

"Жизнь - процесс решения бесконечного количества конфликтов. Человек не может избежать их. Он может только решить, участвовать в выработке решений или оставить это другим"

Б. Вул

Стратегии поведения в конфликтах (плюсы и минусы)

Стратегия	Плюсы	Минусы
Избегание	Пока конфликт решается внешними силами, можно выиграть время для других жизненных интересов	Проблема может остаться неразрешенной
Компромисс	Сохранение партнерских отношений. Когда другие стратегии неэффективны	Получение только части того, на что рассчитывал
Сотрудничество	Когда есть время и желание найти удобный для всех способ разрешить конфликт	Требует много времени и сил на фоне решения других плановых вопросов
Приспособление	Поддержание хороших отношений; доверие другому, когда правда на его стороне	Твои интересы остались без внимания
Принуждение, борьба, соперничество	Обучение отстаивать правду; воспитание настойчивости и умения побеждать	Интересы партнера не учитываются, что приводит к разрушению взаимоотношений

Наиболее эффективный способ разрешения конфликта тот, при котором выигрывают обе стороны!

Департамент социального развития
Ханты-Мансийского автономного округа – Югры

АВТОНОМНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
Ханты-Мансийского автономного округа – Югры
«Сургутский социально-оздоровительный центр»

«Как вести себя в конфликтных ситуациях»



г. Сургут
2019 г.

КОНФЛИКТ — столкновение противоположно направленных целей, интересов, позиций, мнений или взглядов людей.

Правила эффективного поведения для разрешения конфликта

1. Дайте партнеру «выпустить пар».

Если он раздражен и агрессивен, то нужно помочь ему снизить внутреннее напряжение. Пока этого не случится, договориться с ним трудно или невозможно. Во время его «взрыва» следует вести себя спокойно, уверенно и не высокомерно.

Если человек агрессивен, значит, он переполнен отрицательными эмоциями. Представьте, что вокруг вас оболочка, через которую не проходят стрелы агрессии.

2. Предложите партнеру спокойно обосновать свои претензии.

При этом скажите, что будете учитывать только факты и объективные доказательства. Людям свойственно путать факты с эмоциями. Поэтому эмоции отменяйте, спрашивая: «То, что вы говорите, относится к фактам или субъективному мнению?»

3. Сбивайте агрессию неожиданными приемами.

Например, спросите доверительно у партнера совета, задайте неожиданный вопрос совсем о другом, но значимом для него. Напомните о том, что вас связывало в прошлом и было очень приятным. Сделайте комплимент («В гневе ты ещё прекраснее...»). Выразите сочувствие («Понимаю, как много ты потерял...»). Главное переключить сознание разъяренного партнера с отрицательных эмоций на положительные.

4. Не давайте партнеру отрицательных оценок, а говорите о своих чувствах.

Не говорите: «вы меня обманываете», лучше: «Я чувствую себя обманутым».

5. Предложите партнеру высказать его соображения по разрешению возникшей проблемы и Ваши собственные варианты решения.

Не ищите виновных и не объясняйте создавшееся положение, а ищите выход из него. Не останавливайтесь на первом пришедшем в голову приемлемом варианте решения, а создавайте спектр вариантов. Теперь выберите лучший.

При поиске путей решения проблемы помните, что следует искать обоюдно приемлемые варианты решения. Вы и партнер должны быть удовлетворены равно. Вы оба – победители проблемы.

Если не смогли договориться о чем-то, то ищите объективную меру для соглашения (нормативы, факты, инструкции и т.п.).

6. В любом случае дайте партнеру возможность «сохранить свое лицо».

Не позволяйте себе распускаться и отвечать агрессией на агрессию. Не задевайте его достоинства. Не затрагивайте качества его личности. Давайте оценку только его действиям. Лучше сказать: «Ты уже дважды не выполнил обещание», чем: «Ты – необязательный человек».

7. Отражайте, как эхо, смысл его высказываний и претензий.

Чаще спрашивайте: «Правильно ли я вас понял?», «Вы хотели сказать именно это?». Эта тактика устраняет недопонимание и, кроме того, показывает внимание к человеку, что уменьшает агрессию.

8. Держитесь в позиции «на равных».

Большинство людей, когда на них кричат или их обвиняют, начинают кричать в ответ, или стараются уступить, промолчать. Обе эти позиции (сверху - «родительская» или снизу – «детская») неэффективны. Держитесь в позиции спокойной уверенности (объективная позиция на равных – «взрослая»).

9. Не бойтесь извиниться, если чувствуете, что виноваты.

Во-первых, это обезоруживает партнера, во-вторых, вызывает у него уважение, в-третьих, делает Вас ответственным. Ведь способны к извинению только уверенные и зрелые личности.

10. Независимо от результата разрешения противоречия, старайтесь не разрушить отношения.

Выразите свое уважение и расположение к личности партнера в целом. И затем выскажите сожаление по поводу возникших трудностей.