

## Памятка для студентов

### Какие мы разные или как избежать конфликта .

Мы такие разные. Иногда не избежать конфликтной ситуации при общении со сверстниками и взрослыми. Но есть некоторые правила, которые помогут тебе освоить правильное поведение в конфликтных ситуациях. Внимательно их прочти и попробуй использовать в жизни.

Итак: В тот момент, когда конфликт уже произошел, мы предлагаем тебе придерживаться следующих основных правил:

#### *Дай собеседнику “выпустить пар”.*

Если он раздражен и агрессивен, то нужно помочь ему снизить внутреннее напряжение. Пока этого не случится, договориться с ним трудно или невозможно. Во время его “взрыва” следует вести себя спокойно, уверенно, но не высокомерно.

И еще хотелось бы здесь добавить, что если человек агрессивен, значит он переполнен отрицательными эмоциями. Представь, что вокруг тебя оболочка, через которую не проходят стрелы агрессии - это поможет тебе почувствовать себя более защищенным и менее уязвимым.

#### *Попроси собеседника спокойно обосновать свои претензии.*

Прежде чем партнер будет высказываться предупредите его, что будешь учитывать только факты и объективные доказательства.

Людям свойственно путать факты и эмоции. В тот момент, когда партнер начинает смешивать эти понятия, останавливай его, спрашивая: “То, что ты говоришь, относится к фактам или мнению?”

#### *Сбивайте агрессию неожиданными приемами.*

Например, доверительно спросите у собеседника совета или задай неожиданно вопрос совсем о другом, но значимом для него. Напомни о том, что вас связывало в прошлом и было очень приятным. Скажи комплимент, вырази сочувствие... Главное, чтобы твои воспоминания, комплименты переключали сознание твоего партнера.

***Полезно говорить собеседнику о том впечатлении, которое на тебя производят его слова, о своем состоянии.***

Однако делать это надо деликатно. Избегай оценок! Например, не “Ты грубиян”, а “Меня обижают твои слова” или “Я огорчен тем, как ты со мной разговариваешь”.

***Предложи собеседнику высказать свои соображения по разрешению возникшей проблемы и свои варианты решения.***

Не ищите виновных и не объясняйте создавшееся положение, а ищите конструктивный путь решения проблемы. Не останавливайся на первом приемлемом варианте решения, а создавай спектр вариантов. При поиске путей решений проблемы помни, что следует искать взаимоприемлемые варианты решения. Ты и партнер должны быть удовлетворены взаимно. Вы оба должны стать победителями.

***В любом случае дай партнеру возможность “сохранить свое лицо”.***

Не позволяй себе отвечать агрессией на агрессию. Не задевай достоинства партнера, он этого не простит, даже если уступит нажиму. Не затрагивай его личность, а давай оценку только его действиям. Например, скажи: “Мне неприятно с тобой общаться в тот, момент, когда ты так вызывающе себя ведешь”, а не “Ты мне не нравишься”.

***Отражай как эхо смысл его высказываний и претензий.***

Чаще спрашивай: “Правильно ли я тебя понял?, “Ты хотел сказать именно это?» Эта тактика устраняет недоразумения и, кроме того, она демонстрирует внимание к человеку и уменьшает агрессию.

***Не бойся извиниться, если чувствуешь, что виноват.***

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

***Независимо от результата разрешения противоречия старайтесь не разрушать отношения.***

Вырази свое уважение и расположение партнеру и выскажи сожаление по поводу возникших трудностей. И если ты сохранишь отношения и дадите партнеру возможность “сохранить лицо”, то, возможно, ты не потеряешь его как друга.

Используя эти несложные рекомендации, ты всегда сможешь достойно выйти из любой конфликтной ситуации и сохранить добрые доверительные отношения со своими партнерами и близкими.

Педагог-психолог  
Регина Римовна Нафикова,  
кабинет № 14