|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Ошибки при нахождении в конфликтной ситуации:** | **Рекомендации при нахождении в конфликтной ситуации:** | **Правила бесконфликтного общения** |
| * Игнорировать чувства говорящего * Не учитывать точку зрения другого * Отвлекаться на другие темы и вопросы, переходить на личности * Относиться неуважительно, считать другого человека «идиотом» и др. * Неодобрительно комментировать мысли и идеи собеседника, самого говорящего * Никак не реагировать на высказывания партнера * Оставлять «белые пятна» в процессе и после беседы * Прерывать, перебивать собеседника, когда «и так уже все понятно» * Слушать с «каменным лицом» * Выражать свои чувства, интересы и мысли в форме обвинений и нападок | * Слышать чувства говорящего * Ставить себя на точку зрения другого, думать о том, как с его позиции воспринимаются ваши слова * Сосредоточиться на предмете и содержании разговора * Относиться к говорящему уважительно, контролировать свои эмоции * Слушать внимательно, не делая оценок * Время от времени в разговоре резюмировать точку зрения партнера * Переспрашивать то, что вы не поняли; выяснять то, в чем не уверены * Побуждать человека к дальнейшему разговору * Использовать для поддержания разговора неречевые средства (мимику, позы, жесты и пр.) * Выражать свои чувства, интересы и мысли в форме сообщений от первого лица | * Соблюдай (не расширяй) зону конфликта: говори прямо, выясняй что конкретно не устраивает партнера * Избегай использования слов-обобщений («всегда», «никогда», «постоянно») и слов-долженствований («должен», «обязан») * Уважай партнера, избегай личных оскорблений в его адрес * Управляй своими эмоциями: осознай и скажи что ты чувствуешь * Увеличь дистанцию, но не уходи из контакта («3 шага назад») * Попробуй взглянуть на ситуацию глазами партнера, попробуй «встать на его место» * Предложи партнеру представить себя на твоем месте * Выдвигай реальные (обоснованные) претензии. Не молчи! * Не бойся признать свою неправоту и извиниться * Береги отношения с партнером (не рви, не прерывай отношения) |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **12 правил поведения в конфликтной ситуации:**  1. Дай партнеру «выпустить пар».  2. Потребуй от партнера спокойно обосновать претензии.  3.Сбивай агрессию неожиданными вопросами.  4.Не давай партнеру отрицательных оценок, а говори о своих чувствах.  5.Попроси сформулировать желаемый конечный результат («чего ты хочешь?»).  6.Предложи партнеру высказать свои соображения по разрешению возникшей проблемы и свои варианты решения («и что ты предлагаешь…?»).  7.В любом случае дай партнеру возможность «сохранить свое лицо».  8.Отражай как эхо смысл его высказываний («…ты говоришь о том, что…»).  9.Держись в позиции «на равных».  10.Не бойся извиниться, если чувствуешь, что виноват.  11. Оформи принятую договоренность и оговори взаимоотношения на будущее («…я понял, что мы договорились о…»).  12.Независимо от результата разрешения противоречия старайся не разрушить отношения. | Детский/подростковый практический психолог **Богомягкова**  **Оксана**  **Николаевна**  (кандидат педагогических наук, доцент кафедры психологии ПГГПУ, психотерапевт)  **8 902 832 86 87**  **Bogomyagkova.o@pspu.ru**  ***Жизнь такова, какой вы ее видите***  ***(народная мудрость)***  ***Если ты убегаешь/уходишь/прячешься от конфликта – он консервируется;***  ***Если ты сражаешься в конфликте – он нарастает;***  ***Если ты ведешь переговоры/***  ***сотрудничаешь/обсуждаешь/***  ***предлагаешь решения – он разрешается!*** | **СКОРАЯ ПОМОЩЬ**  [http://www.school755.ru/spaw2/uploads/images/sponso.png](http://images.yandex.ru/yandsearch?source=wiz&uinfo=sw-1007-sh-482-fw-782-fh-448-pd-1&p=2&text=%D0%BF%D0%BE%D1%87%D0%B5%D0%BC%D1%83%D1%87%D0%BA%D0%B0%20%D0%B2%20%D0%BA%D0%B0%D1%80%D1%82%D0%B8%D0%BD%D0%BA%D0%B0%D1%85&noreask=1&pos=74&rpt=simage&lr=50&img_url=http://education.simcat.ru/school63/img/i/1298395524_sponso.png)  **себе** |