|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **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**себе** |