

## 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, согласись 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.



► 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.

«КОНФЛИКТ – НЕ НАШ ФОРМАТ!»



## 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

