



ПСИХОЛОГИЯ

СТУДЕНТУ



## РАЗРЕШЕНИЕ КОНФЛИКТОВ

- Искать, чья вина больше в развязывании конфликта – это препятствовать его разрешению.
- Как бы ни вел себя ваш противник, оставайтесь корректным и зрелым.
- Четко, ясно, однозначно скажите, какая конкретная ситуация вас не устраивает, опишите ее детально и объективно.
- Избегайте обобщений («Ты всегда», «Ты никогда», «Ты вообще»).
- Скажите, что вы чувствуете в связи с конфликтом. Используйте не «Ты-сообщения» («Ты меня бесишь», «Ты достал», «Не веди себя так») – они оскорбляют и вынуждают обороняться или грубить, а «Я-сообщения», которые передают ваши переживания в связи с ситуацией.



**□-□□ □□□□ □□□□□** — это форма высказывания, в котором человек говорит о своих намерениях и состоянии, о своих чувствах, стараясь не задеть и не обвинять своего собеседника.

1. Начинайте фразу описанием того факта, который не устраивает вас в поведении или действии другого человека. Факта, а не эмоций. Например, так: «Когда ты опаздываешь...»

2. Далее следует описать свои ощущения в связи с таким поведением. Например: «я раздражаюсь», «я волнуюсь», «я огорчаюсь», «я переживаю».

3. Потом нужно объяснить, какое воздействие это поведение оказывает на вас или на окружающих. В примере с опозданием продолжение может быть таким: «потому что мне приходится стоять у подъезда и мерзнуть», «потому что я не знаю причину твоего опоздания», «потому что у меня остается мало времени на общение с тобой» и т.д.

4. В завершающей части фразы надо сообщить о том, какое поведение вы бы хотели видеть вместо того, которое вызвало у вас недовольство. Продолжим тот же пример с опозданием: «Мне бы очень хотелось, чтобы ты звонила мне, если не можешь прийти вовремя».

*В результате вместо обвинения «Ты опять опоздала» мы получаем фразу вроде «Когда ты опаздываешь, я волнуюсь, потому что не знаю причину твоего опоздания. Мне бы очень хотелось, чтобы ты звонила мне, если не можешь прийти вовремя».*

## ОБДУМАЙТЕ, ОЦЕНИТЕ ВЕРОЯТНЫЙ ИСХОД И ОСОЗНАННО РЕАЛИЗУЙТЕ СВОЮ СТРАТЕГИЮ ПОВЕДЕНИЯ В КОНФЛИКТЕ

Можно основываться на забавной классификации с образами животных.

<p>Акула</p>  <p><b>Конкуренция, соперничество</b></p>	<p>Стремление добиться удовлетворения своих интересов в ущерб другому</p>
<p>Сова</p>  <p><b>Сотрудничество</b></p>	<p>Выбор альтернатив, максимально удовлетворяющих интересы обеих сторон</p>
<p>Лиса</p>  <p><b>Компромисс</b></p>	<p>Уступки обеих сторон, когда каждая сторона что-то выигрывает и что-то проигрывает</p>
<p>Черепаша</p>  <p><b>Уклонение</b></p>	<p>Уход от конфликтных ситуаций и попыток достичь свои цели</p>
<p>Плюшевый мишка</p>  <p><b>Приспособление</b></p>	<p>Принесение собственных интересов в жертву другому</p>