

Как вести себя в конфликтной ситуации?

1. Не перебивайте. Прежде чем ответить выслушайте человека до конца. Предоставьте партнеру возможность выговориться.
2. Перескажите услышанное. Это нужно для того, чтобы свериться, правильно ли вы друг друга поняли. "Я правильно понял(а), что ты имеешь ввиду...»
3. Подчеркивать общности с партнером (сходство целей, интересов, мнений, ценностей, личных качеств).
4. Вербализация свое эмоционального состояния и состояния партнера.
5. Проявление интереса к проблемам партнера.
6. Признание своей неправоты (по необходимости).
7. Обращение к фактам (необходимо оперировать фактами из настоящего времени, не вспоминая обиды прошлого).
8. Спокойный темп речи.
9. Не оскорбляйте друг друга. Помните, вы обсуждаете проблему, а не личные качества друг друга.
10. Избегайте обобщений. Обобщения – это всегда, никогда, все, ничего....

*Материал подготовила педагог-психолог ЦСМ
Жилякова Юлия Викторовна*