

## Реагирование на конфликтное поведение

1. Главное – внутреннее принципиальное отношение.
2. Мудрость. Мудрый человек, независимо от возраста на все смотрит сверху и широко, агрессивность среди людей – явление естественное и реагировать на каждый выпад будет себе дороже.
3. Понимание другого человека. Почему человек ведет себя конфликтно? Причин может быть множество. Но скорее всего он не может справиться с какой – либо ситуацией. Поймите его, помогите ему или просто пройдите мимо.
4. Внутренняя безмятежность и сохранение достоинства. Душевно здоровый человек унижен и оскорблён быть не может.
5. Ваша ответная агрессия – неконструктивна. Как правило, она вызывает ответную агрессию.
6. Миролюбие – ваш союзник.
7. Будьте готовы признать свою вину. Пока вы считаете виноватым другого, он будет защищаться и видеть виновным только вас.
8. Не будьте мстительны. Человек, плохой для вас, абсолютно может не являться таковым для других.



## РЕКОМЕНДАЦИИ по решению конфликтных ситуаций

### Правило 1.

Непредвзято относитесь к инициатору конфликта, попытайтесь понять его позицию «изнутри», поставив себя на его место.

### Правило 2.

Не расширяйте предмет спора. Обе стороны должны отчетливо и ясно сформулировать, прежде всего, для себя, что их не устраивает и раздражает. Затем полно и понятно изложить причину своих претензий.

### Правило 3.

Решайте спорный вопрос в настоящем. Не вспоминайте и не приписывайте прошлые обиды и ссоры.

### Правило 4.

Открытость общения: не переходите на личные оскорбления. Стремитесь к доброжелательности и создайте климат взаимного доверия. Помните, что резкость вызывает резкость.

### Правило 5.

Сдерживайте эмоции.

### Правило 6.

Аргументированно высказывайте намерения.

### Правило 7.

Преодолевайте самолюбие. Будьте готовы признать собственную неправоту, преодолевать амбиции, понимать то, что в конфликте в той или иной мере виноваты обе стороны, и на примирение идет тот, кто нравственно мудрее, сильнее духом.



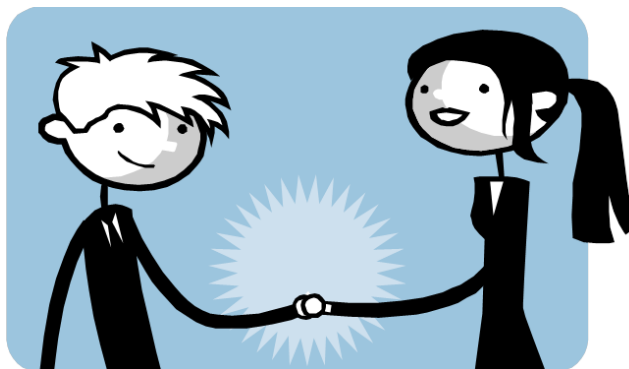
# Анализ конфликтной ситуации

Можно ли было  
остановить перерастание  
проблемы в конфликт? В  
какой момент?

Что помешало остановить  
перерастание проблемы в  
конфликт?

*«Наша жизнь именно потому прекрасна, что мы способны бороться, то есть разрешать конфликты, смело идти им навстречу, смело и терпеливо переживать страдания и недостатки».*

*(А. С. Макаренко).*



**Наш адрес:**  
Российская Федерация,  
353680, Краснодарский край,  
город Ейск,  
улица Советов, 103.  
Тел.: 8(86132) 2-19-85  
Факс: 8(86132) 2-19-85  
E-mail: shi\_3eisk@msrsp.krasnodar.ru

Государственное казённое учреждение  
социального обслуживания Краснодарского

края «Ейский социально – реабилитационный  
центр развития для несовершеннолетних»

## Конфликт



*Информационный буклет*

Разработчик: педагог – психолог Т.С. Васина  
г. Ейск  
2016