

18+

Тамара Шепелева

Конфликтолог

*45 речевых
сценариев для
сложных
жизненных
ситуаций*

Тамара Шепелева

**Конфликтолог. 45 речевых
сценариев для сложных
жизненных ситуаций**

«Издательские решения»

Шепелева Т.

Конфликтолог. 45 речевых сценариев для сложных жизненных ситуаций / Т. Шепелева — «Издательские решения»,

Эта книга-тетрадь — не про то, как «побеждать» в спорах. В настоящем конфликте нет победителей, если обе стороны чувствуют себя уязвленными.

© Шепелева Т.

© Издательские решения

Содержание

Конфликтолог: 45 речевых сценариев для сложных жизненных ситуаций	6
ВВЕДЕНИЕ. Ваш арсенал спокойствия	7
Конец ознакомительного фрагмента.	15

Конфликтолог. 45 речевых сценариев для сложных жизненных ситуаций

Тамара Шепелева

© Тамара Шепелева, 2026

ISBN 978-5-0071-0476-0

Создано в интеллектуальной издательской системе Ridero

Конфликтолог: 45 речевых сценариев для сложных жизненных ситуаций

ВВЕДЕНИЕ. Ваш арсенал спокойствия

Конфликт — это не всегда крики и битая посуда. Чаще это тихое напряжение, «замороженное» раздражение, невысказанные обиды или манипуляции, от которых закипает кровь. В такие моменты наш мозг переходит в режим «бей или беги», и мы теряем способность формулировать мысли. Мы либо грубим, либо уходим в глухую оборону, о чем жалеем уже через пять минут.

Эта книга — про «умную оборону» и конструктивное влияние. Мы будем использовать речевые сценарии, которые помогут вам:

1. **Сохранить лицо и достоинство**, даже если оппонент ведет себя некорректно.
2. **Снизить эмоциональный градус** в самом начале разговора.
3. **Перевести атаку в конструктивный диалог**, где вас услышат.
4. **Выстроить границы**, не развязывая полномасштабную «войну».

Как пользоваться этой тетрадью:

- **Не учите наизусть.** Эти сценарии — конструктор. Меняйте слова под свой стиль речи, но сохраняйте структуру.

- **Тренируйтесь в спокойное время.** Прочитайте сценарий и попробуйте проговорить его перед зеркалом. Когда ситуация станет горячей, мозг сам «достанет» из памяти заготовленную формулу.

- **Используйте «паузу».** В любой непонятной ситуации делайте глубокий вдох. Сценарий будет работать только тогда, когда вы произносите его осознанно, а не в пылу эмоций.

СЦЕНАРИЙ 1. Когда вас несправедливо обвиняют (Атака в лоб)

Ситуация: Коллега или близкий человек обвиняет вас в ошибке, которую вы не совершали, или трактует ваши действия максимально негативно. Эмоции зашкаливают.

Цель: Остановить поток обвинений, не вступая в оправдания (оправдание выглядит как признание вины).

Речевой сценарий:

1. **Пауза:** (Посмотрите на собеседника спокойно, 2—3 секунды).
2. **Формула:** «Я вижу, что ты сильно расстроен (а) этой ситуацией. Однако я не готов (а) обсуждать это в тоне обвинений. Давай разберем факты, чтобы понять, что произошло на самом деле».

3. Вопрос: «Расскажи по порядку: с какого момента, по твоему мнению, что-то пошло не так?»

Почему это работает: Вы не защищаетесь, а переключаете собеседника с эмоций на логику. Вы задаете правила игры: «обсуждаем факты», а не «терпим твой гнев».

Место для ваших заметок: Вспомните, кто чаще всего нападает на вас с обвинениями? Попробуйте переписать этот сценарий под ваш стиль общения.

— — — — —
— — — — —

СЦЕНАРИЙ 2. Когда нужно сказать «Нет» навязчивой просьбе

Ситуация: Коллега просит вас сделать часть его работы или знакомый просит об услуге, на которую у вас нет времени, сил или желания.

Цель: Отказать так, чтобы не чувствовать вину и не испортить отношения.

