

ПАМЯТКА

«Техники разрешения конфликтной ситуации»

Конфликт – это противостояние, столкновение противоположных сторон, мнений, сил; серьезное разногласие, острый спор.

Помни, лучший способ разрешить конфликт – избегать его!

Но если случилось так, что конфликта избежать не удалось, помни:

1. Правила управления конфликтом

1. *Не прерывайте.*

Слушайте.

2. *Не делайте*

предположений.

3. *Не переходите на*

личности и не оскорбляйте.

4. *По-настоящему*

работайте над решением проблемы.

Предлагайте множество решений

конфликта, пока не достигните

соглашения, которое устроит вас обоих.

5. *Закончите на позитивной*

ноте.

2. Правила поведения в конфликте

1. *Дай партнеру "выпустить пар".*

2. *Если партнер раздражен и агрессивен, то нужно помочь ему снизить напряжение. Пока этого не произойдет, договориться с ним будет очень трудно или невозможно.*

Наилучший прием в эти минуты – представить, что вокруг тебя оболочка, через которую не проходят стрелы агрессии. Ты будешь надежно защищен, находясь как будто в коконе.

3. *Потребуй от него спокойно обосновать претензии.*

4. *Людям свойственно путать факты и эмоции. Следует учитывать только факты и объективные доказательства.*

5. *Не бойся извиняться, если чувствуешь, что не прав. Во-первых, это обезоруживает, во-вторых, вызывает уважение. Ведь только сильные и уверенные люди способны признавать свои ошибки.*

6. *Независимо от результата разрешения конфликта старайся не разрушать отношения.*

7. *Вырази свое уважение и расположение, согласишься с наличием определенных трудностей.*

3. План разрешения спора

1. *Выясни причину спора, действия или поступка другого (узнай причину конфликта у того, кто с тобой вступил в конфликт)*

2. *Говори о сути дела, а не вокруг да около. Обязательно отреагируй на высказанное недоразумение, критику. Изложи свое мнение конкретно и четко.*

3. *Признай свою ошибку или докажи обратное. Найди у другого что-нибудь приятное, положительно его характеризующее.*

*Семенов прислал мне записку; "Корова",
А я написала: "Семенов-козел!"*

Он - новое слово, я – новое слово.

Но тут к нам учитель как раз подошел.

Пал Палыч ругал нас не очень сурово,

Но только сказал, выводя за порог:

*- Как только в людей превратитесь вы
снова,*

Тогда приходите опять на урок!

Николай Красильников "Ссора"

► Из двух спорщиков умнее тот, кто первый замолчит

► Худой мир лучше доброй ссоры

► Правда – то, что мудрый знает, а не то, о чем все болтают.

► Убивай врагов своей добротой.

Правила избегания конфликта

1. Говори вежливо
2. Говори всегда правду.
3. Не бойся правды, высказанной в твой адрес.
4. Не перебивай
5. Не загрязняй свою речь нецензурными словами.
6. Не оправдывайся

Факторы бесконфликтного общения

- Улыбка
- Доброжелательный тон
- Вежливость
- Нейтральность речи
- Приветливость
- Заинтересованность
- Непринужденность жестов

► Если в тебя швырнули камень – брось в ответ кусок ваты.

► Взаимные уступки прекрасно решают дела.

► Кто спорит – гроша не стоит

► Доброе слово не требует затрат, а ценится дорого

