

**«Конфликты –  
неизбежность или  
...»**

# Конфликты – неизбежность или ...



**«Я не ищу конфликтов,  
но я и не боюсь  
конфликтов, я смело  
иду на их решение»**

**Г.Н. Сытин**

# Почему возникают конфликты?



- Все мы разные: у каждого свои взгляды, привычки, мечты. А это значит, что наши интересы и интересы окружающих людей могут не совпадать. Иногда это становится причиной, приводящей к возникновению конфликтов (барьеров в общении)

**Во время конфликта активизируется огромное количество отрицательных эмоций. Почему мы тратим свои бесценные нервы и силы на участие в конфликтах? Потому, что это привычно!**

**Почему некоторые люди способны предупреждать и решать конфликты, а другие нет?**

**Адекватному поведению во время конфликта можно и нужно учиться.**

# Адекватному поведению во время конфликта можно и нужно учиться.

Вот некоторые особенности поведения в конфликтной ситуации:

- **«открытость» ума** (человек с «открытым» умом настроен на понимание аргументов собеседника. Он допускает, что любая позиция или любое предложение в конфликте несут в себе как выгоды, так и потери.);
- **позитивное** (положительное) **отношение к оппоненту** (попробуй увидеть «друга» в своем оппоненте и его лучшую сторону. С другом всегда легче договориться, чем с врагом.);

- **рациональное мышление** (контролируй свои эмоции, учись дипломатии.

Существует две самостоятельные задачи: найти разрешение конфликта и сохранить хорошие отношения с оппонентом.);

- **сотрудничество** (типичная ошибка – стремление к одностороннему выигрышу, ориентация на стандартную победу, где есть победитель и побежденный. Только установка на равенство и сотрудничество дает выход из конфликта.).

# Правила поведения в конфликте

- **Дай партнеру «выпустить пар».**
- **Если Ваш партнер раздражен и агрессивен, то нужно помочь ему снизить внутреннее напряжение. Пока этого не произойдет, договориться с ним будет трудно или невозможно. Наилучший прием в эти минуты – представить, что вокруг тебя оболочка (аура), через которую не проходят стрелы агрессии. Ты будешь надежно защищён, как в коконе.**
- **Потребуй от него спокойно обосновать претензии.**

- Людям свойственно путать факты и эмоции. Следует учитывать только факты и объективные доказательства.
- Не бойся извиняться, если чувствуешь, что не прав. Во-первых, это обезоруживает, во-вторых, вызывает уважение. Ведь только сильные и уверенные люди способны признавать свои ошибки.
- Независимо от результата разрешения конфликта старайся не разрушать отношения.
- Вырази свое уважение и расположение, согласишься с наличием определенных трудностей.



# 10 «нельзя» в конфликтной ситуации

- 1. Критически оценивать партнера.
- 2. Приписывать ему негативное поведение и нечестные намерения.
- 3. Демонстрировать свое превосходство.
- 4. Игнорировать интересы оппонента.

- 5. Рассматривать всю ситуацию со своей стороны (тянуть одеяло на себя).**
- 6. Уменьшать и принижать заслуги собеседника и его вклад.**
- 7. Преувеличивать свои заслуги.**
- 8. Нервничать, кричать, оскорблять.**
- 9. Напоминать об ошибках и промахах собеседника.**
- 10. Демонстрировать недовольство и обиду на партнера.**

# Как выйти из конфликтной ситуации?

- Извиниться, если действительно неправ.
- Учиться спокойно выслушивать претензии партнёра.
- Всегда держать уверенную ровную позицию, не переходить на критику.
- Попробовать переключить разговор на другую тему (сказать что-то доброе, неожиданное, весёлое)

# *Варианты конфликта:*

- **Поведение другого человека нас не устраивает или раздражает.**
- **Есть два пути: изменить другого или успокоить себя и попытаться не обращать внимания на провокацию, стать терпимей, изменить свое отношение к данной проблеме.**

**Наше поведение раздражает других.**

**Можешь ли ты изменить свое поведение в соответствии с ожиданиями других? Если да, то проблема исчерпана. Поступай так, как хотят другие, и избежишь конфликта. Но скорее всего, ты не можешь или не хочешь меняться. Если бы было иначе, то конфликта не было бы. Главное иметь внутреннюю убежденность в своей позиции и уметь идти на компромисс.**

