

## Алгоритм выхода из конфликтной ситуации:

1. Признайте факт конфликта. Одна из основных ошибок, которая допускается в конфликте - это "закрывание глаз". Удобно думать, что все уляжется само собой. Но, к сожалению, не уляжется.

Невысказанные слова и негативные эмоции будут накапливаться и в конце концов приведут к взрыву и еще более серьезному конфликту.

2. Продумайте место и время. Часто рекомендуют решать конфликт сразу, "по горячему". Это хорошо, но не всегда. Если негативные эмоции сильны, лучше немного отложить решение конфликта. Продумайте, когда и где лучше всего поговорить со своей половиной так, чтобы свести к минимуму негатив.

3. Найдите смелость говорить. Только разговором можно решить конфликт. Проговаривайте Ваши чувства и переживания ("Я хочу помириться, но чувствую нерешительность"). Избегайте обвинений. Вместо "ты злой (злая)" лучше сказать "я чувствую злость с твоей стороны".

4. Контролируйте эмоциональный фон. Если в процессе разговора негативные эмоции возрастают, необходимо снять напряжение. Например: сделать 5-минутную паузу, перейти в другую комнату, приготовить чай...

5. Дайте возможность выговориться. Дайте себе позволение выслушать и понять Вашу половину. Пусть близкий Вам человек почувствует, что он действительно может выговориться, и его действительно будут слушать.

6. Попробуйте понять. Часто нам сложно понять позицию супруга или супруги. Тем более сложно принять ее. Попробуйте сделать следующее: мысленно посмотрите на происходящее со стороны. Вот перед Вами мужчина и женщина. У каждого своя правда. Каждый нуждается в

понимании. Отнеситесь к ним одинаково не предвзято.

7. Совместно придумайте выход. Результатом Вашего разговора должен быть некий план, разработанный совместно. Такой, который устроит и мужа и жену. План должен быть конкретным и пошаговым. Кроме того, Вам необходимо договориться о том, как каждый будет выполнять его, и о том, что делать в непредвиденных ситуациях.



## Чего НЕЛЬЗЯ делать:

- Нельзя обвинять друг друга. Ведь естественная реакция на обвинение (даже если оно справедливо) - агрессия.

- Нельзя вспоминать прошлые ошибки. Вместо того, чтобы припоминать ошибки и обиды, лучше сконцентрировать внимание на том, как выйти из ситуации.

- Нельзя перебивать. Перебивание всегда сильно раздражает. В итоге Ваш собеседник сконцентрируется на агрессии вместо собственных переживаний.

- Нельзя высмеивать. Даже если чувства Вашей половины кажутся Вам странными, неприемлемыми или надуманными, демонстрируйте понимание. Иначе Ваш собеседник замкнется, и не захочет делиться самым важным.

**Неконструктивные установки** в общении с другими людьми зачастую приводят к возникновению или еще большему усугублению конфликта. Подобные высказывания приводят к возникновению барьеров общения, увеличению напряжения. Поэтому очень важно, особенно в конфликтной ситуации, неконструктивных утверждений упоминать в речи конструктивные.

Неконструктивные утверждения	Конструктивные утверждения
Ты должен принести мне книгу.	Я была бы рада, если бы ты принёс мне книгу.
Он должен заботиться обо мне.	Мне хочется, чтобы он заботился обо мне.
Ты не должна была ходить на ту вечеринку.	Я бы предпочел, чтобы ты не ходила на вечеринку.
Ты ни разу в жизни для меня ничего не сделала.	Мне не хватает внимания и заботы с твоей стороны.
Ты должна была предвидеть возможные трудности.	Мне хотелось, чтоб ты предвидела возможные трудности.
Меня заставили.	Я не сумела отказаться.
Он - упрямый осёл.	Я не смог убедить его.
Он меня унизил.	Мне было неприятно.
Прекрати меня злить.	Я начинаю злиться.
Ты должна мне дать программу, книгу.	Мне хотелось бы, чтоб ты дала мне программу, книгу.

МБОУ ХМР НОШ п. Горноправдинск  
Телефон:(346)73-741-10

## «Конфликт и пути его решения»



**Конфликт** - (от лат. conflictus-столкновение) это отсутствие согласия между двумя или более сторонами, которые могут быть конкретными лицами или группами.

