



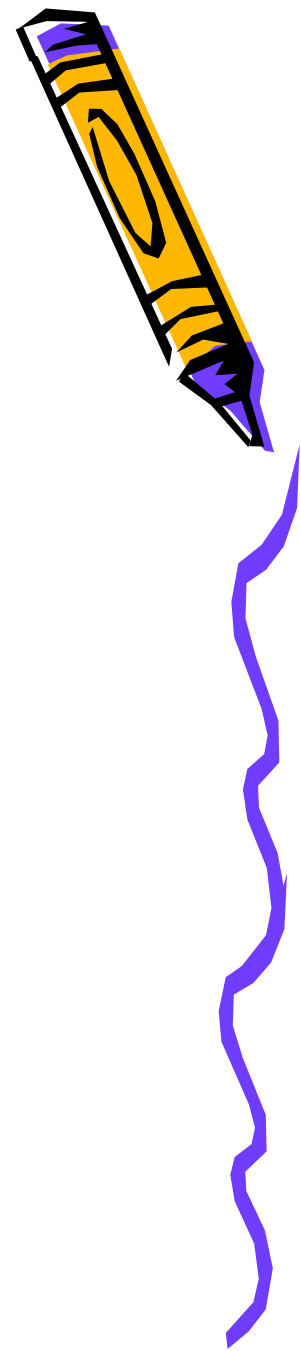
Конфликты!

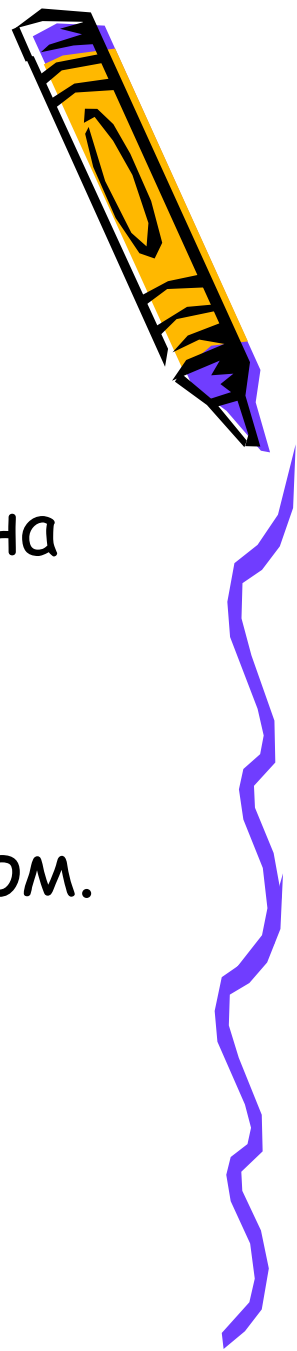
Пути их решения!

# Конфликт -

столкновение, серьезное  
разногласие, спор

(толковый словарь Даля)