Речевой сценарий:

1. Признание: «Спасибо, что обратился (ась) ко мне, я ценю, что ты доверяешь моему профессионализму/опыту».

2. Отказ (без объяснения причин): «К сожалению, сейчас я не могу взять это в работу. Мой график полностью распланирован до [день недели], и я не смогу уделить этому должное внимание».

3.

Альтернатива (по желанию): «Если вопрос терпит до следующей недели, я смогу вернуться к нему в [день]. Если нужно срочно — возможно, тебе стоит уточнить у [имя другого человека]».

Почему это работает: Вы не оправдываетесь (оправдание = прошение разрешения). Вы вежливы, но непреклонны. Вы подчеркиваете свою занятость, а не отсутствие желания.

Место для ваших заметок: Напишите, кому вам сложнее всего отказывать? Попробуйте вписать в сценарий имя этого человека.

— — — — —
— — — — —

СЦЕНАРИЙ 3. Когда вас пытаются «поддеть» сарказмом

Ситуация: Человек делает «тонкий» комплимент с двойным дном или едкую шуточку в ваш адрес (пассивная агрессия).

Цель: Вскрыть манипуляцию и заставить человека чувствовать себя неловко за сказанное.

Речевой сценарий:

1.

Техника «Сломанная пластинка» (обесценивание шутки через уточнение):

«Слушай, я не до конца понял (а) смысл твоей фразы. Ты сейчас пошутил (а) или хотел (а) сказать что-то обидное? Поясни, пожалуйста, что именно ты имеешь в виду?»

2.

Результат:

* Если человек скажет «Да просто шучу!» — спокойно ответьте: «Шутка странная. Давай в следующий раз без таких сравнений, мне неприятно».

* Если он начнет мямлить — вы победили, манипуляция вскрыта.

Почему это работает: Манипулятор рассчитывает на вашу реакцию — либо обиду, либо ответную агрессию. Когда вы вежливо, но холодно просите *объяснить смысл*, манипуляция разрушается.

Место для ваших заметок: Были ли у вас случаи, когда вы промолчали в ответ на колкость? Как бы вы применили этот сценарий сейчас?

— — — — —

— — — — —

Продолжаем расширять ваш арсенал. В конфликтологии важно не только уметь отбивать атаки, но и выходить из ситуаций, где вы сами оказались в роли «сложного» собеседника или где напряжение требует мгновенной «разрядки».

— — — — —

СЦЕНАРИЙ 4. Когда вы допустили ошибку и вас «прижали к стенке»

Ситуация: Вы действительно ошиблись, и это вскрылось. Собеседник в ярости, он хочет, чтобы вы почувствовали вину и страх.

Цель: Снять эмоциональное напряжение, взять ответственность и вернуть конструктив, не превращаясь в «мальчика для битья».

Речевой сценарий:

1. Признание: «Да, я вижу, что допустил ошибку в [название задачи/дела]. Ты прав (а), последствия сейчас [кратко: какие], и это неприятная ситуация».

2. Взятие ответственности (без самобичевания): «Я несу ответственность за этот этап. Сейчас моя главная цель — исправить ситуацию как можно быстрее».

3. План действий: «Вот что я уже сделал для исправления: [шаг 1]. Чтобы окончательно закрыть вопрос, мне нужно [шаг 2]. Устроит ли тебя такой подход?»

Почему это работает: Большинство людей ожидают оправданий или попыток свалить вину. Когда вы мгновенно признаете ошибку, «агрессор» теряет основной аргумент — ваш отказ признавать очевидное. Вы переводите диалог из зоны обвинения в зону решения проблем.

Место для ваших заметок: Какую ошибку (реальную или гипотетическую) вам было бы сейчас труднее всего признать? Отрепетируйте этот сценарий для этого конкретного случая.

— — — — —

— — — — —

СЦЕНАРИЙ 5. Когда собеседник переходит на личности

Ситуация: Спор идет о деле, но оппонент переходит к оскорблениям или перечислению ваших личных качеств («Ты всегда такой безответственный», «Ты просто ничего не понимаешь»).

Цель: Жестко вернуть собеседника в границы обсуждения дела.

