

# "Как вести себя в конфликтной ситуации"



Конфликты являются неотъемлемой частью взаимоотношений людей, поэтому крайне важно научиться достойно выходить из конфликтных ситуаций, найдя при этом правильное конструктивное решение проблемы.



**Конфликт** (лат. *conflictus* — столкнувшийся) — наиболее острый способ разрешения противоречий в интересах, целях, взглядах, возникающих в процессе социального взаимодействия, заключающийся в противодействии участников этого взаимодействия и обычно сопровождающийся негативными эмоциями, выходящий за рамки правил и норм.



Материал из Википедии — свободной  
энциклопедии

# Тактические приемы поведения в конфликтной ситуации:

## 1. Позвольте оппоненту «выпустить пар»

Если партнер по спору чересчур возбужден, агрессивен и договориться с ним невозможно, помогите ему снизить внутреннее напряжение. Во время его "взрыва" эмоций ведите себя спокойно, уверенно, но не высокомерно, дайте ему возможность высказаться. Если во время спора вы начнете кричать друг на друга вам будет сложно конструктивно в дальнейшем вести диалог и решить возникшую проблему.

## 2. Остановите агрессию оппонента неожиданными приемами

Если оппонент во время решения проблемы начинает кричать, задайте ему неожиданный, не касающийся темы спора, но значимый для вашего оппонента вопрос или попросите у него совета. Выразите ему свое сочувствие.



### **3. Не давайте вашему оппоненту отрицательных оценок, лучше говорите о своих чувствах**

Вместо того, чтобы сказать: "Вы меня обманываете", скажите: "Я чувствую себя обманутым".

Вместо: "Вы не правы, вы ничего не понимаете", скажите: "Давайте посмотрим на это с другой стороны".

Будьте предельно вежливы, спокойны и уверены.



### **4. Попросите вашего собеседника сформулировать желаемый конечный результат и проблему как цепь препятствий**

Некоторые люди отказываются от решения проблемы из-за неприязненного отношения к оппоненту. Допускать этого нельзя.

Не позволяйте эмоциям управлять вами, а тем более взять над вами верх.

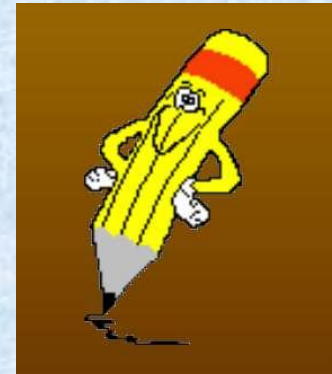
Постарайтесь отделить неприятную вам личность от проблемы.

Определите вместе с собеседником проблему и сосредоточьтесь только на ее решении.

## **5. Попросите собеседника высказать свои соображения по решению возникающей проблемы и свои варианты решения**

Не надо искать виновных и объяснять создавшееся положение. Ищите выход из него. Не останавливайтесь на первом приемлемом варианте. Попробуйте найти как можно больше таких вариантов, чтобы из многих выбрать лучший, такой, чтобы он был наиболее приемлемым и для вас и для вашего собеседника.

## **6. Независимо от ситуации позвольте оппоненту "сохранить свое лицо" и достоинство**



Если ваш собеседник ведет себя агрессивно, не позволяйте себе распуститься и отвечать агрессией на агрессию, задевая тем самым достоинство партнера. Такого он вам никогда не простит. Не затрагивайте личность партнера. Давайте оценку только его поступкам и действиям.

## **7. Отражайте как эхо смысл высказываний и претензий оппонента**

Употребляйте фразы типа: "Правильно ли я вас понял... вы хотите сказать, что...". То есть во фразах должны отражаться мысли и высказывания вашего партнера. Это поможет устранить недоразумения и продемонстрирует собеседнику ваше внимание и заинтересованность в решении проблемы, что несомненно уменьшит его агрессию.

## **8. Извинитесь, если чувствуете свою вину**

К извинениям способны зрелые уверенные в себе люди. Извинения обезоруживают агрессивно настроенного собеседника и вызывают у него чувство уважения и доверия к вам.



## 9. **Ничего не надо доказывать**

В конфликтной ситуации очень сложно что-либо доказать друг другу. Способность понимать собеседника и соглашаться с его точкой зрения нам мешают отрицательные эмоции. Человек, переполненный отрицательными эмоциями не способен думать и адекватно оценивать сложившуюся ситуацию.

**Помните, любой конфликт можно разрешить  
"мирным путем", без применения силы.**





# "Как вести себя в конфликтной ситуации"

