПРИСПОСОБЛЕНИЕ.** Человека, придерживающегося данной стратегии поведения в конфликте, можно назвать «мягкой игрушки», которая безо всяких усилий с противоположной стороны в конфликте дает ощущение тепла и мягкости. Стратегия улаживания в конфликте направлена на максимум во взаимоотношениях и минимум в достижении личных целей. Основной принцип поведения: *«Бери все, что ты хочешь – только давай жить дружно»*. Это установка на доброжелательность за счет собственных



потерь, так называемая «игра в прятки», но, конечно, до определенного предела, так как инстинкт самосохранения сильно развит у всех людей.



**СОПЕРНИЧЕСТВО.** Для такой стратегии характерен тип поведения, который образно можно представить в виде поведения «акулы» в момент нападения. Этот тип поведения жестко ориентирован на победу, без учета собственных затрат, что можно определить выражением «прет напролом».

**ИЗБЕГАНИЕ.** Эту стратегию поведения можно сравнить с поведением «черепахи», которая в момент опасности прячется в свой панцирь. Тактический девиз «черепахи» – «Оставь мне немножко и не трогай меня».



В разных ситуациях и с разными людьми эти стратегии приемлемы в неодинаковой мере. Тот, кто умеет преодолевать конфликты, гибко выбирает стратегию поведения в зависимости от конкретной ситуации.

От наших внутренних качеств зависит то, как мы ведем себя в уже разгоревшемся конфликте. И если мы говорим о том, как выйти из конфликтной ситуации, необходимо понять, какой стратегии мы придерживаемся. Ниже предложен тест, с помощью которого можно определить свой стиль поведения в конфликтной ситуации. Каждый из них имеет свои плюсы и минусы, может соответствовать одной жизненной ситуации, но быть абсолютно неподходящим для других.

### Тест «Мой стиль поведения в конфликте»



*Инструкция по заполнению: для каждого описания модели поведения обведите цифру от 1 до 5, в зависимости от того, насколько часто эта модель поведения встречается у вас:*

- 1 – Никогда так себя не веду
- 2 – Иногда так себя веду
- 3 – Веду себя так в половине случаев
- 4 – Очень часто так себя веду
- 5 – Всегда так себя веду

#### Блок А

1. Я изучаю существующие различия, не отступая от своего мнения, но и не навязывая его окружающим. (1, 2, 3, 4, 5)
2. Я открыто выражаю свое несогласие, затем приступаю к обсуждению различий. (1, 2, 3, 4, 5)
3. Я стараюсь найти свое решение, которое удовлетворяло бы обе стороны. (1, 2, 3, 4, 5)
4. Не позволяя другой стороне обойти меня при принятии решения, я стараюсь донести свою позицию и, в свою очередь, услышать доводы оппонента. (1, 2, 3, 4, 5)

Суммируйте обведенные цифры: \_\_\_\_ + \_\_\_\_ + \_\_\_\_ + \_\_\_\_ = \_\_\_\_ А

#### Блок Б

1. Я скорее соглашусь на частично удовлетворительное для меня решение, чем буду стараться добиться своего.
2. Я скорее признаю свою частичную неправоту, чем начну подробно разбираться, в чем состоят расхождения при конфликте.
3. У меня репутация уступчивого человека.
4. Я стараюсь добиться, чтобы собеседник сказал сам по меньшей мере половину того, что хотел сказать я.

Суммируйте обведенные цифры: \_\_\_\_ + \_\_\_\_ + \_\_\_\_ + \_\_\_\_ = \_\_\_\_ Б

#### Блок В

1. Я уступлю скорее, чем стану пытаться изменить мнение оппонента.
2. При обсуждении ситуации я ухожу от обсуждения любых противоречивых ее аспектов.
3. Я лучше быстро соглашусь с оппонентом, чем начну с ним спорить.
4. Я уступаю сразу же, как только эмоции оппонента начинают бить ключом.

