

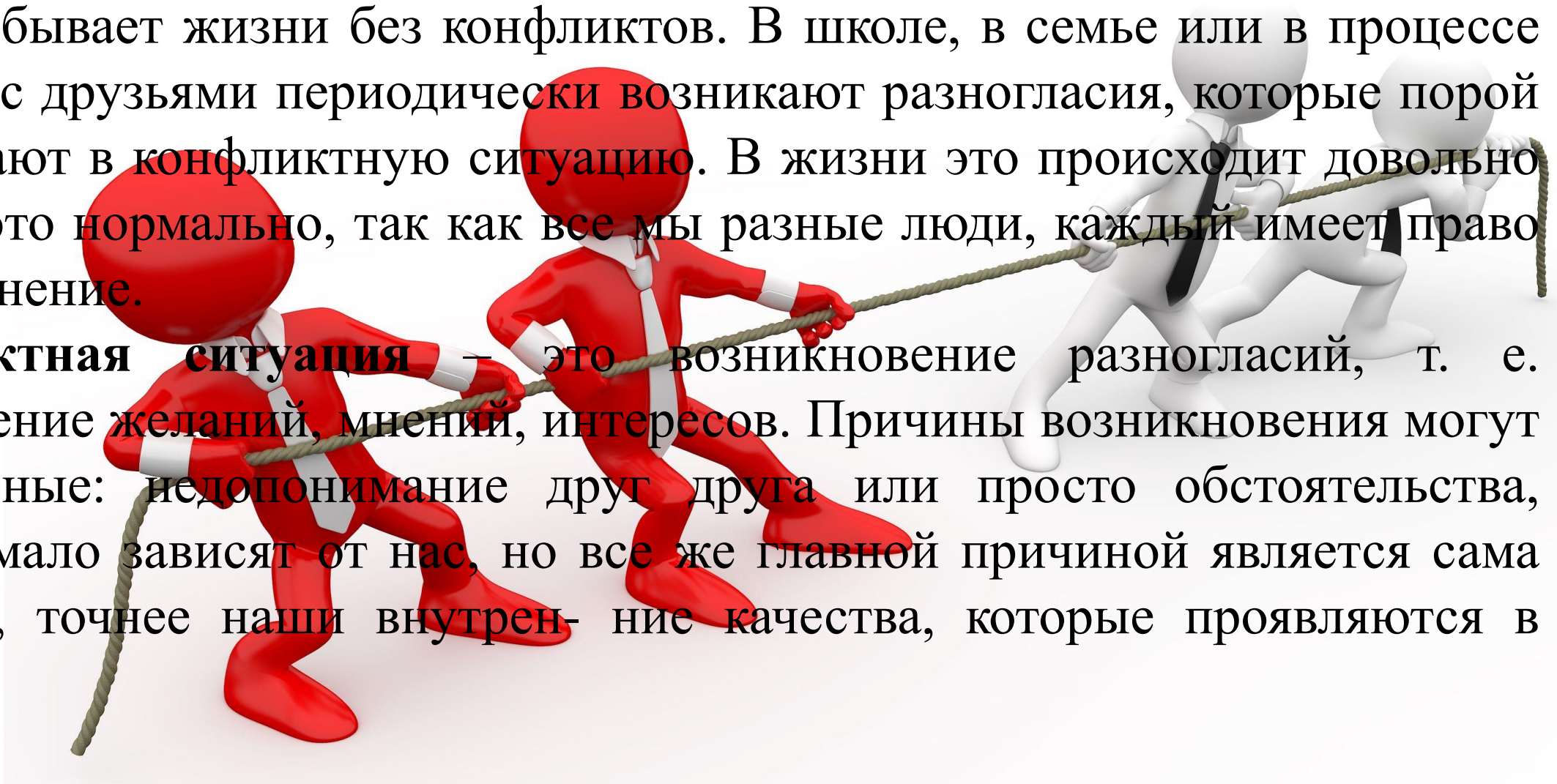


# КАК ВЕСТИ СЕБЯ В КОНФЛИКТНОЙ СИТУАЦИИ

## 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.



- **Конфликт** — это противостояние конкретных людей или социальных групп, стремящихся обладать тем, что одинаково высоко ценится обеими сторонами.
- **Конфликт** — это столкновение, предельное обострение противоречий, ситуация, когда одна сторона противостоит другой.
- **Конфликтология** — специальная наука, исследующая содержание, причины, условия, механизмы, закономерности возникновения, протекания, разрешения, регулирования конфликтов.



