

## ПАМЯТКА «КОНФЛИКТНЫЕ СИТУАЦИИ В ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ОРГАНИЗАЦИЯХ»



Чтобы в любом конфликте, который Вы хотите решить, сберечь себе нервы, время и деньги, Вам, для начала, следует принять для себя следующий принцип - "другая сторона в конфликте может вести себя как угодно, а я лично всё равно при этом буду вести себя в конфликте психологически грамотно", и начать им руководствоваться в каждом случае конфликта с окружающими.

Так как же вести себя в конфликте психологически грамотно? А психологически грамотно, очевидно, ведёт себя в конфликте тот, кто придерживается разработанных психологами рекомендаций по поведению в конфликте.

**ВОТ УНИВЕРСАЛЬНЫЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПОВЕДЕНИЮ В ЛЮБОМ КОНФЛИКТЕ** (хоть в конфликте со своим ребёнком, хоть в конфликте со своей "второй половиной", хоть в конфликте с шефом, да где угодно и с кем угодно, хоть с агрессивным хамом на улице - не имеет значения с кем именно, поскольку эти рекомендации, как уже было сказано, универсальные)

**Правило 1. Давать Вашему оппоненту в конфликте каждый раз полностью высказаться.** Не перебивать его при этом слушать его спокойно и внимательно. Обсуждение конфликтной ситуации только после того, как оппонент выпустит весь излишний пар.

**Правило 2. Показывать Вашему оппоненту интерес к тому, что он говорит.** Как бы Вам не нравилось то, что он Вам высказывает, постарайтесь для себя разобраться в его логике и его эмоциях. Проявляйте заинтересованность. Мало что настраивает людей в Вашу пользу так, как скрытая лесть заинтересованного внимания. И это первый мостик, позволяющий перебраться через стоящую на Вашем



**Правило 7. Ищите и предлагайте компромиссы.** Взаимовыгодный компромисс - лучшая основа для решения любого конфликта. Идеальная ситуация "сотрудничества", которую так любят разные гуру коучинга, приводя в пример конфликт по поводу апельсина, когда в итоге выясняется, что делить-то и нечего, поскольку одному нужна только вся мякоть для сока, а другому только вся корка для цедры, в реальной жизни почти никогда не встречается. Далеко не все, но большинство конфликтов решаются именно через компромисс, например, в большинстве конфликтов по поводу апельсина, придётся апельсин именно так или иначе, но делить.

**Правило 8. Не ищите виноватых.** Обвинения в адрес оппонента - это лучший способ устроить затяжной нерешаемый конфликт. Вопрос "кто виноват?" в конфликте не должен звучать ни в коем случае. Тем более не должны звучать обвинения в адрес оппонента, если Вы хотите найти решение конфликта (даже если оппонент, на Ваш взгляд, сам во всём виновен на 100%). Не бросайте в адрес Вашего оппонента никаких обвинений, если хотите решить конфликт.

**Правило 9. Ищите и находите объединяющие пункты.** Решение конфликта начинается с установления желания сотрудничать по его решению. Переход от конфронтации к желанию сотрудничать начинается с мимолётных и незаметных пунктов, в которых у Вас с Вашим оппонентом есть общая точка зрения. Попробуйте понять в чём Вы с Вашим оппонентом сходитесь во мнении, проговорите свои предположения.

**Правило 10. Ведите разговор деловым образом.** Любое скатывание в эмоции и чувства приведёт к невозможности решить конфликт. Старайтесь говорить только по существу и не отвлекаться на другие темы. Никогда не реагируйте эмоциями ни на какие личные выпады и оскорбления в Ваш адрес - лучше всего вообще их игнорируйте. Только так Вы сможете добиться от своего оппонента, чтобы он начал руководствоваться логикой, чтобы он начал разбираться в ситуации.

**Правило 11. Никогда не прибегайте к оскорблениям.** Если Ваш оппонент оскорбляет Вас - не отвечайте ему тем же самым. Иначе конфликт превратится в вульгарный скандал и возможность решения конфликта будет упущена навсегда. Если Вы уж очень хотите наказать Вашего оппонента за хамство - отложите это на потом: отомстить всегда успеете (однажды Вам в любом случае представится такая возможность, если к этому времени Вы не остынете и не откажетесь от невыгодной по своей сути идеи мести), но в ситуации конфликта, который Вы хотите решить не отвечайте оскорблением на оскорбление.