

Когда ты раздражен, разгневан...

-дай себе минуту на размышление и чтобы не произошло, не бросайся сразу в бой;

-сосчитай до 10 и сконцентрируй внимание на своем дыхании;

-попробуй улыбнуться и удержи улыбку несколько минут;

-если не удастся справиться с раздражением, уйди и побудь наедине с собой.



Правила эффективного поведения в конфликте.

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

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

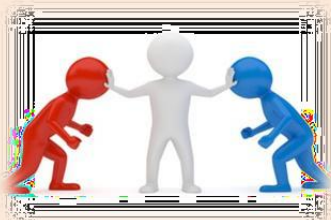
Как разрешить конфликт. НАМ НУЖЕН МИР!



Конфликт (от лат. *conflictus* -- столкновение)

столкновение противоположных интересов, взглядов, стремлений; серьезное разногласие; спор, грозящий осложнениями.

Конфликты между людьми возникают неизбежно. Невозможно найти двух человек, мнения которых бы полностью совпадали. С одной стороны, это плохо, а с другой - наличие нескольких точек зрения на ситуацию позволяет оценить ее с разных сторон и найти самое оптимальное решение возникшей проблемы или задачи. Как это ни парадоксально, но правильное разрешение конфликта способно даже укрепить и улучшить отношения между людьми.



Американский психолог Кеннет Томас выделил следующие способы регулирования конфликтов:

- соперничество {конкуренция) как стремление добиться удовлетворения своих интересов в ущерб другому;
- приспособление у означающее, в противоположность соперничеству, принесение в жертву собственных интересов ради интересов другого человека;
- компромисс, т. е. взаимные уступки;
- избегание, для которого характерно отсутствие как стремления к кооперации, так и тенденции к достижению собственных целей;
- сотрудничество, когда участники ситуации приходят к альтернативе, полностью удовлетворяющей интересы обеих сторон.

"Как вести себя при конфликтной ситуации"

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.



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 не от хорошего воспитания, а 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!