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

***СОВЕТ ПЕРВЫЙ***

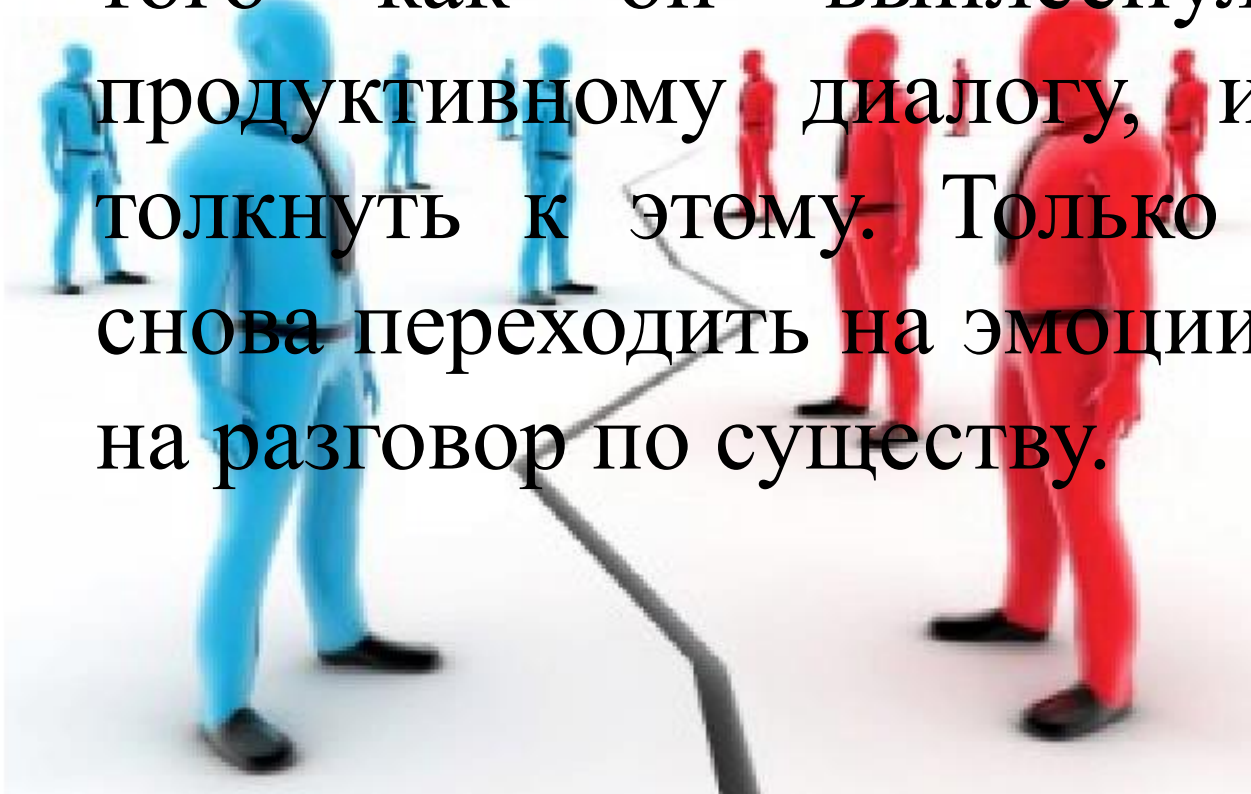
При возникшем конфликте сохраняйте спокойствие и дайте возможность оппоненту высказаться. Не перебивайте и не комментируйте его высказывания. Терпеливо выслушайте все его претензии и заявления. После этого спадет внутреннее напряжение обоих участников, и можно переходить к следующей стадии.



