

ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ ПРИ КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЯХ.

*Педагог – психолог
Плитуна Виктория Борисовна*



ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ ПРИ КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЯХ

1. ДАЙТЕ СОБЕСЕДНИКУ ВЫПУСТИТЬ ПАР.

Если он раздражен и агрессивен, то нужно помочь ему снизить внутреннее напряжение. Пока это не случится, договориться с ним трудно или невозможно.

Во время его "взрыва" следует вести себя спокойно, уверенно, но не высокомерно. Он – страдающий человек. Если человек агрессивен, значит, он переполнен отрицательными эмоциями. В хорошем настроении люди не кидаются друг на друга.



ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ ПРИ КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЯХ

2. ПОТРЕБУЙТЕ У ЧЕЛОВЕКА СПОКОЙНО ОБОСНОВАТЬ ПРЕТЕНЗИИ.

3. СБИВАЙТЕ АГРЕССИЮ НЕОЖИДАННЫМИ ПРИЁМАМИ.

- Например, попросите доверительно у собеседника совета.
- Задайте неожиданный вопрос, совсем о другом, но значимом для него.

Главное, чтобы ваши просьбы переключали сознание с отрицательных эмоций на положительные.



ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ ПРИ КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЯХ

4. НЕ ДАВАЙТЕ ДРУГОМУ ОТРИЦАТЕЛЬНЫХ ОЦЕНОК, А ГОВОРИТЕ О СВОИХ ЧУВСТВАХ.

- Не говорите: "Ты меня обманываешь", лучше звучит: "Я чувствую себя обманутым".
- Не говорите: "Ты грубый человек", лучше скажите: "Я очень огорчен тем, как ты со мной разговариваешь".

5. ПОПРОСИТЕ СФОРМУЛИРОВАТЬ ЖЕЛАЕМЫЙ КОНЕЧНЫЙ РЕЗУЛЬТАТ И ПРОБЛЕМУ.

Проблема – это то, что надо решать.



ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ ПРИ КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЯХ

6. ПРЕДЛОЖИТЕ СОБЕСЕДНИКУ ВЫСКАЗАТЬ СВОИ СООБРАЖЕНИЯ ПО РАЗРЕШЕНИЮ ВОЗНИКШЕЙ ПРОБЛЕМЫ И СВОИ ВАРИАНТЫ РЕШЕНИЯ.

- Не ищите виновных и не объясняйте создавшееся положение, ищите выход из него.
- Не останавливайтесь на первом приемлемом варианте, а создавайте спектр вариантов; потом из него выберите лучший.
- Если не можете договориться о чем-то, то ищите объективную меру для соглашения (нормативы, закон, факты, существующие положения, инструкции и т. д.).



ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ ПРИ КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЯХ

7. В ЛЮБОМ СЛУЧАЕ ДАЙТЕ ЧЕЛОВЕКУ «СОХРАНИТЬ СВОЁ ЛИЦО».

- Не позволяйте себе распускаться и отвечать агрессией на агрессию.
- Не задевайте его достоинства. Он этого не простит, даже если и уступит нажиму.
- Не затрагивайте его личности. Давайте оценку только его действиям и поступкам.

Можно сказать: "Ты уже дважды не выполнил свое обещание", но нельзя говорить: "Ты – необязательный человек".



ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ ПРИ КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЯХ

8. ОТРАЖАЙТЕ КАК ЭХО СМЫЛ ВЫКАЗЫВАНИЙ И ПРЕТЕНЗИЙ СОБЕСЕДНИКА.

Кажется, что все понятно, и все же: "Правильно ли я тебя понял?", "Ты хотел сказать...?", "Позволь я перескажу, чтобы убедиться, правильно ли я тебя понял или нет".

Эта тактика устраняет недоразумения, и, кроме того, она демонстрирует внимание к собеседнику. А это тоже уменьшает его агрессию.

9. НЕ БОЙТЕСЬ ИЗВИНИТЬСЯ, ЕСЛИ ЧУВСТВУЕТЕ СВОЮ ВИНУ.

Во-первых, это обезоруживает, во-вторых, вызывает уважение. Ведь способны к извинению только уверенные и зрелые личности.



ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ ПРИ КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЯХ

10. НИЧЕГО НЕ НАДО ДОКАЗЫВАТЬ.

11. ЗАМОЛЧИТЕ ПЕРВЫМ.

Ваше молчание позволяет выйти из ссоры и прекратить ее. В любом конфликте участвуют обычно две стороны, а если одна исчезла – с кем ссориться?



ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ ПРИ КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЯХ

12. НЕ ХАРАКТЕРИЗУЙТЕ СОСТОЯНИЕ ДРУГОГО.

Всячески избегайте словесной констатации отрицательного эмоционального состояния партнера: "Ну вот, полез в бутылку! ... А чего ты нервничаешь, чего злишься?... Чего ты бесишься?".

Подобные "успокаивающие" слова только укрепляют и усиливают развитие конфликта.

13. УХОДЯ, НЕ ХЛОПАЙТЕ ДВЕРЬЮ!



***УЧИТЕСЬ ДОГОВОРИВАТЬСЯ!
И ПУСТЬ У ВАС ВСЁ ПОЛУЧАЕТСЯ!***