

Нельзя!

1. Критически оценивать другого человека.
2. Приписывать ему заведомо негативные намерения.
3. Демонстрировать свое превосходство.
4. Обвинять и приписывать ответственность только другому человеку за конфликт. Игнорировать его интересы.
5. Видеть все только со своей позиции.
6. Преувеличивать свои заслуги и преуменьшать заслуги партнера в разрешении конфликтной ситуации.
7. Раздражаться, кричать, нападать.
8. Задевать «болевы точки» и уязвимые места партнера.



Когда ты раздражен, разгневан...

- дай себе минуту на размышление и чтобы не произошло, не бросайся сразу в бой;
- сосчитай до 10 и сконцентрируй внимание на своем дыхании;
- попробуй улыбнуться и удержи улыбку несколько минут;
- если не удастся справиться с раздражением, уйди и побудь наедине с собой.

Правила эффективного поведения в конфликте.

1. **Остановись, не торопись реагировать!**
2. **Дай себе немного времени, чтобы оценить ситуацию и успокоиться.**
3. **Откажись от установки «Победа-любой ценой!»**
4. **Подумай о последствиях своего выбора в конфликте!**

Как завершится конфликтная ситуация зависит только от ВАС и выбранной ВАМИ тактики!



ПОМОЩЬ

в решении конфликта



Конфликт- это столкновение противоположно направленных целей, интересов, позиций, мнений или взглядов



Школьная Служба Медиации и Примирения

ГБОУ школа № 613

Тел.: 417-32-10

Причины конфликтов:

1. Противоречия между интересами и взглядами.
2. Противоборство между лидерами и отдельными группами в коллективе.
3. Особенности темперамента, восприятия событий, убеждений.
4. Неумение правильно слушать, задавать вопросы, проявлять эмпатию, реагировать на критику.



Варианты поведения в конфликте:

1. Избегание-нежелание вступать в конфронтацию, уход от конфликта.
2. Компромисс-«половинчатая»выгода каждой стороны.
3. Сотрудничество- учетывание интересов каждой стороны.
4. Приспособление одной стороны к интересам другой.
5. Соревнование-выигрыш одной из сторон конфликта.

Аргументы в пользу выбора разных стратегий поведения.

стратегия	плюсы	минусы
избегание	Когда хочешь выиграть время, конфликт может разрешиться сам собой	Проблема остается неразрешенной
компромисс	Когда другие стратегии неэффективны	Получаешь только часть того, на что рассчитывал
сотрудничество	Когда есть время и желание разрешить конфликт удобным для всех способом	Требует много сил и времени, успех не гарантирован
приспособление	Когда хорошие отношения для тебя важнее своих интересов, когда правда не на твоей стороне	Твои интересы остались без внимания, ты уступил
соревнование	Когда правда на твоей стороне, тебе во что бы то ни стало надо победить	Эта стратегия может сделать тебя непопулярным

Ошибки конфликтующих сторон.

1. Отстаивание своей точки зрения, не думая о решении проблемы.
2. Неспособность изменить тактику, переключиться на другое поведение.
3. Проявление нетерпимости к другой позиции, несогласие на компромисс.
4. Стереотипный подход, стремление «втиснуть» решение в рамки существующих норм, традиций, правил, не подходящих для данной ситуации.
5. Уход в сторону от главной проблемы.
6. Нежелание поиска альтернатив и вариантов решения проблемы.
7. Неспособность рефлексировать и выстраивать отношения с конфликтующей стороной.
8. Критика, продуцирование отрицательных эмоций у себя и оппонента.
9. Без необходимости оглашение с мнением тех, кто уклоняется от решения проблемы.
10. Боязнь риска.
11. Неоправданный риск при выборе тактики решения (потеря отношений).