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

## ***СОВЕТ ВТОРОЙ***

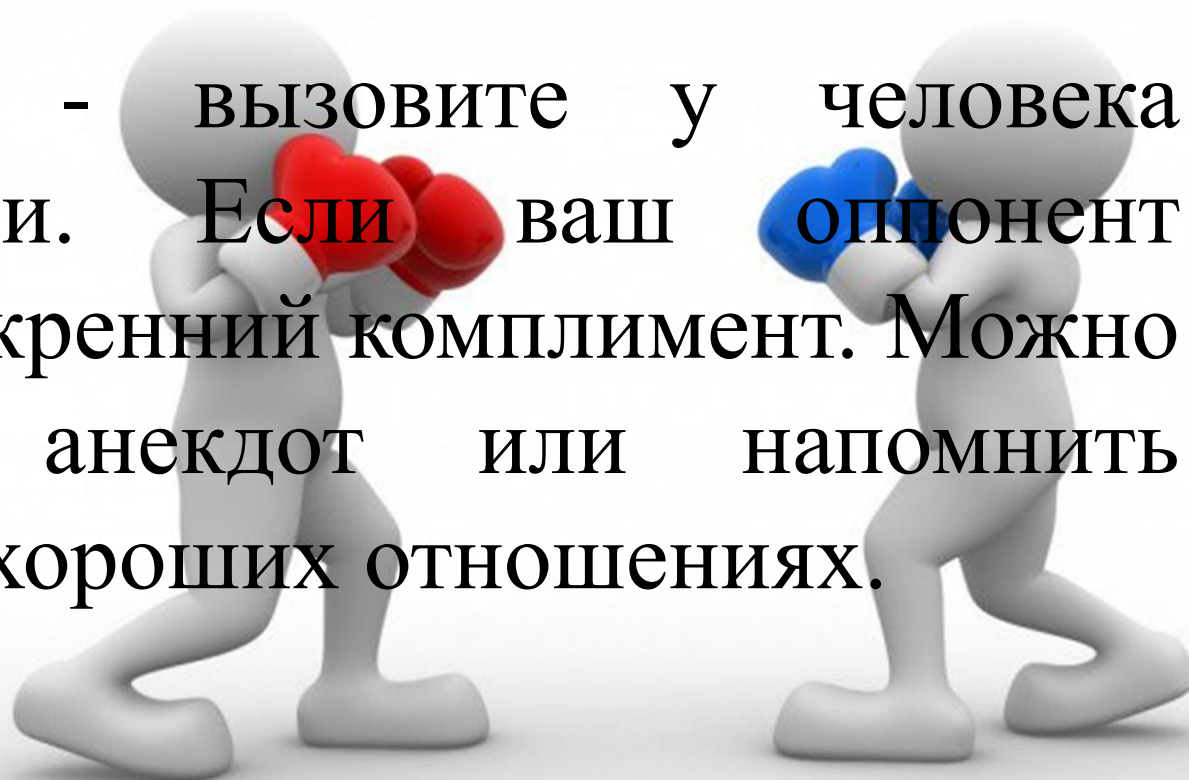
Попросите собеседника обосновать претензии. После того как он выплеснул эмоции, он готов к продуктивному диалогу, и вам осталось его подтолкнуть к этому. Только не позволяйте оппоненту снова переходить на эмоции, тактично направляйте его на разговор по существу.