Суммируйте обведенные цифры: \_\_\_\_ + \_\_\_\_ + \_\_\_\_ + \_\_\_\_ = \_\_\_\_ В

#### Блок Г

1. В конфликте я не иду на уступки.
2. В спорах я всегда стремлюсь к победе.
3. Я никогда не откажусь от хорошего довода.
4. Победу в споре я однозначно предпочитаю компромиссу.

Суммируйте обведенные цифры: \_\_\_\_ + \_\_\_\_ + \_\_\_\_ + \_\_\_\_ = \_\_\_\_ Г

#### Блок Д

1. Я избегаю общения с человеком до тех пор, пока конфликт с ним не решен.
2. Лучше обе стороны конфликта останутся в проигрыше, чем подвергаться риску эмоционального противостояния.
3. Мне кажется, что большинство разногласий несущественны.
4. Я стараюсь отложить обсуждение конфликтной ситуации до тех пор, пока досконально в ней не разберусь.

Суммируйте обведенные цифры: \_\_\_\_ + \_\_\_\_ + \_\_\_\_ + \_\_\_\_ = \_\_\_\_ Д

Проставьте полученные суммы по Блокам соответственно:

Блок А \_\_\_\_ СОТРУДНИЧЕСТВО

Блок Б \_\_\_\_ КОМПРОМИСС

Блок В \_\_\_\_ ПРИСПОСОБЛЕНИЕ

Блок Г \_\_\_\_ СОПЕРНИЧЕСТВО

Блок Д \_\_\_\_ ИЗБЕГАНИЕ

*Блок, где получилась максимальная сумма - эта ваша склонность к тому или иному стилю.*

Специалисты утверждают, что конфликт проще всего разрешить в тот момент, когда он находится в зародыше. То есть, начав с кем-то дискутировать и вдруг заметив, что вы и собеседник стали повышать тон, начинать друг другу грубить, высказывать претензии, необходимо взять себя в руки и иметь мужество дать оппоненту право слова. Зачем?

Во-первых, пусть человек выговорится и, тем самым опустошит себя. Он устанет и тогда в дело вступите вы.

Во-вторых, вы должны выслушать все аргументы, чтобы понять, что именно его не устраивает.

В-третьих, выслушав его упреки, можно умело подобрать свои аргументы, которые разобьют позицию соперника в прах. Однако задумайтесь прежде, чем начнете это делать, а так ли вам это необходимо? О словах, сказанных в горячей беседе, можно потом горько пожалеть.

#### Что же делать в ситуации, когда вас втягивают в конфликт?

**Правило 1.** Прежде, чем вступить в конфликтную ситуацию, подумайте над тем, какой результат вы хотите получить.

Убедитесь в том, что этот результат для вас действительно важен.

**Правило 2.** Говорите именно о том, что послужило противоречием, не переходя на другие темы и избегая предъявлять такие претензии, которые не имеют отношения к вызвавшей конфликт ситуации. В противном случае не только конфликт будет раздуваться, но и шансы решить исходное противоречие резко упадут – ведь люди, перешедшие на язык взаимных обвинений, обычно не склонны искать разумное решение, для них важнее становится досадить друг другу.

**Правило 3. Нельзя сразу и полностью отрицать чье-либо мнение**, не совпадающее с вашим, принимать заданные провокатором конфликта тон, резкость и агрессивность и отвечать на атаку атакой (как только общение переходит на повышенные тона, никого уже не слышат, кроме себя).

**Правило 4.** Конфликты успешно решаются тогда, когда люди не замалчивают претензии и взаимные упреки, а **прямо и открыто обсуждают то, что их беспокоит**. Поэтому мудрее поступает тот, кто своевременно и ясно говорит о своих чувствах и желаниях, а не ждет, пока окружающие сами догадаются о них. Психологи рекомендуют говорить о своих эмоциях и желаниях в форме так называемых Я-высказываний: человек сообщает о своих переживаниях, возникающих в той или иной ситуации, но не обвиняет в своем состоянии другого. Например, вместо того, чтобы обвинять собеседника («Ты меня раздражаешь», «Ты меня достал» и т. п.), говорит о себе, своих реакциях: «Я начинаю раздражаться, когда ты делаешь то-то и то-то», «У меня не хватает терпения слушать много раз одно и то же».

