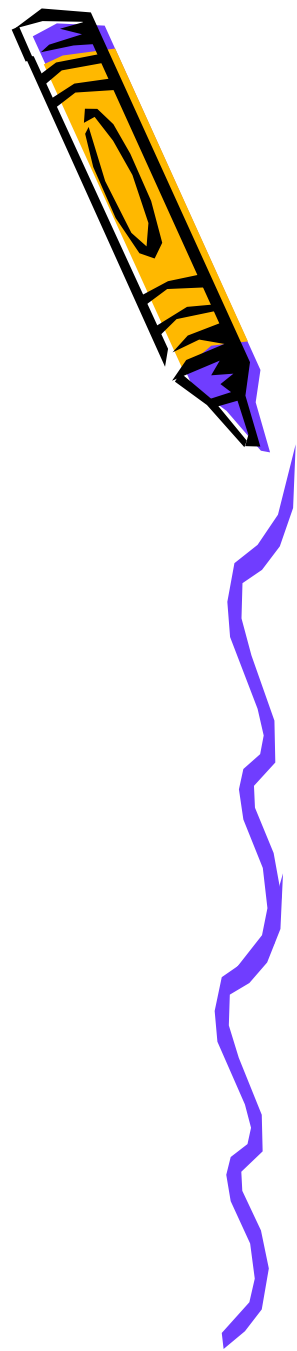


Конфликты!

Пути их решения!





Конфликт -

столкновение, серьезное
разногласие, спор

(толковый словарь Даля)



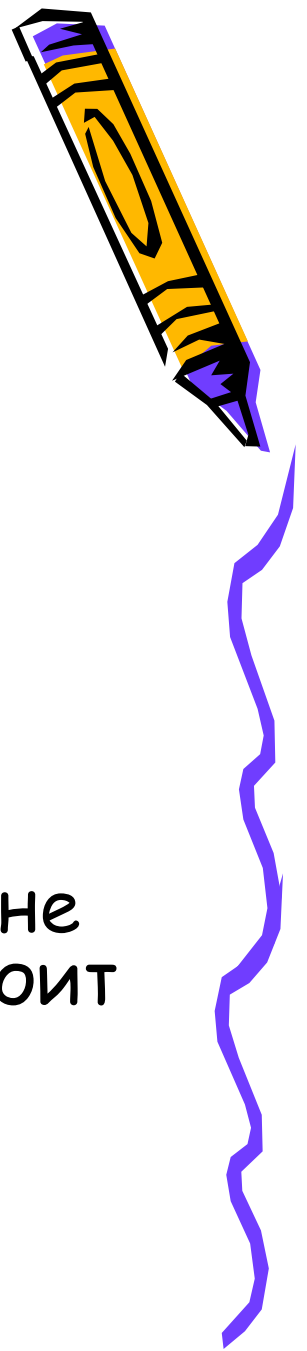


Результаты конфликта:

- 1. **Победа - поражение** — одна сторона удовлетворена, но другая не удовлетворена.
- 2. **Поражение - поражение** — обе стороны не удовлетворены результатом.
- 3. **Победа - победа** — обе стороны приходят к согласию.



Правила управления конфликтом

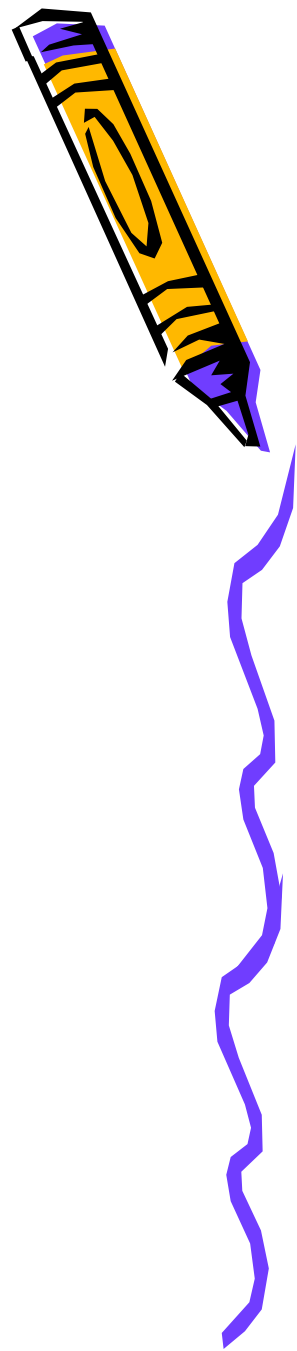


- 1. Не прерывайте. Слушайте.
- 2. Не делайте предположений.
- 3. Не переходите на личности и не оскорбляйте.
- 4. По-настоящему работайте над решением проблемы. Предлагайте множество решений конфликта, пока не достигните соглашения, которое устроит вас обоих.
- 5. Закончите на позитивной ноте.



