

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, предъявляет 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.

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 искренне 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.