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

## ***СОВЕТ ТРЕТИЙ***

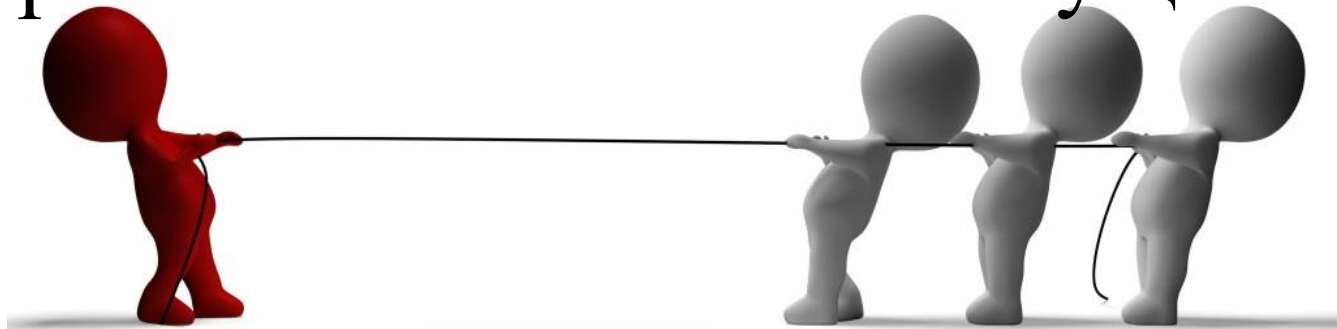
Разрядите обстановку - вызовите у человека положительные эмоции. Если ваш оппонент девушка, сделайте ей искренний комплимент. Можно рассказать уместный анекдот или напомнить собеседнику о прежних хороших отношениях.



