

### **Правила поведения в конфликтных ситуациях:**

- Дайте партнеру «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.
- В любом случае дайте партнеру «сохранить свое лицо». Не позволяйте себе распускаться и отвечать агрессией на агрессию.
- Отражайте как эхо смысл высказываний и претензий партнера. Кажется, что все понятно, и все же: «Правильно ли я Вас понял?», «вы хотели сказать...?»
- Держитесь в позиции «на равных»

### **Причины конфликтов.**

В целом, конфликт вызывается следующими тремя группами причин, обусловленных:

- трудовым процессом;
- психологическими особенностями человеческих взаимоотношений, то есть их симпатиями и антипатиями, культурными, этническими различиями людей и т.д.;
- **личностным своеобразием членов групп**, например, неумением контролировать свое эмоциональное состояние, агрессивностью, бестактностью.

Конфликты являются стрессовыми ситуациями, которые окружают нас в повседневной жизни.

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

Стратегии поведения в ситуации конфликтного взаимодействия:

**Конфронтация** - прямое столкновение и использование силовых методов разрешения конфликтов;

**Избежание** - уход от борьбы, попытка представить ситуацию так, как будто конфликта вовсе нет.

**Приспособление** - признание поражения ради сохранения отношений (уступка).

**Компромисс** - обмен уступками для достижения приемлемого соглашения.

**Сотрудничество** - совместная работа сторон для обоюдного удовлетворения интересов.

### ***Конфликт!!! Что делать???***



***Относись к другим так, как бы ты хотел, чтобы относились к тебе.***

педагог-психолог МАОУ «Лицей №21»  
Грипас Елена Викторовна