

КГБУ СО «КЦСОН «Кировский»



Конфликты случаются в жизни каждого, и порой бывает непросто договориться с собеседником. Что делать, если вы буквально чувствуете исходящую от оппонента агрессию и вот-вот взорветесь и сами?

Провокатора выдают такие особенности:

- обвинение окружающих по всех грехах;
- мышление из серии «все или ничего»;
- неуправляемые эмоции;
- непредсказуемое, из ряда вон выходящее поведение.

Чтобы предсказать, как будет вести себя оппонент, стоит понаблюдать за ним. У каждого есть типичные для него особенности. Очень часто это люди, которые не задумываются о собственном поведении. Наоборот, они будут припоминать прошлые обиды, делить

людей на плохих и хороших, стараться быть в центре внимания и болезненно воспринимать просьбы.

На конфликтное поведение многие реагируют агрессивно, раздувая скандал, но есть и более эффективные способы, которые помогут вам одержать верх.



1. Не принимайте на свой счет. Дело не в вас, а в конфликтном человеке. Враждебное поведение контрпродуктивно, ссора не поможет решить проблему. Не старайтесь защищаться, нападая в ответ, – именно с этого момента спор перерастает в скандал. Неприятные слова, которые вы слышите от собеседника, не равняются его возможности воздействовать на вас. Чаще всего вы общаетесь с людьми, у которых нет власти над вами.

2. Откажитесь вступать в эмоциональную конфронтацию. Продолжайте спокойно стоять или сидеть с уверенным и немного отрешенным выражением лица, пока конфликтная личность не выдохнется. Скажите: «Когда вы закончите, я продолжу». Главное – не выглядеть испуганным и подняться над конфликтом. Уверенность и терпение – ключ к общению с эмоциональными личностями, в противном случае вы будете выглядеть слабым, подпитывая агрессию оппонента.

3. Опирайтесь на объективную информацию. Покажите, что готовы обратиться к фактам: «Возможно, вы не знали, но я владею важной информацией по этому вопросу и могу ее предоставить». Если конфликтный человек перебивает вас, возвращайтесь к пункту 2 и ждите. Когда на вас нападают, позаботьтесь, чтобы ответы были сосредоточены на фактах. Факты – это ушат холодной воды, который вы выливаете на агрессивного спорщика. Подготовьтесь к разговору заранее, если

это возможно, но не забрасывайте оппонента фактами и деталями. Все что вам нужно – это показать, что вы достаточно информированы. Но – важно! При перечислении фактов не должно быть оценки и объяснений «поэтому так получилось».

4. Спросите, как оппонент планирует решать проблему. Покажите собеседнику, что вы сосредоточились на поиске решения. Спокойно укажите на слабые места предложенного варианта, уточнив: «Как это будет работать по-вашему? Я хочу разобраться». Это позволит вам выглядеть заинтересованным, а не сбитым с толку агрессивным настроем оппонента. Секрет: на самом деле вы можете понимать, что с этим человеком ничего не решить. Но ему не обязательно об этом знать.

5. Привлекайте зрителей. Если спор публичен, обращайтесь к зрителям и других участников на то, что скрывается за агрессивным поведением конфликтной личности: «Он не может представить

никаких доказательств, подтверждающих эту мысль», «Как видите, он не в состоянии контролировать свои эмоции и остановиться», «У нее есть привычка резко менять тему», «Он занят поиском виноватых, а не решением проблемы», «Заметно, что у него есть только одна стратегия – оскорблять и унижать собеседников. Это не поможет в ситуации, когда мы должны совместными усилиями найти решение».

Этот пункт не работает, если перед вами искусственный манипулятор. В таком случае, наоборот, стремитесь убрать из общения любое третье лицо. Ваша цель — создать контраст между разумным подходом к проблеме и бурной агрессией конфликтной личности.

Чтобы не реагировать автоматически, начав переругиваться и обвинять друг друга, отвлекитесь от эмоций. Сосредоточьтесь на фактах. И тогда вы сможете почувствовать себя защищенным в конфликте.

Как победить агрессора?

Во время конфликта самым актуальным становится вопрос: как вести себя с гневным человеком? На самом деле это несложно, есть несколько вариантов:

- Не хамите и не начинайте давить в ответ
- Помните, что агрессору нужны ваши злость и страх, не давайте их ему
- По возможности откажитесь от разговора, перенесите его на другое время



- Озвучьте, что такой тон беседы вам неприятен и вы не намерены продолжать её
- Если агрессор не успокаивается — уйдите, проговорив задевшие вас моменты после, в спокойной обстановке

Татьяна Владимировна Черных,
психолог
213-18-20