

усиливают развитие конфликта.

**14. Уходя, не хлопайте дверью.**

Ссору можно прекратить, если спокойно и без всяких слов выйти из комнаты. Но если при этом хлопнуть дверью или перед уходом сказать что-то обидное, можно вызвать эффект страшной, разрушительной силы. Известны трагические случаи, вызванные именно оскорбительным словом «под занавес».

**15. Говори, когда партнер остыл.**

Если вы замолчали, и партнер расценил отказ от ссоры как капитуляцию, лучше не опровергать этого. Держите паузу, пока он не остынет. Побеждает не тот, кто оставляет за собой последний разящий выпад, а тот, кто сумеет остановить конфликт в начале ссоры.

**Не забывайте о том, что решения, принятые сгоряча, всегда представляются нам необычайно благородными и героическими, но, как правило, приводят к глупостям.**

Автор: педагог-психолог И. А. Врублевская

**Учреждение образования Федерации профсоюзов  
«Международный университет «МИТСО»**

**Отдел по воспитательной работе с молодёжью**

## **Кодекс поведения в конфликте.**



МИНСК 2023

Очень часто мы поражаемся удивительной картине: жизнь в группе, семье, коллективе превращается в череду непрерывных ссор, которые становятся практически основным содержанием жизни. Осадок от ссор не исчезает. Груз взаимных обид копится. Каждый невольно ищет, что можно противопоставить услышанным обвинениям, и тем самым невольно приближает момент, когда эти аргументы можно будет использовать, то есть приближает очередную ссору. Ссоры растут, из мелких стычек превращаясь в крупные, затяжные конфликты.

**Конфликт** – стиль поведения личности, вызванный рядом предшествующих социальных, психологических, экономических факторов, причин и ситуаций, способствующих этому.

*Для предотвращения развития конфликта существуют определённые правила поведения:*

**1. Дайте оппоненту «выпустить пар».** Если он раздражен и агрессивен, то договориться с ним трудно или невозможно. Во время его «взрыва» эмоций следует вести себя спокойно, уверенно, но не высокомерно.

**2. Потребуйте от него спокойно обосновать претензии.** Скажите, что будете учитывать только факты и объективные доказательства. Людям свойственно путать факты и эмоции.

**3. Сбивайте агрессию неожиданными приемами.** Например, попросите доверительно у конфликтующего партнера совета. Задайте неожиданный вопрос совсем о другом, но значимом для него. Напомните о том, что вас связывало в прошлом и было очень приятным. Главное, чтобы ваши просьбы, воспоминания, комплименты переключали сознание разъяренного партнера с отрицательных эмоций на положительные.

**4. Не давайте ему отрицательных оценок,** а говорите о своих чувствах. Не говорите: «Вы меня обманываете», лучше звучит: «Я чувствую себя обманутым». Не говорите: «Вы грубый человек», лучше скажите: «Я очень огорчен тем, как вы со мной разговариваете».

**5. Попросите сформулировать желаемый конечный результат и проблему как цепь препятствий.**

Проблема — это то, что надо решать. Отношение к человеку — это фон или условия, в которых приходится решать. Неприязненное отношение к партнеру может заставить вас не захотеть решать проблему. А вот этого делать нельзя! Не позволяйте эмоциям управлять вами! Определите вместе с партнёром проблему и сосредоточьтесь на ней.

**6. Предложите партнеру по общению высказать свои соображения по разрешению возникшей проблемы и свои варианты решения.**

Не ищите виновных и не объясняйте создавшееся положение, ищите выход

из него. Не останавливайтесь на первом приемлемом варианте, а создавайте спектр вариантов.

**7. В любом случае дайте партнеру «сохранить свое лицо».** Не позволяйте себе распускаться и отвечать агрессией на агрессию. Не задевайте достоинства партнёра. Он этого не простит, даже если и уступит нажиму. Не затрагивайте его личности. Давайте оценку только его действиям и поступкам. Можно сказать, «Вы уже дважды не выполнили свое обещание», но нельзя говорить: «Вы — необязательный человек».



**8. Отражайте, как эхо, смысл его высказываний и претензий.**

Кажется, что все понятно, и все же: «Правильно ли я вас понял?», «Вы хотели сказать...?», «Позвольте я перескажу, чтобы убедиться, правильно я вас понял или нет». Эта тактика устраняет недоразумения, и, кроме того, она демонстрирует внимание к человеку. А это тоже уменьшает агрессию.

**9. Держитесь как на острие ножа в позиции «на равных».** Держитесь твердо в позиции спокойной уверенности (позиция на равных — «взрослая»). Она удерживает партнера от агрессии, помогает обоим не «потерять свое лицо».

**10. Не бойтесь извиниться, если чувствуете свою вину.**

Во-первых, это обезоруживает, во-вторых, вызывает уважение. Ведь способны к извинению только уверенные и зрелые личности.

**11. Ничего не надо доказывать.**

В любых конфликтных ситуациях никто никогда и никому ничего не может доказать. Отрицательные эмоциональные воздействия блокируют способность понимать, учитывать информацию. Логическая работа мозга останавливается под воздействием сильных эмоций. И пытаться что-то доказать — бесполезное, пустое занятие.

**12. Замолчите первым.**

Если так уж получилось, что вы потеряли контроль над собой и не заметили, как вас втянули в конфликт, попытайтесь сделать единственное — замолчите. Не от «противника» требуйте: «Замолчи! ... Прекрати!», а от себя! Добиться этого легче всего.

Если же ни один из участников не склонен замолчать, то обоих очень быстро захватывает отрицательное эмоциональное возбуждение. Напряжение стремительно возрастает. В таком «диалоге» взаимные реакции участников только подливают масла в огонь. Чтобы погасить это возбуждение, нужно убрать то, что его разжигает.

**13. Не характеризуйте состояние оппонента.** Всячески избегайте словесной констатации отрицательного эмоционального состояния партнера: «Ну вот, полез в бутылку! ... а чего ты нервничаешь, чего злишься? ... Чего ты бешишься?». Подобные «успокаивающие» слова только укрепляют и