

## 1. Правила управления конфликтом

- ✓ *Не прерывайте. Слушайте.*
- ✓ *Не делайте предположений.*
- ✓ *Не переходите на личности и не оскорбляйте.*
- ✓ *По-настоящему работайте над решением проблемы. Предлагайте множество решений конфликта, пока не достигните соглашения, которое устроит вас обоих.*
- ✓ *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"*

### 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

## ПАМЯТКА «Техники разрешения конфликтной ситуации»

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

**Помни, лучший способ разрешить конфликт – избежать его!**