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

## ***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.



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

## ***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.

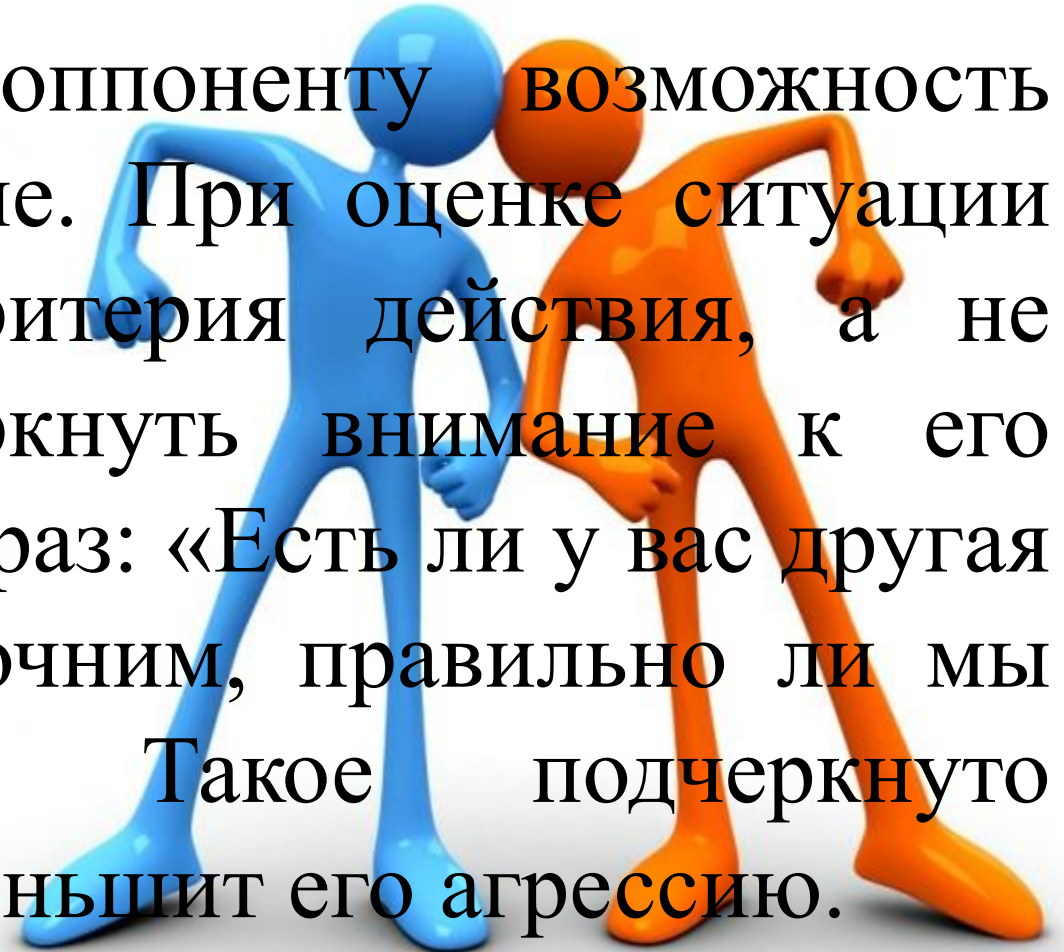




*Можно ли научиться разрешать такие моменты с наименьшими потерями?*

## **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.



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



## ***СОВЕТ СЕДЬМОЙ***

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

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



## ***СОВЕТ ВОСЬМОЙ***

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

## 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

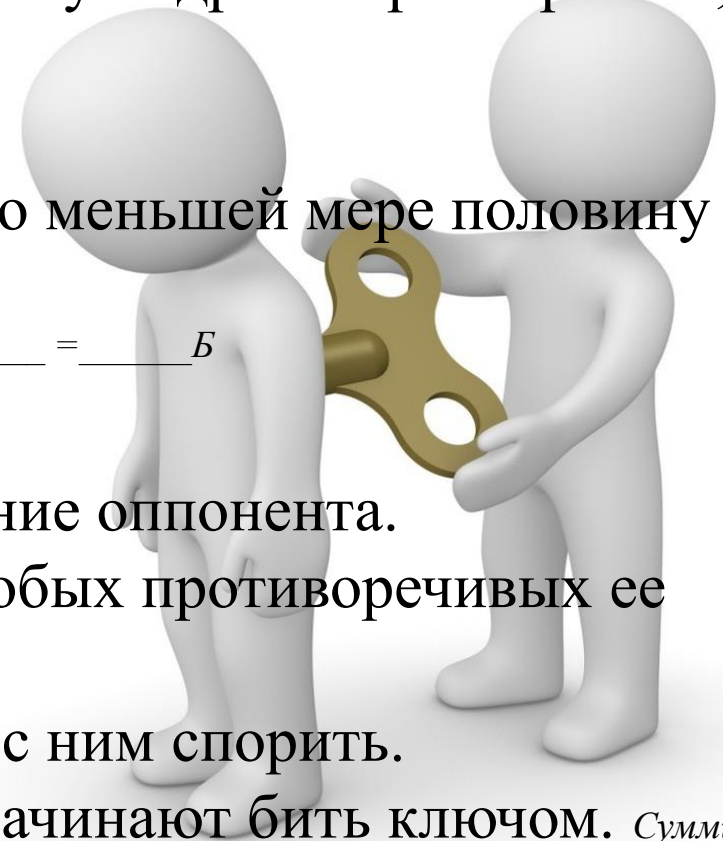
1. Я скорее соглашусь на частично удовлетворительное для меня решение, чем буду стараться добиться своего.
2. Я скорее признаю свою частичную неправоту, чем начну подробно разбираться, в чем состоят расхождения при конфликте.
3. У меня репутация уступчивого человека.
4. Я стараюсь добиться, чтобы собеседник 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 уйду 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

