

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, испытываешь 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 сокружающими 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 ярков 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 игрушкой», 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 «претнапролом».



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.