

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. *Людам 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 своё 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.*

Как решать конфликты мирным путём

Всё зависит от характера конфликта.

Может быть, ты поссорился с другом, может с одноклассником возникло недопонимание, а может быть вообще с незнакомым человеком. Но чаще всего конфликты происходят именно между друзьями и знакомыми. Разрешить конфликт и сохранить дружеские отношения бывает не так уж и сложно, если не доводить его до ожесточённого спора. Вовремя оцени ситуацию и не дай конфликту разгореться на столько, чтобы это привело к применению физической силы. Умный человек всегда найдёт слова, которыми можно урегулировать ситуацию.

Что делать, когда понимаешь, что аргументы заканчиваются и в ход могут пойти кулаки?

1. Посмотри на ситуацию со стороны. Стоит ли вообще отстаивать свою позицию, если причина пустяковая. Не выглядите ли вы с другом как малыши, не поделившие сопочек. Может быть каждому лучше остаться при своём мнении, если тема вашего спора не касается ваших личных интересов, а началась из-за пустяка.
2. Уважай оппонента. Пусть в чём-то вы не согласны друг с другом, но каждый из вас – личность – и достоин уважения. Ни в коем случае не оскорбляй его и не оценивай его качества. «Ты такой нудный/ вредный/ эгоист...», «Всегда ты споришь/ всё портишь... » - эти фразы любого могут вывести из себя, ни в коем случае не используй их.
3. Не отвечай на оскорбления оскорблениями. Так обычно драки и начинаются. Если друг сказал в твой адрес что-то обидное, так и скажи ему: «Мне очень обидно» (или вырази другие чувства, которые у тебя возникли). О своей обиде, злости можешь говорить очень эмоционально и подбирать для этого самые яркие слова. Например: «Твои слова меня так разозлили, что у меня внутри всё кипит и, кажется, что я могу взорваться от злости!», «Мне так обидно, даже больно слышать такое!». Подтверждай свои слова мимикой.
4. Старайся понять собеседника, а не только доказать свою правоту. Позволь ему высказаться, внимательно слушай его. Даже если считаешь, что собеседник не прав, не говори ему «Ты не прав», это обидит и рассердит его. Лучше скажи: «У меня другое мнение на этот счёт».
5. Найди то, в чём вы друг с другом согласны (хотя бы какую-то мелочь), и обрати внимание собеседника на это.
6. Говори спокойно, но не равнодушно. Если ты начнёшь кричать, это вызовет ответную агрессию, но если не будешь выражать абсолютно никаких эмоций, это тоже может раздражать, т.к. собеседник решит, что ты пренебрегаешь им.
7. Чувство юмора – хороший способ разрядить обстановку, но только если ты смеёшься над собой или ситуацией в целом, а не над собеседником.
8. Говори открыто и прямо, приводи только факты, а не догадки. Если ты начнёшь говорить витиевато, двусмысленно, загадками, то тебя могут неправильно понять.

9. Вырази словами своё намерение решить проблему мирным путём. Пусть собеседник знает, что ты настроен не агрессивно, а миролюбиво. Ведь он может готовиться к применению физической силы только из-за того, что ждёт этого от тебя.

Настройся на позитивное общение. Ищи в людях хорошее, какие-то положительные черты, что-то общее между вами, и они будут стремиться к общению с тобой. Не старайся избежать конфликта любой ценой – промолчав в ответ на несправедливые слова, уходя от разговора. Если кто-то незаслуженно тебя обидел, лучше сразу всё спокойно обсудить, не затаивая обиду, которая потом может вылиться в крупную ссору.

Памятка учащимся по профилактике конфликтов.

1. Очень важно сформировать у себя привычку терпимо и даже с интересом относиться к мнению других людей, даже тогда, когда оно противоположно вашему.
2. Всеми силами боритесь с негативными эмоциями по отношению к другим людям, будьте доброжелательны и великодушны. Они вам отплатят тем же.
3. Избегайте в общении крайних, жестких и категоричных оценок. Жесткость и категоричность легко провоцируют конфликтную ситуацию.
4. Общаясь с окружающими, старайтесь видеть и опираться на положительное в них. Оценивайте людей в большей степени по тому, что они сделали, а не потому, что они не сделали.
5. Д. Карнеги настоятельно рекомендует не критиковать других людей, дабы не провоцировать конфликты. Поэтому критика человеком воспринимается более положительно, если сначала вы его похвалили за что-либо.
6. Желательно, чтобы твой жизненный лозунг был таким: «Не согласен – критикуй! Критикуешь – предлагай! Предлагаешь – действуй!»
7. Ругать, критиковать можно конкретные действия и поступки человека, но не его личность!
8. В ходе общения желательно хотя бы изредка улыбаться собеседнику.
9. Важнейшее правило общения – цените не только своё, но и чужое мнение, умейте слышать не только себя, но и других!
10. Не оскорбляйте, не унижайте, не обижайте, не обманывайте, не предавайте – тогда уважение и любовь – тебе обеспечены!!!