Речевой сценарий:

1. Фокус на поведении: «Я предлагаю вернуться к обсуждению [темы]. Как только мы начинаем обсуждать мои личные качества, мы перестаем искать решение по делу».

2. Граница: «Я готов (а) обсуждать [проект/задачу/ситуацию], но я не готов (а) слушать оценку моей личности. Давай продолжим диалог конструктивно или отложим разговор, пока мы оба не будем готовы говорить по существу».

Почему это работает: Вы ставите «желтую карточку». Вы показываете, что видите манипуляцию, и предлагаете выбор: либо общаемся как профессионалы, либо разговор закончен. Это дисциплинирует собеседника.

Место для ваших заметок: Кто из вашего окружения чаще всего грешит переходом на личности? Готовы ли вы в следующий раз произнести эту фразу?

— — — — —

— — — — —

СЦЕНАРИЙ 6. Когда вы не согласны с решением руководителя или партнера

Ситуация: Вам навязывают решение, которое вы считаете ошибочным. Молчать нельзя (потом обвинят вас), спорить опасно (конфликт с авторитетом).

Цель: Выразить несогласие, сняв с себя ответственность за риски, и предложить альтернативу.

Речевой сценарий:

1. **Уважение к позиции:** «Я понимаю, почему ты предлагаешь этот вариант — это логично в контексте [аргумент собеседника]».

2.

Ваш риск (мост): «Однако, опираясь на свой опыт, я вижу здесь существенные риски, связанные с [конкретный факт/цифра/прошлый опыт]. Боюсь, что в итоге мы можем получить [негативный результат]».

3. **Предложение:** «Вместо этого я предлагаю рассмотреть [альтернатива]. Это позволит нам избежать риска и достичь цели более надежным путем. Что думаешь?»

Почему это работает: Вы не говорите «ты не прав». Вы говорите «я вижу риски, которые ты, возможно, упустил». Вы предлагаете альтернативу, а значит — берете на себя ответственность за поиск лучшего решения, а не просто блокируете идею.

Место для ваших заметок: Опишите ситуацию, где вы промолчали, хотя знали, что решение неверное. Как бы вы могли перефразировать это сейчас, используя сценарий?

— — — — —
— — — — —

Продолжаем погружение в мир конструктивного общения. В этом блоке мы разберем ситуации, которые часто встречаются в быту и на работе: «токсичные» советы, пассивную агрессию и нарушение личных границ в разговоре.

— — — — —

СЦЕНАРИЙ 7. Когда вам дают непрошенные советы

Ситуация: Родственник, коллега или знакомый настойчиво учит вас жизни: как воспитывать детей, как тратить деньги или как выполнять вашу работу, хотя вы об этом не просили.

Цель: Остановить поток советов, сохранив вежливость, но дав понять, что решение принимаете вы.

Речевой сценарий:

1. **Признание намерения:** «Я ценю твою заботу и желание помочь, спасибо».

2. **Обозначение границы:** «Но в данном вопросе я предпочитаю опираться на свой опыт/план. Если мне понадобится совет, я обязательно обращусь к тебе за помощью».

3. **Перевод темы:** «Кстати, как продвигаются твои дела с [нейтральная тема]?»

Почему это работает: Вы не спорите с содержанием совета (это ловушка!), а блокируете сам факт вмешательства. Вы признаете «доброе намерение» человека, что снимает агрессию, но четко возвращаете себе право на решение.

Место для ваших заметок: Запишите «коронную» фразу советчика, которая вас больше всего раздражает. Перепишите сценарий специально под этот случай.

— — — — —

— — — — —

СЦЕНАРИЙ 8. Когда собеседник использует «игру в молчанку» (Пассивная агрессия)

Ситуация: Человек явно обижен или зол, он демонстрирует это вздохами, хлопанием дверью или односложными ответами, но на вопрос «Что случилось?» отвечает: «Ничего, всё нормально».

Цель: Вывести конфликт из скрытой фазы в открытый диалог или снять с себя ответственность за чужое молчание.

Речевой сценарий:

1. **Описание фактов:** «Я вижу, что твои ответы стали короткими и в нашем общении появилось напряжение. Для меня это сигнал, что что-то идет не так».