# Варианты поведения в конфликте



- Соперничество
- Избегание
- Сотрудничество
- Приспособление
- Компромисс



# Соперничество

- Ты упорно отстаиваешь свою точку зрения, ни в чём не уступаешь сопернику. Такая тактика оправдана, когда решается действительно что-то важное и значительное, и любая уступка серьёзно затрагивает твоё достоинство и достоинство твоих близких. Постоянная приверженность такой тактике обеспечит вам репутацию скандалиста и неприятного человека

# Избегание

- Ты делаешь вид, что никаких разногласий не существует, всё замечательно. Такая тактика требует большой выдержки. Но постоянно использовать её не стоит. Во-первых, это большая нагрузка для психоэмоционального состояния: попытка загнать эмоции внутрь может отразиться на здоровье. Во-вторых, конфликтная ситуация сохраняется на неопределённый срок



# Сотрудничество

- Ты рассматриваешь своего соперника, как помощника в решении возникшей проблемы, пытаешься встать на точку зрения другого, понять, как и почему он не согласен с тобой, извлечь максимальную пользу из его возражений. Если вы вместе придёте к единому мнению, то конфликт будет исчерпан. Сотрудничать можно не только с друзьями, но даже с теми, кого сложно считать доброжелателями

# Приспособление

- Этот вариант поведения предполагает, что одна из конфликтующих сторон отказывается от собственных интересов и приносит их в жертву другому человеку. В ряде случаев этот вариант поведения наиболее правильный.

# Компромисс

- **Компромисс предполагает, что обе стороны идут на уступки для того, чтобы преодолеть спорную ситуацию. Компромисс требует от обеих сторон чёткого соблюдения обязательств. Ведь нарушение договорённости – само по себе новый повод для конфликта, договориться в этом случае будет сложнее, потому что потеряно доверие.**

# **Непременным условием для разрешения конфликта является:**

- Умение понять оппонента, посмотреть на ситуацию его глазами;**
- Желание объективно разобраться в причинах конфликта и его течения;**
- Готовность сдерживать свои негативные чувства;**
- Готовность обоим найти выход из трудной ситуации. Необходимо делать акцент не на «Кто виноват?», а на «Что делать?»**

**Не забывайте, что выйти из конфликтной ситуации часто помогает чувство юмора.**

- Как высказать свою точку зрения, не обижая партнёра? Можно использовать в конфликтной ситуации схему «Я-высказывание»**

- 1. Событие - «Когда...» (описание нежелательной ситуации)**
- 2. Ваша реакция – «Я чувствую...»**
- 3. Предпочитаемый исход – «Мне хотелось бы, чтобы ... «мы спокойно во всём разобрались.»**
- 4. Формула обоснования – «Я хотел бы..., потому что..»**

**«Я- высказывание»** позволяет другому слушать вас и спокойно реагировать, предполагает ответственность говорящего за поведение в конфликте.

**«Ты - высказывание»** («Ты каждый раз перебиваешь», «Ты никогда не здороваешься») нацелено на обвинение другого человека. Научиться не конфликтовать с окружающими, не раздражаться совсем не просто – этого не добиться простыми тренировками и упражнениями. Самый верный способ – **навести порядок в самом себе.**

# Научись отказываться от конфликта

- ***Откажись от ссоры*** (если хочешь избегать скандалов и ссор – научись сознательно отказываться от участия в них);



- ***Сделай паузу*** (если Вы оказались втянутыми в конфликт, попытайся сделать единственное возможное – замолчи, не жди, что это сделает кто-то другой);

- ***Не доказывай*** (во время конфликта отрицательные эмоции блокируют способность понимать, анализировать. Работа мысли останавливается. Если человек не думает, его рациональная часть мозга выключена, то незачем и пытаться что-то доказать. Это – бесполезное и пустое занятие);

- *Одностороннего конфликта не бывает* (Ваше молчание позволит выйти из ссоры и прекратить ее. В любом конфликте участвует две стороны, а если одна исчезла – с кем ссориться?);

*Уходя, не хлопай дверью*

**(ссору можно прекратить, если спокойно и без всяких слов выйти из комнаты. Но если при этом хлопнуть дверью или сказать что-то обидное, можно вызвать эффект страшной, разрушительной силы);**

- *Говори, когда партнер остыл и сможет услышать доводы* (побеждает тот, кто сможет остановить конфликт вначале, не даст ему разгона);