**Методический материал**

**«Поведение при возникновении конфликтных ситуаций»**

Существуют определенные правила поведения, если вы хотите решить эту проблему, а не превратить ее в катастрофу.

Даже между близкими людьми порой возникает недопонимание, ссоры, и от того, как поведут себя обе стороны конфликта, зависят их дальнейшие отношения. Ведь сгоряча можно наговорить лишнего, лишь бы посильнее ранить человека, и эти слова запоминаются надолго. Суть конфликта может забыться, но слова, которые ранили сердце, запомнятся навсегда, и будут долго сидеть занозой.

Конфликтов трудно избежать, а значит, нужно научиться правильно, реагировать на конфликтную ситуацию, и грамотно себя вести. Это поможет и в быту, и в школе, и просто на улице. Спор – это не борьба без правил, и в нём есть запрещённые приёмы. Что запрещено в конфликте, и как нельзя себя вести, если хотите выйти из конфликта победителем, или, по крайней мере, с минимальными потерями, есть определённые правила.

**Правило 1. Давать Вашему оппоненту в конфликте каждый раз полностью высказаться.** Не перебивать его при этом. Слушать его спокойно и внимательно. (Как бы Вам не хотелось вставить свои пять копеек). Очень часто обсуждение конфликтной ситуации в принципе вообще возможно исключительно только после того, как оппонент выпустит весь излишний пар. "Побеждают всегда терпеливые", гласит ещё одна древняя мудрость.

**Правило 2. Показывать Вашему оппоненту интерес к тому, что он говорит.** Как бы Вам не нравилось то, что он Вам высказывает, постарайтесь для себя разобраться в его логике и его эмоциях. Проявляйте заинтересованность. Мало что настраивает людей в Вашу пользу так, как скрытая лесть заинтересованного внимания. И это первый мостик, позволяющий перебраться через стоящую на Вашем пути пропасть противоречия интересов.

**Правило 3. Предлагать оппоненту сотрудничество по решению конфликта.** Фразы типа ***"давай(те) вместе поищем способ решить проблему"*** имеют куда больший смысл, чем многим кажется. Они позволяют на бессознательном уровне выстраивать мостики, преодолевать разобщённость, вызванную конфликтом интересов.

**Правило 4. Всегда оставлять возможность оппоненту сохранить лицо.** Если даже Ваш оппонент на 100% не прав, никогда не указывайте на это прямо, используйте обходные пути и намёки, аккуратно и исподволь подводящие его к пониманию своей неправоты. Дело в том, что подавляющее большинство людей, которым прямо "в лоб" резко указали на их неправоту, даже если её и поймут, никогда уже потом её не признают, ради "сохранения лица" (особенно мальчики).

**Правило 5. Показывать уважение к оппоненту.** Это не так уж сложно. Достаточно следить за своими интонациями и не допускать никаких резких высказываний, особенно касающихся личности оппонента. Если даже Ваш оппонент проявляет яркое неуважение к Вам, до тех пор, пока Вы демонстрируете уважительное отношение к нему, всегда остаются неплохие шансы, что Вам удастся в итоге эффективно решить этот конфликт. Проявление Вами встречного**не**уважения к оппоненту приведёт к тому, что шансов на решение конфликта не будет.

**Правило 6. Оставаться открытым и честным.** Любой конфликт усугубляется, если Вами используются недомолвки и недоговорки. Демонстрируйте, что Вы не держите камня за пазухой, ничего не скрываете от оппонента из того, что касается конфликта. Никогда не врите, если Вы действительно хотите решить конфликт. В крайнем случае, если от Вас требуют конфиденциальной информации, которую Вы не вправе разглашать - так об этом и скажите: "я не имею права об этом рассказывать, поскольку связан тут обязательством неразглашения."

