


КАК ВЕСТИ СЕБЯ В КОНФЛИКТНОЙ СИТУАЦИИ

**советы службы школьной
медиации**



Не бывает жизни без конфликтов. В школе, в семье или в процессе общения с друзьями периодически возникают разногласия, которые порой перерастают в конфликтную ситуацию. В жизни это происходит довольно часто, и это нормально, так как все мы разные люди, каждый имеет право на свое мнение.

Конфликтная ситуация -

это возникновение разногласий, т. е. столкновение желаний, мнений, интересов. Причины возникновения могут быть разные: недопонимание друг друга или просто обстоятельства, которые мало зависят от нас, но все же главной причиной является сама личность, точнее наши внутренние качества, которые проявляются в общении.



Можно ли научиться разрешать конфликты?

Совет первый

При возникшем конфликте сохраняйте спокойствие и дайте возможность оппоненту высказаться. Не перебивайте и не комментируйте его высказывания. Терпеливо выслушайте все его претензии и заявления. После этого спадет внутреннее напряжение обоих участников, и можно переходить к следующей стадии.

Совет второй

Попросите собеседника обосновать претензии. После того как он выплеснул эмоции, он готов к продуктивному диалогу, и вам осталось его подтолкнуть к этому. Только не позволяйте оппоненту снова переходить на эмоции, тактично направляйте его на разговор по существу.

Совет третий

Разрядите обстановку - вызовите у человека положительные эмоции. Если ваш оппонент девушка, сделайте ей искренний комплимент. Можно рассказать уместный анекдот или напомнить собеседнику о прежних хороших отношениях.

Совет четвертый

Не обостряйте обстановку своей отрицательной оценкой ситуации, лучше упомяните о своих чувствах. Скажите, что расстроены произошедшим. Таким образом вы дадите понять, что участников конфликта - двое, и кроме точки зрения оппонента может существовать и другая.

Совет пятый

Старайтесь совместными усилиями обозначить проблему спора и конечный результат его решения. Нередко бывает так, что двое людей по-разному видят суть одной и той же проблемы. Придите к единому пониманию и найдите общие пути выхода из данной ситуации.

Совет шестой

Во время беседы дайте оппоненту возможность почувствовать ваше уважение. При оценке ситуации используйте в качестве критерия - действия, а не личность человека. Подчеркнуть внимание к его персоне можно с помощью фраз: «Есть ли у тебя другая точка зрения», «Давай уточним, правильно ли мы понимаем друг друга». Такое подчеркнуто-уважительное отношение уменьшит его агрессию.

Совет седьмой

Не бойтесь извиниться, если вы не правы. Признание ошибок - это не проявление слабости. Напротив, на извинения способны умные и зрелые люди.

Совет восьмой

Как бы не разрешился конфликт, сохраните отношения. Ситуация меняется, а люди остаются. Несмотря на возникшие разногласия, выскажите надежду на дальнейшие хорошие отношения

Что такое «конфликтная личность»?

Стремительный темп нашей жизни и связанная с ним всеобщая нервозность способствуют тому, что самая безобидная конфликтная ситуация раздувается до огромных размеров.

Иногда создается ощущение, что нас окружают люди, которые специально вызывают раздражение.

Конфликтная личность -

это раздражительный и вспыльчивый человек? Или определение конфликтная личность может подойти каждому, кто, просто не находя понимания, начинает, «вставать на дыбы» и конфликтовать?

Во-первых, следует заметить, что человек не может быть спокойным и уравновешенным постоянно. Рано или поздно даже самый разумный человек, который владеет собой в любой ситуации, может выйти из себя.

В чём же причина?

Внешнее спокойствие и сдержанность порой бывает страшнее необузданности. Как говорится: «в тихом омуте - черти водятся».

Если твои друзья говорят тебе, что ты слишком раздражаешься по пустякам, или твоя прямота часто бывает излишней, то стоит задуматься, может быть это и есть причина конфликтов.

Стили поведения в конфликтной ситуации

1. Сотрудничество.
2. Компромисс.
3. Приспособление.
4. Соревнование.
5. Избегание.

Каждый из них имеет свои плюсы и минусы. Может соответствовать одной жизненной ситуации, но быть абсолютно неподходящим для другой.

???

Бывает полезно посмотреть на себя со стороны, так как каждый считает свое мнение правильным, при этом возникает вопрос:

«Кто же тогда ошибается, если каждый прав?»

От наших внутренних качеств также зависит и то, как мы ведем себя в уже разгоревшемся конфликте. И если мы говорим о том, как выйти из конфликтной ситуации, необходимо понять, какой стратегии мы придерживаемся в конфликте.

Сотрудничество

Эту стратегию поведения в конфликте можно условно назвать поведением птицы, которой люди издавна приписывали такие качества, как мудрость и здравый смысл. «Сова» открыто признает конфликт, предъявляет свои интересы, выражает свою позицию и предлагает пути выхода из конфликта. От противника ожидает ответного сотрудничества. Основным принципом данной стратегии: «Давай оставим взаимные обиды, я предпочитаю... А ты?»

Стратегия сотрудничества направлена на конструктивное разрешение конфликта, то есть на работу с проблемой, а не с конфликтом.

Компромисс

Для этой стратегии характерен тип поведения «лисы», в котором сочетаются осторожность и хитрость. «Лиса» действует по принципу: «Я уступлю немного, если ты тоже готов уступить». Взвешенность, сбалансированность и осторожность – основная установка этого типа поведения. Для данной стратегии одинаково значимы и личные цели, и взаимоотношения.

Приспособление

Человека, придерживающегося этого стиля поведения в конфликте, можно назвать «мягкой игрушки», которая безо всяких усилий с противоположной стороны в конфликте дает ощущение тепла и мягкости. Стратегия улаживания в конфликте направлена на максимум во взаимоотношениях и минимум в достижении личных целей.

Основной принцип поведения: «Бери все, что ты хочешь – только давай жить дружно». Это установка на доброжелательность за счет собственных потерь, так называемая «игра в прятки», но, конечно, до определенного предела, так как инстинкт самосохранения сильно развит у всех людей.

Соревнование

Для такой стратегии характерен тип поведения, который образно можно представить в виде поведения «акулы» в момент нападения. Этот тип поведения жестко ориентирован на победу, без учета собственных затрат, что можно определить выражением «прет напролом».

Избегание

Эту стратегию поведения можно сравнить с поведением «черепахи», которая в момент опасности прячется в свой панцирь. Тактический девиз «черепахи» – «оставь мне немножко и не трогай меня».

Служба школьной медиации поможет!

**Если у тебя возникли вопросы.
Если самостоятельно разрешать
конфликты не получается.**

Обращайся, мы поможем!