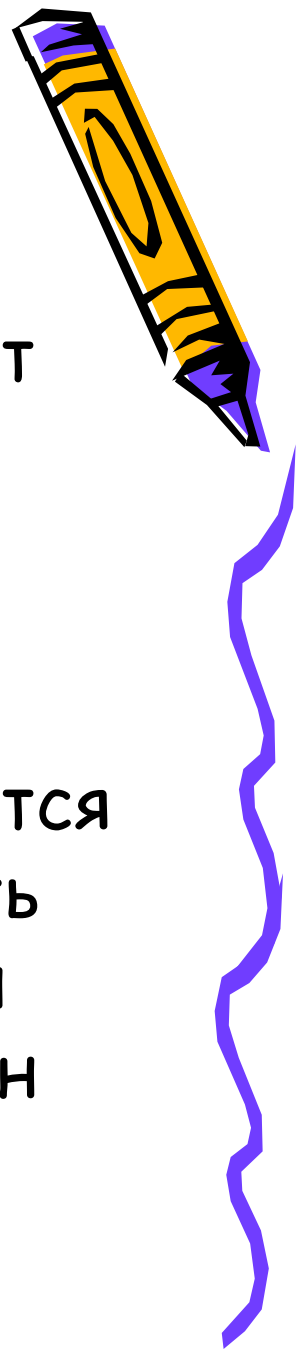
Ситуация №1

Мама вечером пытается
проверить у дочери
приготовленные уроки,
девочка отказывается
показать тетради.



Ситуация №2

- Семья располагается вечером у телевизора, но смотреть каждый хочет свое. Например, сын — заядлый болельщик, и он рассчитывает посмотреть трансляцию хоккейного матча. Мама настроена на очередную серию российского сериала. Разгорается спор: мама никак не может пропустить серию, она «весь день ее ждала»; сын никак не может отказаться от матча: он «ждал его еще дольше!».



Ситуация №3

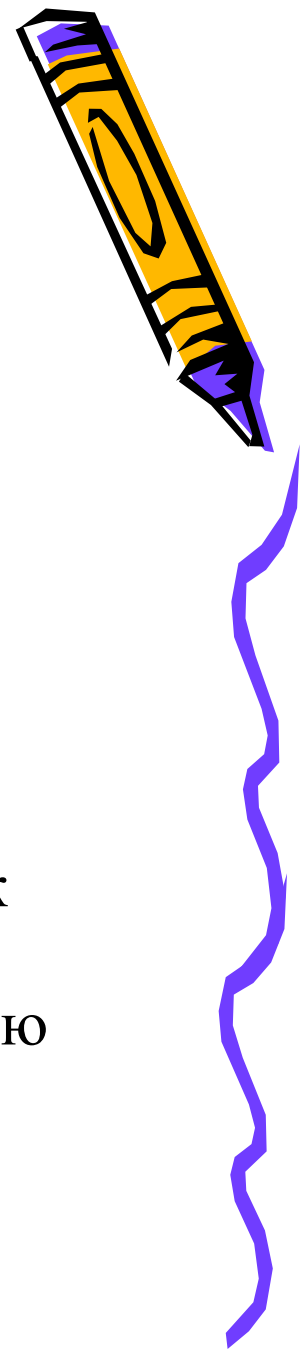
Мама торопится закончить приготовления к приему гостей. Неожиданно обнаруживается, что в доме нет хлеба. Она просит дочь сходить в магазин. Но той нужно уходить на встречу с друзьями, и она не хочет опаздывать. Мама просит «войти в ее положение», дочка делает то же. Одна настаивает, другая не уступает. Страсти накаляются...



Некоторые советы

Не знаешь, что делать, - не делай.

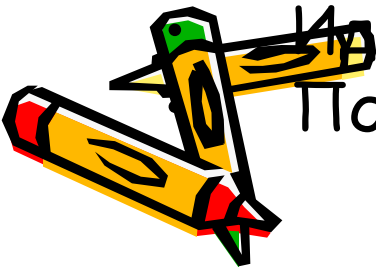
- Не ошибается тот, кто ничего не делает. Умей признать ошибку.
- Любая ситуация нас чему-то учит.
- Бери лучшее из любого случая.
- Если чувствуешь, что заходишь в тупик, создай искусственную изоляцию. И воспринимай ее - как удовольствие.
- Искусственная изоляция помогает нам понять свою позицию пересмотреть или остаться при своем мнении.



Что значит сохранить спокойствие?



- Относиться к другим с уважением
- Выслушать точку зрения другого человека до конца
- Контролировать себя! Не позволяйте гневу или страху насилия победить вас
- Говорить тихо, не переходить на личность и оскорбления
- Дать другому человеку шанс отступить
- Сдерживать импульсивное действие, например, лучше уйти, извинившись при этом
- Идти на компромисс
- По возможности использовать юмор



Других не зли и сам не злись
Мы гости в этом бренном мире
И если что не так смирись,
Умнее будь и улыбнись.
Холодной думай головой
Ведь в мире все закономерно
Зло, излученное тобой
К тебе вернется непременно.

Омар Хайям

