



***КАК ВЕСТИ СЕБЯ В  
КОНФЛИКТНОЙ  
СИТУАЦИИ: СПОСОБЫ  
РЕШЕНИЯ  
КОНФЛИКТОВ***

- Каждый конфликт носит неповторимый характер, и нельзя предусмотреть заранее оптимальный путь выхода из него.



# НА ПЕРВОМ ЭТАПЕ

- **требуется осознать и проанализировать конфликтную ситуацию.** Для этого необходимо **определить причину и цели конфликта** (уделяя внимание расхождению истинных и заявленных целей) и **оценить потенциальную угрозу** (к чему может привести конфликт). При определении причины конфликта нужно как можно точнее уяснить для себя, что в действиях партнера вам кажется неприемлемым и что неприемлемо для него самого. Следует иметь в виду, что не каждый спор продиктован необходимостью выявления "истины", он может отражать как давно затаенную обиду, неприязнь и ревность, так и быть использованным как удобный момент для унижения оппонента в чьих-то глазах, либо играть роль "последней капли" при необходимости "высвободиться" от накопившегося раздражения, гнева.

## **ДЛЯ СВОЕВРЕМЕННОГО РАСПОЗНАВАНИЯ КОНФЛИКТА И ПРИНЯТИЯ ПРАВИЛЬНОГО РЕШЕНИЯ НЕОБХОДИМО ОТВЕТИТЬ НА СЛЕДУЮЩИЕ ВОПРОСЫ:**

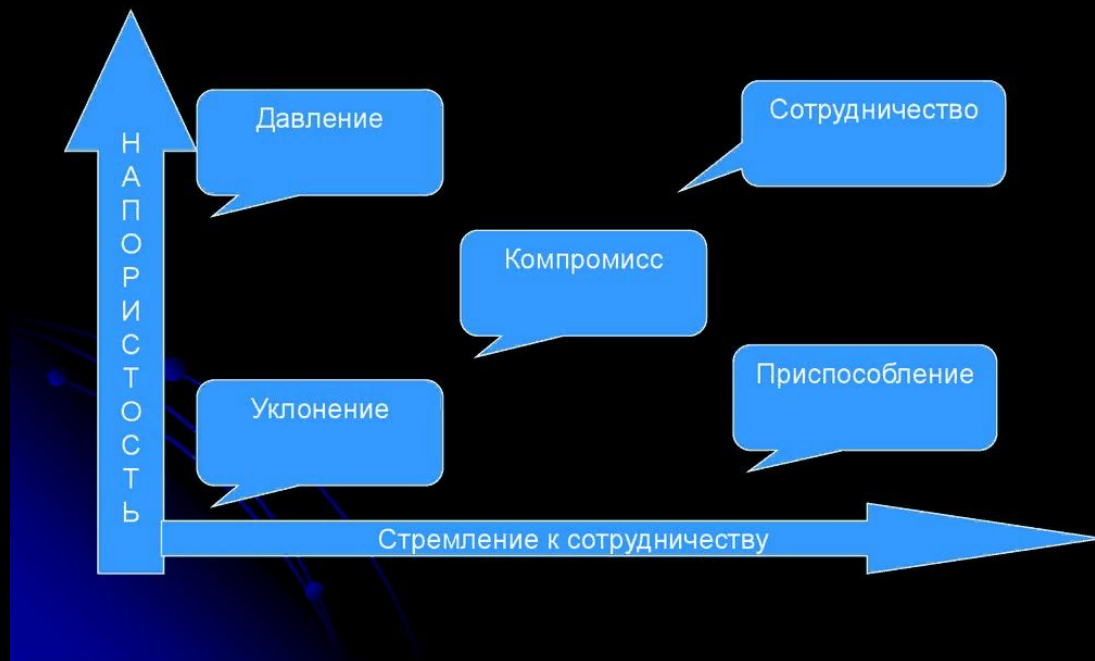
- Как воспринимается проблема противной стороной?
- Что лежит в основе проблемы, и ее значение для каждой из сторон?
- Насколько велика вероятность перерастания данной ситуации в конфликтную?
- Что скрывается за реакциями другого человека?
- Соответствует ли поведение каждого из оппонентов сложившейся ситуации (исследования показывают, что сила реакции обычно не соответствует значимости конфликта)?
- Что необходимо сделать, чтобы не допустить конфликт?
- Что необходимо предпринять, если противная сторона поведет себя не так, как хотелось бы?
- Каковы возможные последствия при благоприятном и неблагоприятном развитии ситуации?
- Какова степень физической опасности для вас?