**Педагоги-психологи:**  
Симонова Н.Н. и Смирнова О.В.



## Правила бесконфликтного общения:

- не использовать конфликтогенов;
- не отвечать конфликтогеном на конфликтоген;
- проявлять эмпатию к собеседнику;
- делать доброжелательные посылы;
- разрешайте спорные вопросы здесь и теперь, не откладывая их;
- меньше обижаться;
- стремиться адекватно воспринимать и сознавать конфликт.;
- общаться открыто (закрытость порождает конфликты);
- стараться понять позицию другого человека изнутри (поставьте себя на место другого);
- аргументировать свои желания для себя и другого;
- уметь преодолевать свое самолюбие, признать свои ошибки, извиняться.

### Краткий курс

#### доброжелательных отношений:

*Шесть важных слов:* «Я признаю, что допустил эту ошибку».

*Пять важных слов:* «Ты сделал это просто чудесно».

*Четыре важных слова:* «А как ты считаешь?»

*Три важных слова:* «Вы посоветуйте, пожалуйста».

*Два важных слова:* «Искренне благодарю».

*Важнейшее слово:* «Мы».



#### При избавлении от склонности к применению конфликтогенов в общении необходимо:

- изживать стремление к преимуществу;
- сдерживать агрессию пассивными (например, выговаривание), активными (например, двигательная активность, спортивные занятия, наблюдение за спортивными соревнованиями, и др.) и логическими (рационализация и др.) способами; стремиться к преодолению разрушающего эгоизма.

В обучении правильному обращению человека в противоречащей, предконфликтной и конфликтной ситуации А. Тимохина считает целесообразным следовать таким психологическим рекомендациям:

- Решать спорный вопрос в настоящем времени, не упоминая прошлые обиды, конфликты.
- Адекватно воспринимать, сознавать суть конфликта с точки зрения психологических механизмов — интересов, нужд, целей и задач сторон. Чаще задавать вопрос: » Правильно ли я Вас понял (поняла)?», это поможет избежать умственных барьеров.
- Быть открытым в общении, доброжелательным и стремиться к созданию климата взаимного доверия.
- Попробовать понять позицию оппонента «изнутри», поставив себя на его место.
- Не говорить обидных, унижающих достоинство личности слов, не употреблять неутешительных эпитетов. Резкость вызывает резкость.
- Уметь аргументированно высказать свои намерения в случае неудовлетворения требований.
- Быть готовым преодолеть самолюбие, амбиции, признать собственную неправоту в тех или других вопросах и позициях. В конфликте всегда виноваты обе стороны, но на примирение идет тот, кто нравственнее, мудрее, сильнее духом.

**Важнейшее значение в предупреждении конфликтов имеет овладение приемами и привычками бесконфликтного общения. Так, А. Белкин с соавторами, творчески дополнив рекомендации Д. Карнеги, дает следующие рекомендации по бесконфликтному общению**

- В минуты торжества над другим давайте ему возможность » спасти себя», то есть выйти из ситуации с достоинством.
- Искореняя недостатки других людей, сделайте так, чтобы эти недостатки выглядели легко поправимыми.



**Конфликтогены** - слова, действия, поступки, которые могут привести к конфликту - на слова в наш адрес мы отвечаем более сильным словом.



### Преобразования конфликтогенов (примеры «противоядий от конфликтов»)

Конфликтоген	Преобразующие вопросы
Дурак! (и другие оскорбления)	Что Вы хотели бы? Как это можно исправить?
Я прав, а ты (он) не прав	Чем Ваша точка зрения отличается от их точки зрения?
Я не буду...	Что могло бы помочь Вам сделать это?
Все пропало	Как сделать это успешным? Как можно это улучшить?
Он (она) безнадежен!	Что в их поведении Вам не нравится?
Я (они) должен/вынужден..	Можете ли Вы (они) избрать такое действие?
Слишком много/мало...	По сравнению с чем?
Они всегда...	При каких обстоятельствах они не делают этого?
Я не хочу...	Какого исхода Вы хотели бы?
Я не могу...	Вы не сможете? Или, быть может, просто не видите, каким образом сделать это?
Он (она) никогда не...	Что произойдет, если Вы увидите такую возможность?
Это невозможно...	Если бы это было возможным, что потребовалось бы тогда?