2. **Предложение:** «Я готов (а) обсудить ситуацию прямо сейчас, если ты скажешь, что тебя беспокоит. Если ты пока не готов (а) говорить — давай договоримся, когда мы сможем это обсудить».

3. **Фиксация:** «До тех пор я буду считать, что всё действительно в порядке, как ты и говоришь».

Почему это работает: Вы «легализуете» напряжение. Манипулятор хочет, чтобы вы бежали за ним и выпытывали причину. Этой фразой вы передаете ответственность за решение конфликта обратно ему: «Я готов к диалогу, мяч на твоей стороне».

Место для ваших заметок: Часто ли вы пытаетесь «угадать», почему на вас обиделись? Что изменится, если вы произнесете этот сценарий?

— — — — —

— — — — —

СЦЕНАРИЙ 9. Когда вас постоянно перебивают

Ситуация: Вы пытаетесь изложить мысль, но собеседник врывается в вашу речь каждые 10 секунд, не давая закончить.

Цель: Вернуть себе право на высказывание, не повышая голос.

Речевой сценарий:

1. **Жест (опционально):** Слегка поднимите ладонь («стоп-сигнал»).

2. **Формула:** «Подожди, пожалуйста, я закончу мысль, и тогда ты сможешь прокомментировать. Мне важно договорить до конца, чтобы не потерять логику».

3. **Продолжение:** (Без паузы возвращайтесь к тому месту, где вас прервали).

Почему это работает: Вы не спрашиваете разрешения («Можно я договорю?»), а констатируете необходимость. Упоминание «логики» делает вашу просьбу обоснованной, а не просто капризом. Важно говорить это спокойным, ровным тоном.

Место для ваших заметок: Вспомните самого «активного» собеседника в вашем окружении. Сколько раз за одну встречу вам приходится останавливать его?

— — — — —

— — — — —

Переходим к более сложным психологическим играм. В этом блоке мы разберем «тяжелую артиллерию» манипуляций: чувство вины, попытки переписать реальность (газлайтинг) и агрессивные допросы.

— — — — —

СЦЕНАРИЙ 10. Когда вами манипулируют через чувство вины

Ситуация: Собеседник (часто близкий) использует фразы: «Я для тебя всё, а ты...», «Если бы ты меня любил, ты бы сделал это», «Конечно, мои дела подождут, раз тебе наплевать».

Цель: Отделить ваши действия от ваших чувств и не дать «крючку» вины зацепиться.

Речевой сценарий:

1. **Разделение:** «Я очень ценю наши отношения и всё, что ты делаешь. Но моё нежелание/невозможность сделать [конкретное действие] сейчас не означает, что мне на тебя наплевать».

2. Возврат к реальности: «Давай не будем связывать мою помощь и моё отношение к тебе в один узел. Прямо сейчас я не могу сделать это, потому что [краткая причина]. Как мы можем решить этот вопрос иначе?»

Почему это работает: Манипулятор пытается склеить «любовь» и «послушание». Вы проводите четкую границу: «Я тебя люблю, но делать это не буду». Как только вы отказываетесь признавать вину, манипуляция теряет свою силу.

Место для ваших заметок: Какие «фразы-крючки» вызывают у вас мгновенное желание оправдаться? Запишите их и попробуйте применить к ним этот сценарий.

— — — — —

— — — — —

СЦЕНАРИЙ 11. Когда вас пытаются убедить, что «вам показалось» (Газлайтинг)

Ситуация: Вы напоминаете о договоренности или указываете на неприятный поступок, а в ответ слышите: «Я такого никогда не говорил», «Ты вечно всё преувеличиваешь», «У тебя проблемы с памятью/нервами».

Конец ознакомительного фрагмента.

Текст предоставлен ООО «Литрес».

Прочитайте эту книгу целиком, [купив полную легальную версию](#) на Литрес.

Безопасно оплатить книгу можно банковской картой Visa, MasterCard, Maestro, со счета мобильного телефона, с платежного терминала, в салоне МТС или Связной, через PayPal, WebMoney, Яндекс.Деньги, QIWI Кошелек, бонусными картами или другим удобным Вам способом.