

## 11 табу в конфликтной ситуации:

### Нельзя:

1. Критически оценивать партнера.
2. Приписывать ему низменные или плохие намерения.
3. Демонстрировать знаки своего превосходства.
4. Обвинять и приписывать ответственность только партнеру.
5. Игнорировать интересы партнера по общению.
6. Видеть все только со своей позиции.
7. Уменьшать заслуги партнера и его вклад в общее дело.
8. Преувеличивать свои заслуги.
9. Раздражаться, кричать и нападать.
10. Задевать «болевые точки» и уязвимые места партнера.
11. Обрушивать на партнера множество претензий.

В конфликтной ситуации всегда нужно помнить о «золотом правиле» нравственности, о соблюдении вежливости и тактичности.



Для практических действий в процессе эмоциональной саморегуляции удобна следующая классификация типов людей, позволяющая оценить собеседника.

**Манипулятор** - категория людей, стремящихся управлять окружающими с помощью их слабых и сильных сторон и специального воздействия на слабости людей с целью побуждения их делать то, что нужно манипулятору. Главное оружие против них - это умение запретить себе эмоционально реагировать на его действия. Необходимо с улыбкой отвечать манипулятору на его действия.

**Невротик** - личность с измененным восприятием других людей, их действий и поступков. При общении с невротиком нужно всегда помнить такую формулу: здоровый на больного не обижается!

**Примитив** - представляет собой тип людей, у которых слабо выражены интеллигентность и навыки культурного поведения. Эти люди живут элементарными чувствами, простыми представлениями о мотивах и поведении людей.

**Нормальный культурный человек** - общаться с такой категорией людей - самое приятное и почти не сопровождается конфликтами. Если конфликты возникают, то быстро разрешаются путем убеждения в правоте собеседника или компромиссом.



# КОНФЛИКТ

**Конфликт** — ситуация, в которой каждая из сторон занимает позицию, несовместимую и противоположную по отношению к интересам другой стороны.

### Факторы бесконфликтного общения:

1. Улыбка;
2. Доброжелательный тон;
3. Вежливость;
4. Приветливость;
5. Открытость;
6. Заинтересованность;
7. Непринужденность жестов.

### Когда ты очень раздражен, разгневан...

1. Дай себе минуту на размышление и, что бы ни произошло, не бросайся сразу "в бой".
2. Сосчитай до десяти, сконцентрируй внимание на своем дыхании.
3. Если не удается справиться с раздражением, уйди и побудь наедине с собой некоторое время.
4. Самую полноценную разрядку дают занятия каким-либо видом спорта.
5. Прогулка способна вернуть душевное равновесие и работоспособность.
6. Если ты один, то можешь выразить свой гнев, поколотив подушку, порвав бумагу или выжимая полотенце, даже если оно сухое (большая часть энергии **гнева** копится в мышцах плеч, в верхней части рук и в пальцах).

В конфликте у человека доминирует не разум, а эмоции, что ведет к эффекту, когда сознание просто отключается и человек не отвечает за свои слова и действия.

«Разгневан — потерпи, немного охладев, рассудку уступи, смени на милость гнев. Разбить любой рубин недолго и несложно, но вновь соединить осколки невозможно» (Персидский писатель и мыслитель Саади)



### Тест «Мой стиль поведения в конфликте»

**Инструкция по заполнению:** для каждого описания модели поведения обведи 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 состоит расхождение при конфликте.
3. У меня репутация уступчивого человека.
4. Я стараюсь добиться, чтобы собеседник сказал сам по меньшей мере половину того, что хотел сказать.

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

#### Блок В

1. Я уступлю скорее, чем стану пытаться изменить мнение оппонента.
2. При обсуждении ситуации я ухожу 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:  $\_ + \_ + \_ + \_ = \_$  Г

#### 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  $\_$  СОТРУДНИЧЕСТВО

Блок Б  $\_$  КОМПРОМИСС

Блок В  $\_$  ПРИСПОСОБЛЕНИЕ

Блок Г  $\_$  СОПЕРНИЧЕСТВО

Блок Д  $\_$  ИЗБЕГАНИЕ

Блок, где получилась максимальная сумма - эта ваша склонность к тому или иному стилю.

**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 трай меня».

