

## ***Памятка по разрешению конфликтной ситуации***



### **Возникновению конфликта способствует:**

- перебивание партнера
- принижение партнера (чрезмерная категоричность, обвинения, крик..)
- высказывание негативных оценок по поводу слов собеседника
- подчеркивание разницы между собой и партнером
- преуменьшение вклада партнера в общее дело и возвышение своего вклада
- мелочные придирки
- создание и использование дефицита времени
- резкое увеличение темпа беседы
- полное непонимание и нежелание понять партнера
- отсутствие или потеря эмоционального контакта с партнером
- отсутствие пространственной «близости» и контакта глаз.

### **Основные правила разрешения конфликтных ситуаций:**

**Алгоритм общения** строится с учетом следующих правил:

1. Не замыкаться на себе, на своих мыслях, состояниях; думать, что делает партнер.
2. Смотреть на действия, изменения настроения партнера, постараться встать на его позицию, попытаться его понять.
3. Дать партнеру высказаться «выпустить пар».
4. Сказать о том впечатлении, которое произвели на Вас слова партнера.
5. Сказать о состоянии партнера.
6. Подчеркнуть значимость партнера в Ваших глазах.
7. Подчеркнуть сходство и общность с партнером по общению.
8. В случае своей неправоты, признать ее и предложить выход из ситуации.
9. Сохранять самообладание.
10. В конфликтных ситуациях вести себя очень корректно (высказать свою точку зрения и повторять слова партнера без иронии).

## ***Памятка по реагированию на критику***

**Критика – как причина конфликтной ситуации.**

**Алгоритм реакции на справедливую критику** может быть следующим:

1. Признать, соглашаться.
2. В соответствии с конкретным результатом извиниться.
3. Предложить выход из ситуации - выход в конструктивное действие.
4. Не поддаваться чувству обиды, возмущения, сохранять спокойствие, помнить о праве на ошибку.
5. Спокойно отнестись к возмущению собеседника, признать право на возмущение, принять его, не реагировать на его выпады.

**Реакция на несправедливую критику ( варианты).**

1. Промолчать, не включаться, игнорировать.
2. Использовать психотехнику «Открытая дверь»:
  - выделять позитивную, реальную часть
  - игнорировать нападки
  - желательно соглашаться с частью того, что говорится
  - сохранять спокойствие, переждать «бурю»
3. Выявить негатив:
  - реагировать только на то, что имеет какое – нибудь отношение к ситуации
  - спокойно, но внимательно относиться к эмоциональному состоянию и т.п.
  - аккуратно, осторожно поделиться своим эмоциональным состоянием
  - уточнить смысл критики, сбросить негативные эмоции, снять эмоциональное напряжение
  - сохранять свое спокойствие, не допускать фраз, которые могут усилить эмоциональное напряжение, обидеть партнера по общению.