

Памятка "Правила поведения в конфликтной ситуации"

Правило 1-е: непредвзято относись к инициатору конфликта, попытайся понять его позицию «изнутри», поставив себя на его место.

Всякий конфликт начинается с того, что появляется человек чем-то недовольный — это инициатор конфликта. Он выступает с требованиями, претензиями, обидами и ждет, что партнер прислушается к нему и изменит свое поведение. Обычно партнер реагирует на инициатора конфликта отрицательно. Он обвиняет его в том, что тот «снова чем-то недоволен», что «всегда ему все не так». Роль обвиняемого всегда неприятна, поэтому каждый нормальный человек старается ее избежать или «готовится дать отпор инициатору».

Следует помнить, что инициатор конфликта — всегда имеет личные основания «затеять ссору». За его недовольством и претензиями стоит существенная причина или личный интерес — какое-то положение вещей, которое его не устраивает, тяготит, мучает, доставляет беспокойство или неудобство.

Таким образом, для того, чтобы конфликт с первого же шага не пошел по «кривому пути», нужно справедливо и, главное, терпеливо отнестись к инициатору столкновения: сразу же не осуждать, а внимательно и по возможности максимально доброжелательно его выслушать.

Правило 2-е: не расширяй предмет спора.

Обе стороны должны отчетливо и ясно сформулировать, прежде всего, для себя, что их не устраивает и раздражает. Затем полно и понятно изложить причину своих претензий.

Правило 3-е: решать спорный вопрос в настоящем.

Не вспоминать и не приписывать прошлые обиды и ссоры.

Правило 4-е: открытость общения, не переходить на личные оскорбления.

Стремиться к доброжелательности и создавать климат взаимного доверия. Помнить, что резкость вызывает резкость.

Правило 5-е: сдерживать эмоции.

Правило 6-е: аргументировано высказывать свои намерения.

Правило 7-е: преодолевать самолюбие.

*Быть готовым признавать собственную неправоту, преодолевать амбиции, понимать то, что в конфликте в той или иной мере виноваты обе стороны, но **на примирение идет тот, кто нравственнее, мудрее, сильнее духом.***

Основными словами-конфликтогенами в деловом, семейно-бытовом и др. общении являются:

- слова, выражающие недоверие: «вы меня обманываете», «я вам не верю», «вы не разбираетесь» и др.;
- слова-оскорбления: негодяй, подонок, дурак, бестолочь, лентяй, ничтожество и др.;
- слова-угрозы: «мы еще встретимся», «я вам это припомню», «ты еще пожалеешь» и др.;
- слова-насмешки: очкарик, лопоухий, мямля, дистрофик, коротышка и др.;
- слова-сравнения: «как скотина», «как свинья», «как попугай» и др.;
- слова, выражающие отрицательное отношение: «я тебя ненавижу», «я не хочу с тобой разговаривать», «ты мне противен» и др.;
- слова-долженствования: «вы обязаны», «ты должен» и др.;
- слова-обвинения: «вы все испортили», «вы обманщик», «ты во всем виноват» и др.;
- слова, выражающие категоричность: «всегда», «никогда», «все», «никто» и др.