

Информационный материал
для обучающихся
«Как действовать в конфликтных ситуациях»

(подготовлен педагогом-психологом МБОУ лицея №1, Власовой О.С. на основе материала ДТД)

Найти общий язык сразу со всеми людьми, встречающимися на твоём жизненном пути, не так просто: разное воспитание, характеры, взгляды на жизнь часто приводят к стычкам, перепалкам, скандалам или ссорам. Конфликты не всегда несут негатив: правильно разрешённое напряжение часто помогает его участникам лучше понять друг друга. Но есть люди, которые специально провоцируют конфликты и разжигают ссоры. Причины могут быть самыми разными — это и нежелание идти на уступки, и жадность, и эгоизм, и зависть, и желание выделиться, и неумение идти на компромисс...

А ты — конфликтный человек? Узнать об этом поможет экспресс-тест, результаты которого помогут увидеть проблему или убедиться в её отсутствии.

Экспресс -тест: ты конфликтный?

Оцени себя: выбери в каждой группе ответов наиболее подходящий тебе вариант.

1. Как относишься к критике?

- а) Она всегда меня сильно задевает.
- б) Прислушиваюсь, если она справедлива;
- в) Не обращаю на неё внимания.

2. Ты веришь людям?

- а) Почти никому не верю.
- б) Верю, если этих людей знаю.
- в) Доверяю всем.

3. Ты отстаиваешь своё мнение?

- а) Всегда.
- б) Когда уверен в своей правоте.
- в) Отказываюсь от своего мнения, если назревает конфликт.

4. Тебя обидел одноклассник. Твои действия:

- а) Отплачу тем же.
- б) Выясню, в чём дело.
- в) Быстро забуду обиду.

5. Ты — «лед» или «пламя»?

- а) Пламя — горяч и вспыльчив.
- б) Скорее спокоен, чем вспыльчив.
- в) Я — спокойный человек

6. Ты склонен обманывать или говорить правду?

- а) Всегда говорю то, что думаю.
- б) Думаю, что сказать, и не всегда это правда
- в) Склонен к обману.

Подведём итоги:

Больше ответов «а». Общаться с тобой нелегко. Ты — обидчив, недоверчив и вспыльчив — это черты конфликтного человека.

Больше ответов «б». Ты споришь там, где надо, ссор не раздуваешь! Наверняка у тебя много друзей.

Больше ответов «в». Ты — неконфликтный, но общаться с тобой не интересно, потому что со всеми соглашаешься. Без толку нарываться на конфликт не стоит, но там, где есть смысл поспорить, спорь!

Для профилактики конфликтов используй упражнение «**Принцип Буратино**» - это простой способ выразить человеку недовольство и не поссориться.

Принцип Буратино: «Ты хороший, ты – Буратино, но сейчас поступаешь, как Карабас-Барабас».

Суть в том, чтобы сначала похвалить человека, сделать ему комплимент, и только после этого высказать то, что не устраивает – не сам человек не нравится, а его поведение! Если начать с похвалы, то в большинстве случаев собеседник выслушает претензии без обиды.

Даже если ты очень миролюбивый человек, не привыкший ввязываться в споры, избежать конфликтов не получится. Бояться их не стоит: выяснение отношений поможет прояснить спорные моменты и договориться о том, как по-новому выстроить общение. Проблемы надо решать, а не бежать от них. К тому же споры и разногласия — уникальная возможность прокачать стрессоустойчивость и уверенность в себе.

Конфликты возникают от недопонимания. Чтобы не усугублять их, достаточно внимательно слушать собеседника, не перебивать, задавать уточняющие вопросы и проявлять заинтересованность, даже если ты не совсем согласен с ним в этот момент. Как бы тебе не нравилось то, что говорит друг, родственник или одноклассник, постарайся разобраться в их логике и эмоциях.

Рекомендации

«Как смягчить конфликтную ситуацию и превратить ее в точку роста для отношений с близкими и друзьями»

Итак, как вести себя в конфликтных ситуациях:

Сохранять спокойствие

Следи за эмоциями и снижай напряжение. Слово за слово, и из-за злости и обиды можно наговорить или натворить дел, о которых потом пожалеешь. Как гласит древняя истина, «для хлопка нужны две ладони» — скандал вспыхивает при участии двух сторон. Если скандалить пытается один, а второй ведет себя корректно — ссоры не будет.

Если есть возможность, отложи разговор, пусть даже на несколько минут, чтобы успокоиться и подумать о том, из-за чего произошла эта эмоциональная вспышка, и как действовать дальше. Можно сказать: *«Подожди минутку, я соображу, о чем ты»*.

Постараться определить причину инцидента

Суть любого конфликта — это столкновение интересов и потребностей, которые не всегда понятны другому человеку. В результате — злость и обида. Определение причины — ключ к разрешению конфликта. Для этого постарайся ответить на вопросы:

Какие события или слова спровоцировали конфликт?

Что задевает меня в этой ситуации?

Что задело собеседника?

Что должно измениться, чтобы конфликт исчерпал себя?

Какой результат меня устроит?

Проявлять уважение

Чтобы разобраться в причинах конфликта и донести до собеседника, что тебя не устраивает, нужно общаться спокойно и уважительно, потому что грубость и напряжение мешают договариваться. Не надо перебивать, орать, угрожать. Будь терпимым — ты тоже не ангел.

Если оппонент оскорбляет тебя — не отвечай ему тем же, иначе ссора превратится в вульгарный скандал, и конфликт никогда не разрешится.

Четко формулировать аргументы

Старайся говорить только то, в чем уверен — убедительность сослужит тебе хорошую службу в споре. Старайся понятным для собеседника языком объяснить свою позицию. Избегай обсуждения личных качеств — только факты и события. Переход на личности говорит о бессилии спорящего. Лучше говорить о поступках оппонента, словах и действиях, а не о том, какой он нехороший в твоих глазах. Учись бороться с проблемой, а не с человеком. И не вспоминай дела давно минувших дней — надо разбираться в сегодняшнем моменте.

Говорить на «Я-языке»

Говори о своих чувствах с помощью «Я — предложений». Это избавит собеседника от необходимости занимать оборонительную позицию, оправдываться и выходить на новый круг спора. Начинай разговор с фраз: *«Я чувствую ...»*, *«Я думаю ...»*, *«Когда ты (объективно опиши проблему), я почувствовал ...»*, *«Я бы хотел...»*.

Озвучить идеи примирения

Не нужно ждать, что получишь все, что хочешь, ничем при этом не пожертвовав. Кто-то должен уступить и проявить гибкость, а лучше, если это сделают обе стороны. Если вы остыли и разобрались в претензиях друг к другу, то можно переходить к поиску решения проблемы. Вместе подбирайте варианты. Предложи со своей стороны составить список шагов для каждого, чтобы исправить ситуацию и общаться по новым правилам.