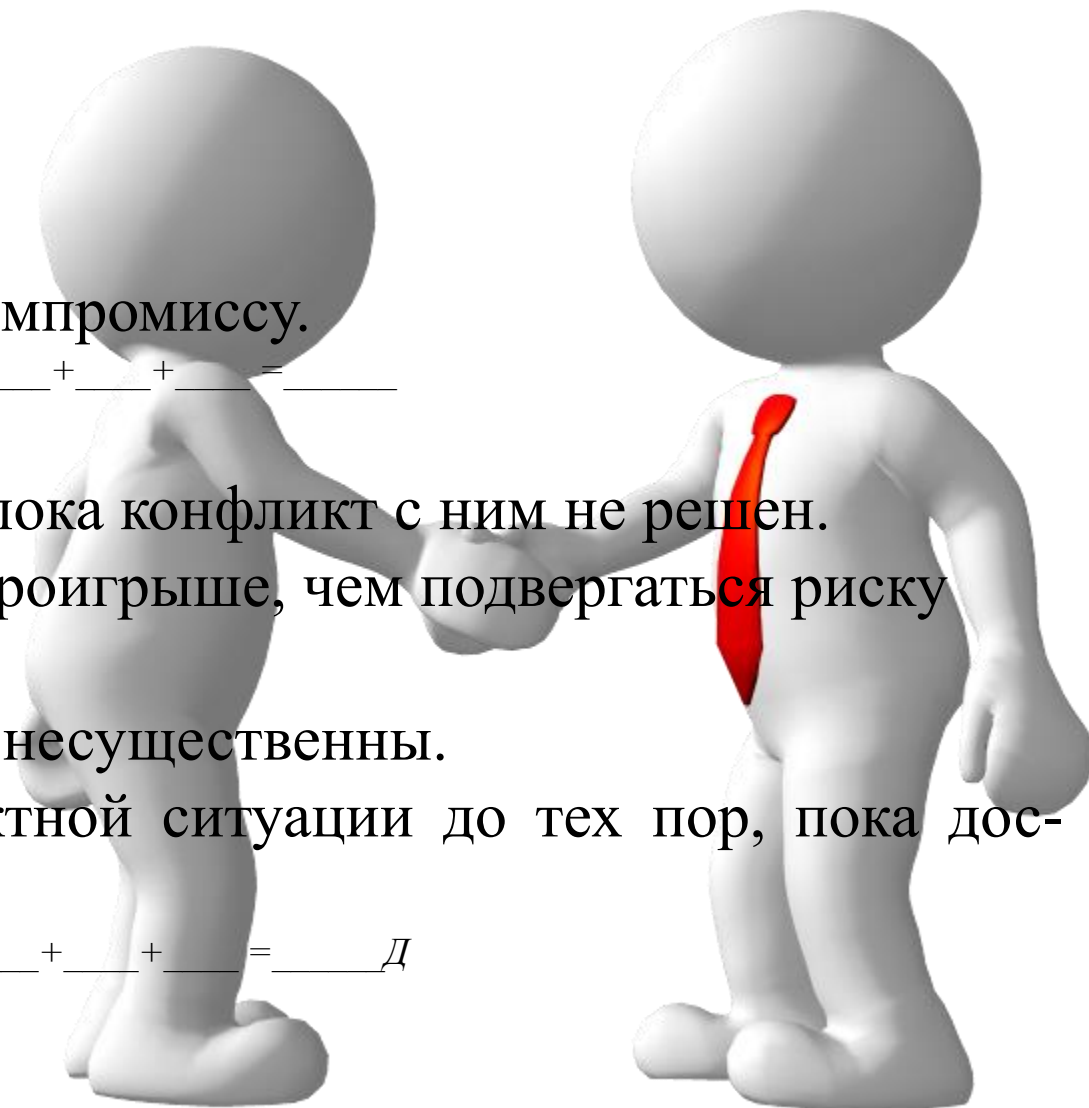
1. В конфликте я не иду на уступки.
2. В спорах я всегда стремлюсь к победе.
3. Я никогда не откажусь от хорошего довода.
4. Победу в споре я однозначно предпочитаю компромиссу.

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

## 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, предъявляет свои интересы, выражает свою позицию и предлагает пути выхода из конфликта. От противника ожидает ответного сотрудничества. Основным принципом 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.**