# НУЖНО ЧЕТКО ПОНИМАТЬ С КЕМ ВЕДЕТСЯ СПОР ИЛИ ПОПЫТКА РАЗРЕШИТЬ КОНФЛИКТ.

- Уверенный в себе противник обычно в общении многословен и не избегает выяснения отношений.
- Неуверенный в своих силах старается избежать выяснения отношений, не раскрывает своих целей, но при этом упрямо может стоять на своем, скрывая под "принципиальностью" свою слабость.

- После того, как анализ проведен, выбирают стратегию разрешения конфликта (стиль поведения). Специалисты выделяют **пять типовых стратегий поведения в конфликтных ситуациях**. Каждую из перечисленных ниже стратегий следует использовать только в той ситуации, в которой данная стратегия целесообразна.

## Стили решения конфликтов



# СТРАТЕГИЯ "СОПЕРНИЧЕСТВО, КОНКУРЕНЦИЯ"

- открытая борьба за свои интересы, упорное отстаивание своей позиции. Эффективна, когда результат важен для обеих сторон, причем их интересы противоположны, или когда нужно принципиально решить проблему. Это стиль жесткий, в котором действует принцип "кто кого", и опасный, поскольку есть риск проиграть.

# ЭТУ СТРАТЕГИЮ СЛЕДУЕТ ИЗБИРАТЬ, КОГДА:

- требуются быстрые и решительные меры в случае непредвиденных и опасных ситуаций;
- нет иного выбора;
- исход очень важен для вас, и вы делаете большую ставку на свое решение возникшей проблемы;
- вы обладаете достаточным авторитетом для принятия решения, и представляется очевидным, что предлагаемое вами решение - наилучшее;



# СТРАТЕГИЯ "ИГНОРИРОВАНИЕ, УКЛОНЕНИЕ ОТ КОНФЛИКТА"

- стремление выйти из конфликтной ситуации, не устраняя ее причин. Эффективна, когда необходимо перенести решение проблемы на более позднее время, чтобы более серьезно изучить ситуацию или найти необходимые доводы и аргументы.

# ЭТУ СТРАТЕГИЮ СЛЕДУЕТ ИЗБИРАТЬ, КОГДА:

- отстаивание своей позиции для вас непринципиально или предмет разногласия более существенен для оппонента, чем для вас;
- наиболее важной задачей является восстановление спокойствия и стабильности, а не разрешение конфликта;
- открывается вероятность появления более сложных проблемных ситуаций по сравнению с той, которая рассматривается сейчас;
- в ходе конфликта вы начинаете понимать, что неправы;
- проблема кажется безнадежной;
- отстаивание своей точки зрения требует много времени;
- вы чувствуете, что важнее сохранить с кем-то хорошие взаимоотношения, чем отстаивать свои интересы;
- пытаться немедленно решить проблему опасно, поскольку открытое обсуждение конфликта может только ухудшить ситуацию.

# СТРАТЕГИЯ "ПРИСПОСОБЛЕНИЕ"

- изменение своей позиции, перестройка поведения, сглаживание противоречий, поступаясь иногда своими интересами. Внешне это может выглядеть так, что вы принимаете и разделяете позицию оппонента. Близка к стратегии "игнорирование".

# ЭТОТ СТИЛЬ ПОВЕДЕНИЯ ПРИМЕНЯЮТ В СЛУЧАЯХ, КОГДА:

- проблема непринципиальна для вас;
- есть необходимость сохранить хорошие отношения с противоположной стороной;
- нужно выиграть время;
- предпочтительнее одержать моральную победу над оппонентом, уступив ему.

# СТРАТЕГИЯ "СОТРУДНИЧЕСТВО"

- совместная выработка решения, удовлетворяющего интересам всех сторон, пусть длительная и состоящая из нескольких этапов, но идущая на пользу делу. Наиболее открытый и честный стиль, предполагает активное участие в решении конфликта с учетом интересов своих и оппонента. Часто используется для решения открытых и затянувшихся конфликтов.

