

## Ошибки конфликтующих сторон

1. Отстаивание своей точки зрения, не думая о решении проблемы.
2. Неспособность изменить тактику, переключиться на другое поведение.
3. Проявление нетерпимости к другой позиции, несогласие на компромисс.
4. Стереотипное мышление, стремление втиснуть решение в рамки существующих норм, традиций, правил, не подходящих для данной ситуации.
5. Уход в сторону от главной проблемы.
6. Нежелание поиска альтернатив и вариантов решения проблемы.
7. Неспособность рефлексировать и выстраивать отношения с оппонентом.
8. Критика, продуцирование отрицательных эмоций у себя и оппонента и тем самым создание препятствие поиска оптимальных решений конфликта.
9. Без необходимости оглашение с мнением тех, кто уклоняется от решения проблемы.
10. Боязнь риска.
11. Неоправданный риск при выборе тактики решения (потеря отношений).

### Нельзя!

- ⇒ Критически оценивать оппонента.
- ⇒ Приписывать ему низменные или заведомо негативные намерения.
- ⇒ Демонстрировать собственное превосходство.
- ⇒ Обвинять и приписывать ответственность только оппоненту. Игнорировать его интересы.
- ⇒ Видеть все только со своей позиции.
- ⇒ Преувеличивать свои заслуги и преуменьшать заслуги партнера в разрешении конфликтной ситуации.
- ⇒ Раздражаться, кричать, нападать на оппонента.
- ⇒ Задевать «болевы точки» и уязвимые места партнера.

«**Конфликт**» происходит от латинского слова «conflictus» - явление, возникающее в результате столкновения противоположных целей, интересов, мнений, взглядов.

### Основные причины возникновения конфликтов:

- неумение слушать,
- непонимание;
- неумение договориться;
- Несдержанность.

*Конфликт несет в себе как положительные так и отрицательные функции:*

В конфликтных ситуациях все зависит от вашего умения находить способ их решения. От вас зависит, как может закончиться конфликт дракой ссорой или же примирением и умением договориться.



Существует несколько стилей выхода из конфликтной ситуации:

**Сотрудничество** - поиск решения устраивающего обе стороны.

**Компромисс (сглаживание)** - урегулирование разногласий через взаимные уступки

**Приспособление** - принесение в жертву собственных интересов ради интересов другого.

**Уход** - избегание или уклонение от принятия решений.

**Конкуренция** - стремления добиться своего за счет другого.

*Для столкновения требуются двое.  
«Великий Гэтсби»  
Фрэнсис Скотт Фицджеральд*

# Учимся решать конфликты



# КАК РАЗРЕШИТЬ КОНФЛИКТ С ПОМОЩЬЮ СОБСТВЕННОЙ ЛАДОНИ

Конфликтные ситуации имеют много слоев. Именно поэтому так сложно бывает разрешить конфликт. Чувства, эмоции, причины, следствия, мысли и интерпретации переплетаются самым причудливым образом, возникая одновременно, и перебивают друг друга. Отличный способ: разрешение конфликта с помощью своей ладони!

Одно из основных правил управления конфликтом — разделение. Что это такое? Разделение — это отделение мыслей от чувств, действий от интерпретаций, выводов от причин. Поэтому как только появляется возможность отделить одно от другого, считайте это первым шагом к нормализации.

Но порой бывает очень сложно остановиться и заняться этим разделением! Потому что для этого нужна ясная голова. А на фоне смешения чувств и мыслей порой кажется, что ситуация безвыходная.

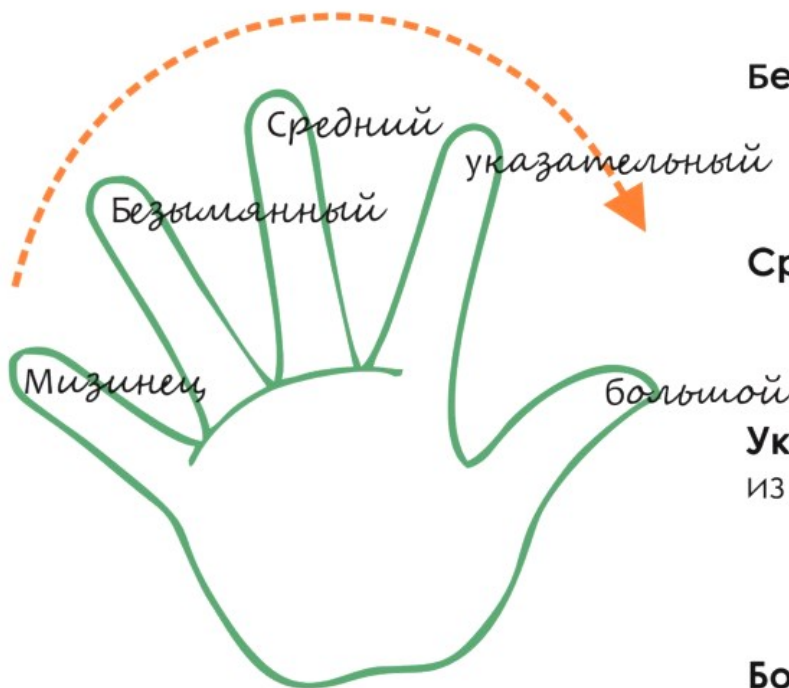
Каждый конфликт, в который мы попадаем, в идеале должен быть завершен. Очень важно: разрешить конфликт. Поскольку этот процесс расставляет все по своим местам и позволяет извлечь из конфликта максимальную пользу.

В противном случае конфликт отнимет у вас много сил и энергии. Он переместится внутрь вашей головы, где продолжит прокручивать внутренние диалоги. И порой конца и края не видно. Анализ ситуации приводит к еще большей запутанности. Это совершенно точно уведит вас от повышения качества вашей жизни.

Самое главное — помнить, что никто не сможет избавить вас от конфликтов в вашей жизни. Они нужны и часто бывают полезны. Поэтому мы хотим показать вам простой способ, который придет вам на помощь в случаях, когда необходимо разрешить сложную коммуникативную проблему.

В такие моменты просто посмотрите на свою ладонь и вспомните о методе пяти пальцев! Он поможет вам разрешить конфликт, который вас беспокоит. Пусть ваша ладонь напоминает вам о том, что все проблемы могут быть решены и все ключи в ваших руках!

## МЕТОД ПЯТИ ПАЛЬЦЕВ в разрешении конфликта



**Мизинец - МЫСЛИ**, объективная информация.

*Что я ЗНАЮ о предмете конфликта? За что бьемся?*

**Безымянный - БОЛЬ**, чувства.

*Что нас обоих ЗАДЕВАЕТ в конфликте?*

**Средний - СХОДСТВО**.

*В чем мы ПОХОЖИ с моим оппонентом?*

**Указательный - УРОК**, выводы из ситуации.

*Чему меня УЧИТ ситуация? Что мне надо понять*

**Большой - БУДУЩЕЕ**, перспектива.

*Что я сделаю в ближайшем будущем? Мои действия?*