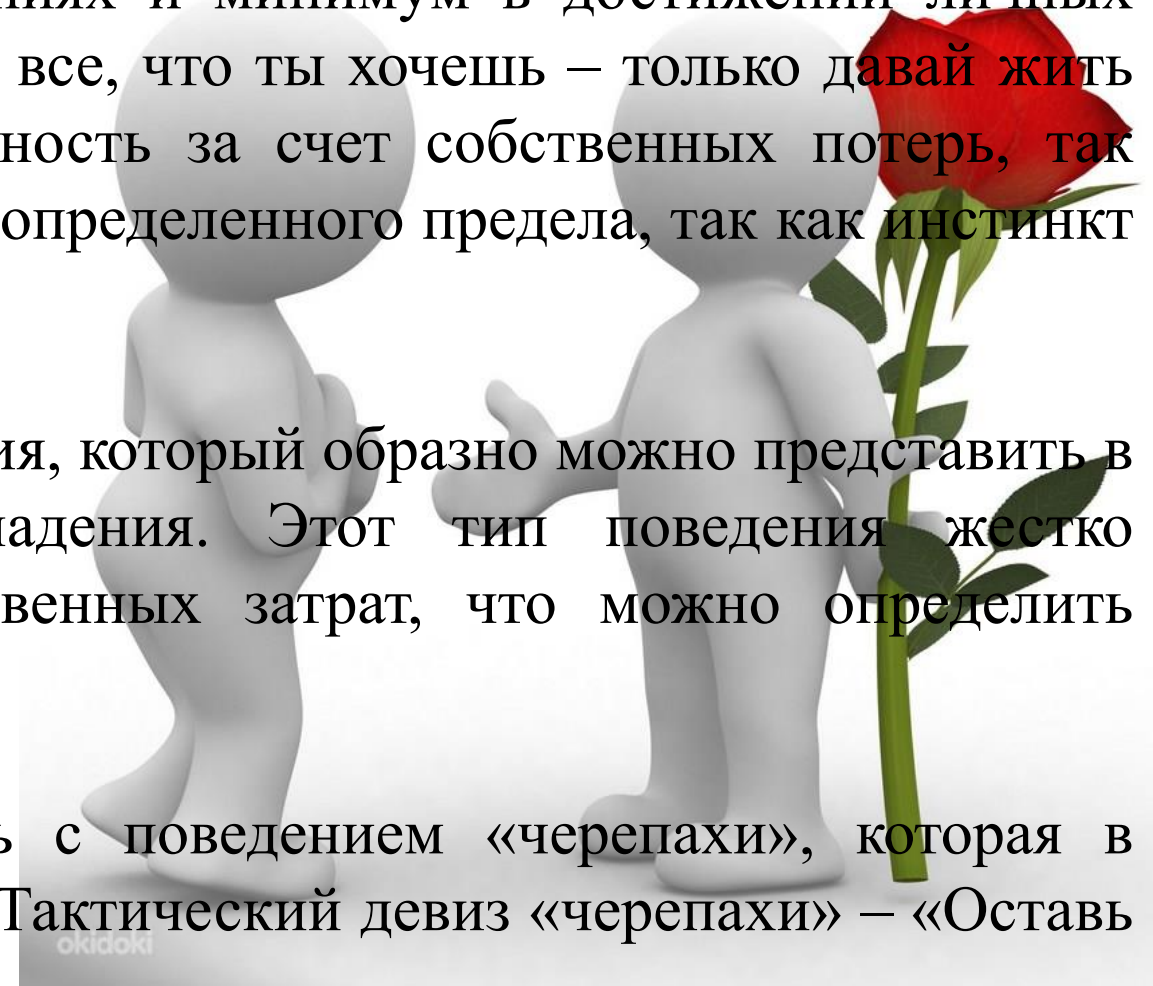
Человека, придерживающегося данной стратегии поведения в конфликте, можно назвать «мягкой игрушки», которая безо всяких усилий с противоположной стороны в конфликте дает ощущение тепла и мягкости. Стратегия улаживания в конфликте направлена на максимум во взаимоотношениях и минимум в достижении личных 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.

## **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».



# *Как успешно разрешать конфликты*

• ***Переговоры*** - это процесс, при котором стороны пытаются разрешить конфликт путём непосредственного обсуждения между собой.

***Сильная сторона*** - всё зависит только от самих сторон — как сам процесс, так и результат непосредственного обсуждения.



## *Как успешно разрешить конфликт*

- ***Медиация*** - в процесс вступает третья сторона — посредник, цель которой помочь первым двум договориться. Выслушивая стороны и помогая их общению, медиаторы стараются способствовать нахождению сторонами решения типа «выигрыш-выигрыш». И хотя медиатор берёт на себя всю ответственность за процесс, оппоненты все же контролируют предмет дискуссии и её исход.



## *Как успешно разрешать конфликт*

*Арбитраж* — третья сторона контролирует не только процесс, но и исход конфликта; арбитры решают, что именно сторонам необходимо сделать для разрешения их конфликта, и, обычно наделены властью, способной принудить стороны выполнить соответствующее решение.

