

5 шагов к успешному разрешению конфликтов

1. Проанализируйте, что происходит. Первое, что нужно сделать, если вы оказались в конфликтной ситуации - это попытаться успокоиться и глубоко вдохнуть.

2. Начать разговор. Обдумайте фразу или несколько важных предложений, которые могут превратиться в ключевой элемент разговора.

3. Не требовать. Если мы не скажем окружающим нас людям, чего мы хотим, они не могут этого узнать. Говорите спокойно, твердо, без каких-либо требований или колебаний.

4. Обратите внимание на последствия. Объясните, что произойдет, если вы добьетесь успеха или не сможете разрешить конфликт мирным путем.

5. Будьте готовы к переговорам. Слушайте точку зрения вашего собеседника.

Наш адрес:

Владимирская область,
Селивановский район,
п. Красная Горбатка,
ул. 1-ая Заводская, д. 3-а
Тел.: 8 (49 236) 2-27-95
сайт:<http://selivcson.social33.ru>
e-mail: seliv_cs@uszn.avо.ru

Заместитель директора

Коннова Екатерина Викторовна

Телефон: 8 (49 236) 2-29-70

Заведующий отделением

Грибкова Оксана Николаевна

Специалисты по социальной работе:

Силанова Юлия Викторовна

Клевцова Наталья Николаевна

Логопед

Маргарян Александра Сергеевна

Психолог в социальной сфере

Чернова Татьяна Романовна

Телефон экстренной психологической

помощи: 8 (49 236) 2-15-51

Часы работы Центра:

8-00 – 17-00

Обеденный перерыв:

12-00 – 13-00



Департамент социальной
защиты населения
Владимирской области

ГБУСО ВО «Селивановский
комплексный центр социального
обслуживания населения»

Стационарное отделение

«Как разрешить конфликт»



п. Красная Горбатка

Конфликт (от лат. conflictus - столкновение) - столкновение противоположных интересов, взглядов, стремлений; серьезное разногласие; спор, грозящий осложнениями.

Конфликты между людьми возникают неизбежно. Невозможно найти двух человек, мнения которых бы полностью совпадали. С одной стороны, это плохо, а с другой - наличие нескольких точек зрения на ситуацию позволяет оценить ее с разных сторон и найти самое оптимальное решение возникшей проблемы или задачи.

Когда ты раздражен, разгневан

- Дай себе минуту на размышление и чтобы не произошло, не бросайся сразу в бой;
- Сосчитай до 10 и сконцентрируй внимание на своем дыхании;
- Попробуй улыбнуться и удержи улыбку несколько минут;
- Если не удастся справиться с раздражением, уйди и побудь наедине с собой.

Как нельзя вести себя при конфликтной ситуации

- Критически оценивать человека.
- Демонстрировать собственное превосходство.
- Обвинять и приписывать ответственность только оппоненту. Игнорировать его интересы.
- Раздражаться, кричать, нападать на человека.
- Задевать «болевы́е точки» и уязвимые места человека.

Правила эффективного поведения в конфликте

- Остановись, не торопись реагировать.
- Дай себе немного времени, чтобы оценить ситуацию.
- Откажись от установки «Победа любой ценой!»
- Подумай о последствиях выбора!



Способы регулирования конфликтов

- Соперничество (конкуренция) означающее как стремление добиться удовлетворения своих интересов в ущерб другому;
- Приспособление означающее, в противоположность соперничеству, принесение в жертву собственных интересов ради интересов другого человека;
- Компромисс, т. е. взаимные уступки;
- Избегание, для которого характерно отсутствие как стремления к кооперации, так и тенденции к достижению собственных целей;
- Сотрудничество, когда участники ситуации приходят к альтернативе, полностью удовлетворяющей интересы обеих сторон.