**Правило 7. Ищите и предлагайте компромиссы.** Взаимовыгодный компромисс - лучшая основа для решения любого конфликта. Идеальная ситуация "сотрудничества", которую так любят разные гуру коучинга, приводя в пример конфликт по поводу апельсина, когда в итоге выясняется, что делить-то и нечего, поскольку одному нужна только вся мякоть для сока, а другому только вся корка для цедры, в реальной жизни почти никогда не встречается. Далеко не все, но большинство конфликтов решаются именно через компромисс, например, в большинстве конфликтов по поводу апельсина, придётся апельсин именно так или иначе, но делить.

**Правило 8. Не ищите виноватых.** Обвинения в адрес оппонента - это лучший способ устроить затяжной нерешаемый конфликт. Вопрос "кто виноват?" в конфликте не должен звучать ни в коем случае. Тем более не должны звучать обвинения в адрес оппонента, если Вы хотите найти решение конфликта (даже если оппонент, на Ваш взгляд, сам во всём виновен на 100%). Не бросайте в адрес Вашего оппонента никаких обвинений, если хотите решить конфликт.

**Правило 9. Ищите и находите объединяющие пункты.** Решение конфликта начинается с установления желания сотрудничать по его решению. Переход от конфронтации к желанию сотрудничать начинается с мимолётных и незаметных пунктов, в которых у Вас с Вашим оппонентом есть общая точка зрения. Попробуйте понять, в чём Вы с Вашим оппонентом сходитесь во мнении, проговорите свои предположения.

**Правило 10. Ведите разговор деловым образом.** Любое скатывание в эмоции и чувства приведёт к невозможности решить конфликт. Старайтесь говорить только по существу и не отвлекаться на другие темы. Никогда не реагируйте эмоциями ни на какие личные выпады и оскорбления в Ваш адрес - лучше всего вообще их игнорируйте. Только так Вы сможете добиться от своего оппонента, чтобы он начал руководствоваться логикой, чтобы он начал разбираться в ситуации. Первое правило ведения диалога в конфликтной ситуации – это дать человеку выговорится. Разговор на повышенных тонах начинается из-за того, что накопился негатив. В этот момент человек похож на кипящий чайник, и если не дать ему выпустить пар, случится беда. Только не надо делать в ожидании этого момента равнодушный или насмешливый вид. Это ещё больше разозлит спорщика, и время выпускания пара увеличится.

**Правило 11. Никогда не прибегайте к оскорблениям.** Если Ваш оппонент оскорбляет Вас - не отвечайте ему тем же самым. Иначе конфликт превратиться в вульгарный скандал и возможность решения конфликта будет упущена навсегда. В ситуации конфликта, который Вы хотите решить не отвечайте оскорблением на оскорбление.

Один из приёмов, как сбить агрессию – это переключить внимание агрессора на что-нибудь другое. Желательно, чтобы это были положительные эмоции, и оппонент сбился с мыслей. Этот способ срабатывает, если спор разгорелся из-за пустяка. Если же проблема серьёзная, слова оппонента нужно воспринимать всерьёз.

**Правило 12. Демонстрируйте уверенность в своих силах.** В большинстве случаев, если Ваш оппонент замечает Вашу неуверенность в себе, он расценивает это или как подтверждение собственной правоты, или как Вашу слабость, что всегда приводит его к нежеланию идти на компромиссы, а напротив - к попытке усилить на Вас давление. Не бойтесь именно демонстрировать уверенность, даже если Вы внутри крайне не уверены в себе. Как гласит главный и притом довольно циничный принцип маркетинга (вполне применимый тут): "один грамм видимости важнее килограмма сути." Важно не что Вы чувствуете на самом деле - важно то, что видит Ваш оппонент.

И ещё одно:

Вышеперечисленные рекомендации направлены на решение конфликтов, однако не все конфликты имеет смысл решать. Иногда лучше вообще не связываться, а просто "пройти мимо" как в прямом, так и в переносном смысле.

Если конфликт не получается уладить, то следует обратиться за помощью к родителям или учителям. Также в школе существует служба медиации, которая помогает в урегулировании конфликтных ситуаций.

Никогда не оставайтесь со своей проблемой одни, если чувствуете, что она выходит за рамки вашего контроля, кто-то уже стал жертвой буллинга, так как это может привести к непоправимым последствиям.