

# КАК ВЕСТИ СЕБЯ В КОНФЛИКТНОЙ СИТУАЦИИ

Не бывает жизни без конфликтов. В школе, в семье или в процессе общения с друзьями периодически возникают разногласия, которые порой перерастают в конфликтную ситуацию. В жизни это происходит довольно часто, и это нормально, так как все мы разные люди, каждый имеет право на свое мнение.

**Конфликтная ситуация** – это возникновение разногласий, т. е. столкновение желаний, мнений, интересов. Причины возникновения могут быть разные: недопонимание друг друга или просто обстоятельства, которые мало зависят от нас, но все же главной причиной является сама личность, точнее наши внутренние качества, которые проявляются в общении.

## Можно ли научиться разрешать такие моменты с наименьшими потерями?

### СОВЕТ ПЕРВЫЙ

При возникшем конфликте сохраняйте спокойствие и дайте возможность оппоненту высказаться. Не перебивайте и не комментируйте его высказывания. Терпеливо выслушайте все его претензии и заявления. После этого спадет внутреннее напряжение обоих участников, и можно переходить к следующей стадии.

### СОВЕТ ВТОРОЙ

Попросите собеседника обосновать претензии. После того как он выплеснул эмоции, он готов к продуктивному диалогу, и вам осталось его подтолкнуть к этому. Только не позволяйте оппоненту снова переходить на эмоции, тактично направляйте его на разговор по существу.

### СОВЕТ ТРЕТИЙ

Разрядите обстановку - вызовите у человека положительные эмоции. Если ваш оппонент девушка, сделайте ей искренний комплимент. Можно рассказать уместный анекдот или напомнить собеседнику о прежних хороших отношениях.

### СОВЕТ ЧЕТВЕРТЫЙ

Не обостряйте обстановку своей отрицательной оценкой ситуации, лучше упомяните о своих чувствах. Скажите, что расстроены произошедшим. Таким образом вы дадите понять, что участников конфликта - двое, и кроме точки зрения оппонента может существовать и другая.

### СОВЕТ ПЯТЫЙ

Старайтесь совместными усилиями обозначить проблему спора и конечный результат его решения. Нередко бывает так, что двое людей по-разному видят суть одной и той же проблемы. Придите к единому пониманию и найдите общие пути выхода из данной ситуации.

### СОВЕТ ШЕСТОЙ

Во время беседы дайте оппоненту возможность почувствовать ваше уважение. При оценке ситуации используйте в качестве критерия действия, а не личность человека. Подчеркнуть внимание к его персоне можно с помощью фраз: «Есть ли у вас другая точка зрения», «Давайте уточним, правильно ли мы понимаем друг друга». Такое подчеркнуто уважительное отношение уменьшит его агрессию.

### СОВЕТ СЕДЬМОЙ

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

### СОВЕТ ВОСЬМОЙ

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

## КОНФЛИКТНАЯ ЛИЧНОСТЬ

Стремительный темп нашей жизни и связанная с ним всеобщая нервозность способствуют тому, что самая безобидная конфликтная ситуация раздувается до огромных размеров. Иногда создается ощущение, что нас окружают люди, которые специально вызывают раздражение.

Что такое «**конфликтная личность**»?

Это раздражительный и вспыльчивый человек, или определение конфликтная личность может подойти каждому, кто, просто не находя понимания, начинает, вставать на «дыбы» и конфликтовать?

Во-первых, следует заметить, что человек не может быть спокойным и уравновешенным постоянно. Рано или поздно даже самый разумный человек, ко-

торый владеет собой в любой ситуации, может выйти из себя. Внешнее спокойствие, сдержанность порой бывает страшнее необузданности. Как говорится: «в тихом омуте, черти водятся».

Если твои друзья говорят тебе, что ты слишком раздражаешься по пустякам, или твоя прямота часто бывает излишней, то стоит задуматься, может быть это и есть причина конфликтов. Бывает полезно посмотреть на себя со стороны, так как каждый считает свое мнение правильным, при этом возникает вопрос: «Кто же тогда ошибается, если каждый прав?».

От наших внутренних качеств также зависит и 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 \_\_\_\_\_

Блок Б \_\_\_\_\_

Блок В \_\_\_\_\_

Блок Г \_\_\_\_\_

Блок Д \_\_\_\_\_

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

**Блок А - 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, представляет 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.



**Блок Б - 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.



**Блок В - ПРИСПОСОБЛЕНИЕ.** Человека, придерживающегося данной стратегии поведения в конфликте, можно назвать «мягкой игрушкой», 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.



**Блок Г - СОРЕВНОВАНИЕ.** 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»*.



**Блок Д - 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»*.



Материал подготовил психолог  
ГБУ ВО «ЦППиРД»,  
Говоров А.С.