

## Правила эффективного поведения в конфликте

- ✓ Сохраняйте спокойствие в случаях незначительной агрессии.
- ✓ Акцентируйте внимание на поступках, а не на личности.



- ✓ Контролируйте собственные негативные эмоции.
- ✓ Стремитесь к снижению напряжения ситуации.
- ✓ Демонстрируйте модель конструктивного поведения (дайте возможность высказаться, признайте чувства оппонента, внушайте спокойствие невербальными средствами (кивок головы, «да-да»)).

## Когда Вы раздражены, разгневаны ...

- дайте себе минуту на размышление и, чтобы не произошло, «не бросайтесь в бой»;
- сосчитайте до 10 и сконцентрируйте внимание на своем дыхании;
- попробуйте улыбнуться и удержать улыбку несколько минут;
- если не удастся справиться с раздражением, уйдите и побудьте наедине с собой.

**Как завершиться конфликтная ситуация зависит только от Вас и выбранной Вами тактики!**



Подготовила психолог Барсукевич Т.Н.

Тираж 200 экз.

ГУЗ «Городская поликлиника №5

г. Гродно»

## Как себя вести в конфликтной ситуации?



Гродно, 2022

**Конфликт** - несогласие сторон или сознательное поведение одной стороны, вступающей в противоречие с другой стороной.



### Причины конфликтов

- Противоречия между взглядами и интересами.
- Противоборство между лидерами и отдельными группами в коллективе.
- Особенности темперамента, восприятия ситуации, убеждений.
- Неумение слушать и слышать, задавать вопросы, проявлять эмпатию, реагировать на критику.

### Стратегии поведения в конфликте

- ✓ **Избегание** – нежелание вступать в конфронтацию, уход от конфликта.
- ✓ **Приспособление** одной стороны к интересам другой.
- ✓ **Компромисс** – частичная выгода каждой стороны.
- ✓ **Принуждение** – попытка заставить принять свою точку зрения любой ценой.
- ✓ **Сотрудничество** – учет интересов каждой стороны, решение проблемы.

### Ошибки конфликтующих сторон

- Отстаивание своей точки зрения, не думая о решении проблемы.
- Неспособность изменить тактику, переключиться на другое поведение.
- Проявление нетерпимости к другой позиции, несогласие на компромисс.
- Стереотипное мышление, стремление подстроить решение в рамки существующих норм, традиций, правил, неподходящих для данной ситуации.

- Уход в сторону от главной проблемы.
- Нежелание поиска альтернатив и вариантов решения проблемы.
- Неспособность рефлексировать и выстраивать отношения с оппонентом.
- Критика, продуцирование отрицательных эмоций у себя и оппонента и тем самым создание препятствий поиска оптимальных решений конфликта.
- Неоправданный риск при выборе тактики решения (потеря отношений).

