

# КОНФЛИКТ!

## Что делать?

### Правила поведения в конфликтных ситуациях:

- *дайте партнёру «выпустить пар»*
- *потребуйте спокойно обосновать претензии*
- *сбивайте агрессию неожиданными приемами. Например, попросите доверительно у конфликтующего партнера совета*
- *не давайте партнеру отрицательных оценок, а говорите о своих чувствах. Не говорите: «Вы меня обманываете», лучше звучит: «Я чувствую себя обманутым»*
- *попросите сформулировать желаемый конечный результат и проблему как цепь препятствий*
- *предложите высказать свои соображения по разрешению возникшей проблемы и свои варианты решения*
- *не позволяйте себе распускаться и отвечать агрессией на агрессию*
- *отражайте как эхо смысл высказываний и претензий партнера. Кажется, что всё понятно, и всё же: «Правильно ли я вас понял?», «Вы хотели сказать...?»*
- *держитесь в позиции на равных*

**НЕЗАВИСИМО ОТ РЕЗУЛЬТАТА РАЗРЕШЕНИЯ ПРОТВОРЕЧИЯ  
СТАРАЙТЕСЬ НЕ РАЗРУШИТЬ ОТНОШЕНИЯ.**

*«Жизнь – процесс решения бесконечного количества конфликтов. Человек не может избежать их. Он может только решить, участвовать в выработке решений или оставить это другим»*

*Б. Вул*

**Конфликты** появляются во всех областях общественной жизни

**Виды конфликтов:**

- социально-экономические;
- этнические;
- межнациональные;
- политические;
- идеологические;
- религиозные;
- военные;
- юридические;
- семейные;
- социально-бытовые и др.

(И.Е. Ворожейкин, А.Я. Кибанов, Д.К. Захаров)

**Конфликты** являются стрессовыми ситуациями, которые окружают нас в повседневной жизни. Правильное управление конфликтами не только снижает вероятность негативных эмоций и деструктивного (разрушительного, отрицательного) внутреннего состояния, но и способствует повышению эффективности собственной деятельности.

Неэффективность поведения большинства людей в конфликтных ситуациях чаще всего объясняется их неумением выбрать правильную **стратегию поведения**.

### **Стратегии поведения в ситуации конфликтного взаимодействия.**

- 1. Конфронтация** – *прямое столкновение и использование силовых методов разрешения конфликтов.*
- 2. Избегание** – *уход от борьбы, попытка представить ситуацию так, как будто конфликта вовсе нет.*
- 3. Приспособление** – *признание поражения ради сохранения отношений (уступка).*
- 4. Компромисс** – *обмен уступками для достижения приемлемого соглашения.*
- 5. Сотрудничество** – *совместная работа сторон для обоюдного удовлетворения интересов.*