# ПРИМЕНЯЕТСЯ В СЛУЧАЯХ, КОГДА:

- необходимо найти общее решение, если проблема слишком важна для обеих сторон, никто не хочет уступать, и компромисс поэтому невозможен;
- у вас тесные, длительные и взаимозависимые отношения с другой стороной, и вы хотите их сохранить;
- есть время поработать над возникшей проблемой;
- ваши возможности примерно равны возможностям оппонента.

# СТРАТЕГИЯ "КОМПРОМИСС"

- урегулирование разногласий через взаимные уступки. Предпочтительна в случае, когда невозможно одновременно выполнить то, что хотят обе стороны. Варианты компромисса - принятие временного решения, корректировка первоначальных целей, получение определенной части во избежание потери всего.

# СТРАТЕГИЯ ПРИМЕНЯЕТСЯ, КОГДА:

- у сторон одинаково убедительные аргументы;
- необходимо время для урегулирования сложных проблем;
- необходимо принять срочное решение при дефиците времени;
- сотрудничество и директивное утверждение своей точки зрения не приводят к успеху;
- вас может устроить временное решение;
- удовлетворение вашего желания имеет для вас не слишком большое значение, и вы можете несколько изменить поставленную вначале цель;
- компромисс позволит вам сохранить взаимоотношения, и вы предпочитаете получить хоть что-то, чем все потерять.



# НА ВТОРОМ ЭТАПЕ

- В соответствии с принятой стратегией поведения, необходимо принять ограничения, которые накладывает противник, и наложить свои ограничения. При этом необходимо быстро и легко перестраиваться и лавировать.



## ПРИ РАЗРЕШЕНИИ КОНФЛИКТНОЙ СИТУАЦИИ НУЖНО УЧИТЫВАТЬ СЛЕДУЮЩИЕ ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ И РЕАГИРОВАНИЯ НА КОНФЛИКТУЮЩЕГО ЧЕЛОВЕКА:

- 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).
- 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.

- Как только оппонент иссякнет, следует спокойно высказать мнение о том, "что его позиция очень даже интересная, и ее можно было бы принять" и тому подобные одобрения, которые влияют в сторону снижения агрессии, гнева, возмущения и изначального пыла. Тут же мягко добавить, что "именно эта идея (план, позиция, желание и т.д.) и разрабатывается (рассматривается, обсуждается, принимается и т.д.), но имеются некоторые нюансы, которые требуют уточнения и мешают..." - это обезоруживает даже самого ярого, враждебно настроенного противника.



- Необходимо избегать столкновений личного характера. Не следует воспринимать ненормативную лексику и словесные оскорбления в свой адрес, уяснив для себя, что этого человека нужно воспринимать таким, каким он себя подает, не пытаясь урезонить его или призвать к соблюдению приличия



- Стараться быть сдержанным, контролировать свои движения, речь, мимику. Кроме всего прочего, сдержанность и спокойствие снижает общий накал страстей.
- Говорить с оппонентом нужно на понятном ему языке, медленно и правильно, избегая слов-паразитов. Не следует демонстрировать свое интеллектуальное превосходство. В уже развивающемся конфликте нельзя спешить с ответной реакцией. Лучше всего выдерживать паузы, как бы "пропускать мимо ушей" любые реплики и требования. Вместо ответа на заявленные вопросы задать свой вопрос, совершенно не по "теме", чтобы выиграть время для обдумывания своей тактики и стратегии.

- Полезно отвлечь внимание партнера от болезненного вопроса, хотя бы на короткое время, при этом могут быть использованы любые приемы - от просьбы пересесть на другое место, позвонить, записать что-то до высказывания какой-нибудь нелепой мысли, шутки и т.п.
- Желательно высказывать собеседнику не готовые оценки и мнения, а свои чувства, состояния, вызываемые его словами: это заставит вашего партнера отвечать не односложно, а развернуто, мотивированно, с пояснением своей позиции. Прежде чем отвечать на критику, замечания, упреки, нужно четко уяснить, что конкретно имеется в виду; вы должны быть уверены, что правильно все поняли.
- Следует избегать закрытых поз, например, не складывать руки на груди.
- Нельзя смотреть оппоненту прямо в глаза - в этом случае может возникнуть агрессия.

Удачи в решении  
конфликтов!

