

## 5 шагов к успешному разрешению конфликтов:

### 1. Проанализируйте, что происходит:

*Первое, что нужно сделать, если вы оказались в конфликтной ситуации — это попытаться успокоиться и глубоко вдохнуть. Импульсные действия принесут вам больше вреда, чем пользы, поэтому важно стремиться избегать их. Иногда мы просто неправильно интерпретируем человека.*

### 2. Начать разговор:

*Обдумайте фразу или несколько важных предложений, которые могут превратиться в ключевой элемент разговора. Не позволяйте себе комментировать личные качества противоположной стороны — это грубо и показывает слабость.*

### 3. Не требовать!

*Если мы не скажем окружающим нас людям, чего мы хотим, они не могут этого узнать. Говорите спокойно, твердо, без каких-либо требований или колебаний.*

### 4. Обратите внимание на последствия

*Объясните, что произойдет, если вы добьетесь успеха или не сможете разрешить конфликт мирным путем.*

*Дайте выбор. Не угрожайте!*

### 5. Будьте готовы к переговорам

*Слушайте точку зрения вашего оппонента. Мы слушаем для того, чтобы попытаться услышать и действительно понять.*

*Способность поставить себя на место другого помогает в разрешении любых споров. Всегда есть вероятность, что мы можем ошибиться на свой счет. Так что будьте готовы даже извиниться!*

*Для выхода из конфликтной ситуации можно:*

- ✓ Дать выход своим чувствам, предупреждая об этом других.
- ✓ Найти авторитетного третьего, кто поможет разобраться в конфликте.
- ✓ Поставить себя на место другого человека.
- ✓ Осознать право на осуществление другой точки зрения.
- ✓ Быть твёрдым, говоря о проблеме, и мягким с людьми.



**Конфликт - это не способ решения проблем!**



**Как справиться с конфликтной ситуацией?**



**Как завершится конфликтная ситуация зависит только от ВАС и выбранной ВАМИ стратегии!**

**г. Кострома,  
ул. Центральная, 25,  
тел. 8(4942) 411231  
<http://www.kdm44.ru/>  
[mckostroma@yandex.ru](mailto:mckostroma@yandex.ru)**

*Кострома – 2021*

**Конфликт** – это столкновение противоположно направленных целей, интересов, позиций, мнений или взглядов оппонентов или субъектов взаимодействия.



#### Причины конфликтов:

- ❖ Противоречия между интересами и взглядами.
- ❖ Противоборство между лидерами и отдельными группами в коллективе.
- ❖ Особенности темперамента, восприятия событий, убеждений.
- ❖ Неумение правильно слушать, задавать вопросы, проявлять эмпатию, реагировать на критику.

*Если человек, который находится рядом с тобой, отличается от тебя, это не значит, что он хуже тебя. Он просто другой, со своими индивидуальными особенностями, со своими сильными и слабыми сторонами личности!*

Американский психолог **Кеннет Томас** выделил следующие *способы регулирования конфликтов*:

1. **соперничество (конкуренция)** как стремление добиться удовлетворения своих интересов в ущерб другому;
2. **приспособление** одной стороны к интересам другой;
3. **компромисс**, т. е. взаимные уступки;
4. **избегание**, для которого характерно отсутствие как стремления к кооперации, так и тенденции к достижению собственных целей;
5. **сотрудничество**, когда участники ситуации приходят к альтернативе, полностью удовлетворяющей интересы обеих сторон.



#### Правила эффективного поведения в конфликте:

- ✓ Остановись, не торопись реагировать!
- ✓ Дай себе немного времени, чтобы оценить ситуацию.
- ✓ Откажись от установки «Победа любой ценой!»
- ✓ Подумай о последствиях выбора!

#### Нельзя!

- Критически оценивать оппонента.
- Приписывать ему низменные или заведомо негативные намерения.
- Демонстрировать собственное превосходство.
- Обвинять и приписывать ответственность только оппоненту. Игнорировать его интересы.
- Видеть все только со своей позиции.
- Преувеличивать свои заслуги и преуменьшать заслуги партнера в разрешении конфликтной ситуации.
- Раздражаться, кричать, нападать на оппонента.
- Задевать «болевые точки» и уязвимые места оппонента.



**Конфликтная ситуация** – это накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов и создающее почву для реального противоборства между ними.