**Правило 5.** Следует проявлять внимание и доброжелательность к собеседнику, терпимость к его особенностям, показывать свое искреннее сочувствие. Внимательно выслушайте такого человека, не прерывая и не показывая, что вам уже известно то, что он намерен сказать, поскольку это раздражает еще сильнее. Хороший эффект дает техника прямого повтора, интерпретации или обобщения услышанного - тем самым человеку дается понять, что он услышан и понят.

**Правило 6. Реагируйте нестандартно.** Например, посылая вас обвинениями, человек ожидает аналогичной реакции. Вместо этого, он встречает спокойствие и улыбку на вашем лице. Можно также прибегнуть к помощи юмора и отшутиться. Кроме того, постарайтесь дать понять вашему собеседнику, что вы заинтересованы в том, чтобы разобраться в ситуации и лучше понять взгляды оппонента. В этом случае в глазах собеседника вы переходите из соперников в возможные союзники.

**Правило 7. Не бойтесь извиниться, если вы не правы.**  
Признание ошибок - это не проявление слабости.  
Напротив, на извинения способны умные и зрелые люди.

**Правило 8.** Как бы не разрешился конфликт, **сохраните отношения.** Ситуация меняется, а люди остаются. Несмотря на возникшие разногласия, выскажите надежду на дальнейшие хорошие отношения.

Кроме предложенных правил, можно использовать некоторые **техники**, предложенные психологом А.Г. Грецовым:

**1. Техника «Бесконечного уточнения».** Способ защиты от конфликтов, при котором человек, не переходя на разговор по существу, раз за разом задает уточняющие вопросы по поводу тех претензий, с которыми к нему обращается собеседник. Например:

- Ты что, совсем обалдел, так себя вести?!
- В чем именно я не прав?
- А то ты сам не понимаешь?!
- Хочу уточнить.
- Вроде взрослый, а ведешь себя как ребенок!
- Что именно выглядит по-детски?
- Ты что, надо мной издеваешься?
- Разве уточнить – это издевательство?



Когда тебя обвиняют – не начинай сразу же оправдываться или обвинять в ответ, а уточни, в чем конкретно состоят претензии.

**2. Техника «Психологической амортизации».** Соглашайтесь с той частью высказывания собеседника, которая хотя бы отдаленно напоминает правду. Попутно вежливо просите уточнить, что именно собеседник имеет в виду. Этот способ защиты эффективен, однако использовать его не всегда просто. Когда мы слышим нечто обидное в свой адрес, первым делом хочется «встать в боевую стойку» и высказать в ответ все, что мы думаем о собеседнике. Однако это приведет только к дальнейшему обострению конфликта и новым взаимным обвинениям, все более обидным. Большинство конфликтов разумнее мягко гасить, а не обострять. И нервы целее будут, и хорошие отношения с людьми сохранишь.

**3. Техника «Зажженной пластинки».**

Этот способ снижения остроты конфликта и отстаивания своих интересов подразумевает следующее: несмотря на все, чтобы ни говорил собеседник, раз за разом повторять свою точку зрения. Чтобы успешно прибегать к такому способу отстаивания своих интересов, важнее всего умение регулировать собственное эмоциональное состояние. Стоит только «сорваться», перейти от констатации своих требований к обвинениям или демонстрации отрицательных эмоций – конфликт, скорее всего, проигран.

Если уверен в своей правоте – не спорь с тем, кто с тобой не согласен, а просто, раз за разом спокойно повторяй свою точку зрения.

Реальная жизнь невозможна без конфликтов. Это нужно понять и принять как данность. Главное, научиться правильно разрешать подобные ситуации, чтобы они не оставляли темного следа в вашей жизни.