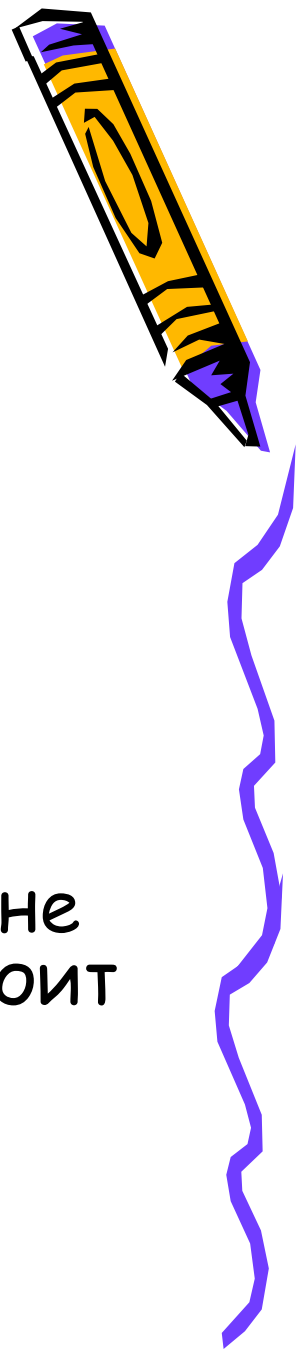


# Результаты конфликта:

- 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

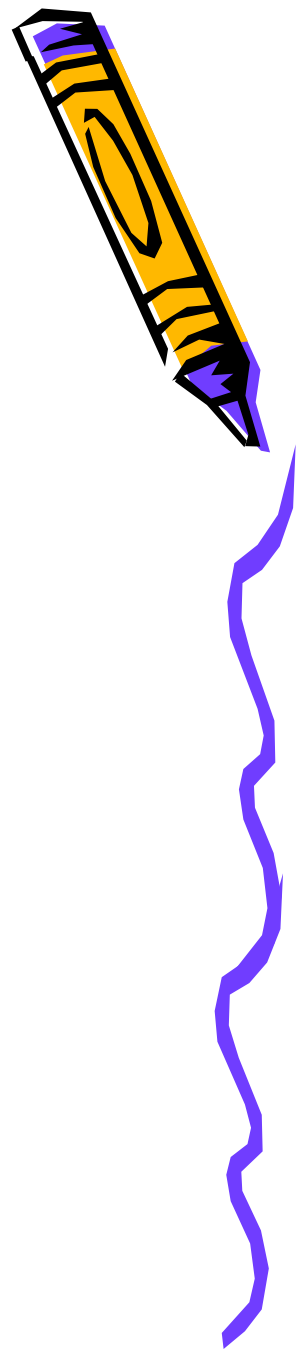


- 1. Не прерывайте. Слушайте.
- 2. Не делайте предположений.
- 3. Не переходите на личности и не оскорбляйте.
- 4. По-настоящему работайте над решением проблемы. Предлагайте множество решений конфликта, пока не достигните соглашения, которое устроит вас обоих.
- 5. Закончите на позитивной ноте.



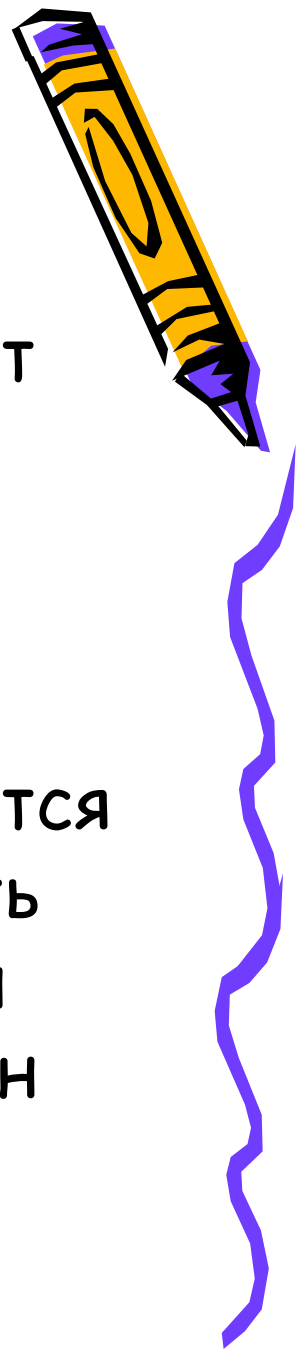
# Ситуация №1

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

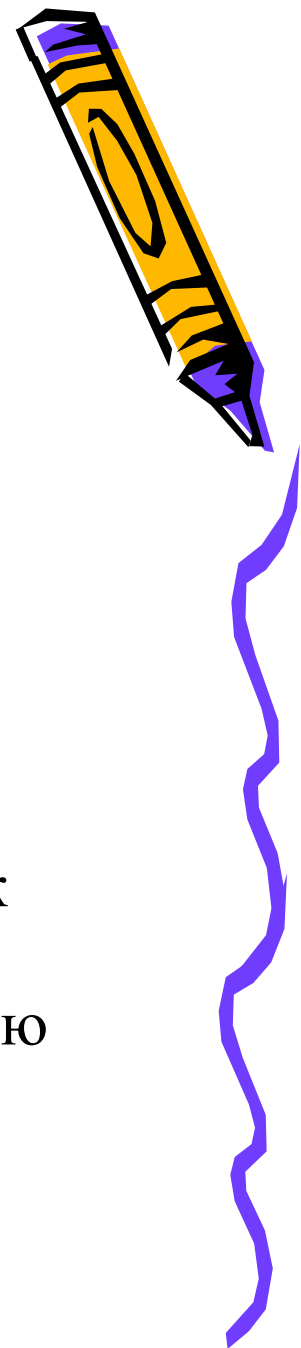
Мама торопится закончить приготовления к приему гостей. Неожиданно обнаруживается, что в доме нет хлеба. Она просит дочь сходить в магазин. Но той нужно уходить на встречу с друзьями, и она не хочет опаздывать. Мама просит «войти в ее положение», дочка делает то же. Одна настаивает, другая не уступает.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

