# ПАМЯТКА УЧЕНИКУ:

## «КАК ДОСТОЙНО ВЫЙТИ ИЗ КОНФЛИКТНО Й СИТУАЦИИ»

Конфликт

ЭТО

противостояние, столкновение противоположных сторон, мнений, сил; серьезное разногласие, острый спор. Помни! Лучший способ разрешить конфликт – не участвовать в нем!

Никогда не втягивайтесь в конфликты из-за мелких ссор, будьте выше этого!

### Но если случилось так, что конфликта избежать не удалось, помни:

#### 1. Правила управления конфликтом

- 1. Не прерывайте. Слушайте.
- 2. Не делайте предположений.
- 3. Не переходите на личности и не оскорбляйте.
- 4. По-настоящему работайте над решением проблемы. Предлагайте множество решений конфликта, пока не достигните соглашения, которое устроит вас обоих.
- 5. Закончите на позитивной ноте.

#### 2. Правила поведения в конфликте

- 1. Дай партнеру "выпустить пар".
- 2. Если партнер раздражен и агрессивен, то нужно помочь ему снизить напряжение. Пока этого не произойдет, договориться с ним будет очень трудно или невозможно. Наилучший прием в эти минуты представить, что вокруг тебя оболочка, через которую не проходят стрелы агрессии. Ты будешь надежно защищен, находясь как будто в коконе.
- 3. Потребуй от него спокойно обосновать претензии.
- 4. Людям свойственно путать факты и эмоции. Следует учитывать только факты и объективные доказательства.
- 5. Не бойся извиняться, если чувствуешь, что не прав. Во-первых, это обезоруживает, во-вторых, вызывает уважение. Ведь только сильные и уверенные люди способны признавать свои ошибки.
- 6. Независимо от результата разрешения конфликта старайся не разрушать отношения.
- 7. Выразите свое уважение и расположение, согласись с наличием определенных трудностей.

### 3. План разрешения спора

- 1. Выясни причину спора, действия или поступка другого (узнай причину конфликта у того, кто с тобой вступил в конфликт)
- 2. Говори о сути дела, а не вокруг да около. Обязательно отреагируй на высказанное недоразумение, критику. Изложи свое мнение конкретно и четко.
- 3. Признай свою ошибку или докажи обратное. Найди у другого чтонибудь приятное, положительно его характеризующее.