

## Памятка для подростков по разрешению конфликтных ситуаций

Семенов прислал мне записку; "Корова",  
А я написала: "Семенов-козел!"  
Он - новое слово, я – новое слово.  
Но тут к нам учитель как раз подошел.  
Пал Палыч ругал нас не очень сурово,  
Но только сказал, выводя за порог:  
- Как только в людей превратитесь вы снова,  
Тогда приходите опять на урок!  
*Николай Красильников "Ссора»*

Конфликт – это противостояние, столкновение противоположных сторон, мнений, сил; серьезное разногласие, острый спор. Лучший способ разрешить конфликт – избегать его!



Конфликт - это трудно разрешимое противоречие, связанное с противоборством и острыми эмоциональными переживаниями.

### 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.

### 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. Люди часто путают факты и эмоции. Учитывай 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. Вырази свое уважение и расположение, согласишься с наличием определенных трудностей.

### План разрешения спора

1. Выясни причину спора, действия или конфликтного поступка.
2. Говори о сути дела, а не вокруг да около. Обязательно отреагируй на высказанную критику, недоразумение. Изложи свое мнение конкретно и четко.
3. Признай свою ошибку или докажи обратное. Найди у другого что-нибудь приятное, положительно его характеризующее.

### **Правила избегания конфликта**

Говори вежливо! Говори всегда правду! Не бойся правды, высказанной в твой адрес!  
Не перебивай! Не загрязняй свою речь нецензурными словами! Не оправдывайся!

### **Факторы бесконфликтного общения**

Улыбка; Доброжелательный тон; Вежливость; Тактичность; Нейтральность речи;  
Приветливость; Заинтересованность; Непринужденность жестов.

Подготовила: Килина Г. Г., педагог-психолог.