**СПОСОБЫ ВЫХОДА ИЗ КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ**

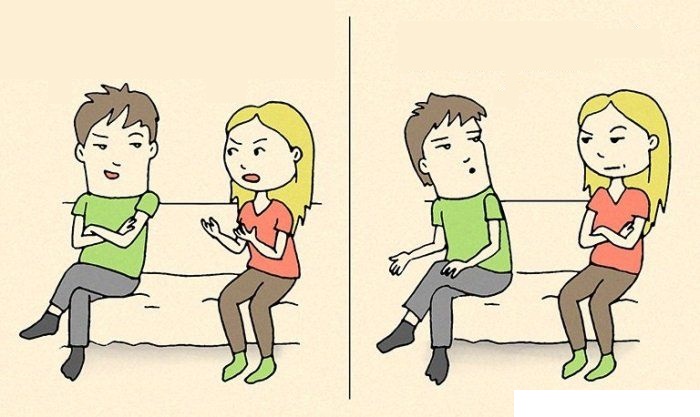
Любой человек хоть раз в жизни попадал в конфликтные ситуации: с кем-то ссорился, выслушивал незаслуженные обвинения и т.д.  
И каждый выходит из подобной ситуации по-своему: обижается, кричит в ответ или дает сдачи. Результатом таких способов поведения становиться лишь нарастание конфронтации.

Как найти конструктивное решение? Можно ли выйти из конфликта, не унизив другого человека и сохранив собственное достоинство?

Можно, если во время конфликтной ситуации действовать правильно.

СПОСОБ № 1

***Решения конфликтных ситуаций  
с помощью «Я-высказывания»***

«Я-высказывание» - способ выражения мыслей и чувств,  
при котором человек, обращаясь  
к собеседнику, высказывается  
от первого лица.

ПРИМЕР: «Когда мне не уделяют внимания близкие люди, я начинаю грустить».

«Когда я чувствую, что обо мне заботятся, мне становится радостнее».

Противоположность «Я-высказывания» - «Ты-высказывания» («тыканья»).

ПРИМЕР:

«Ты совершенно не уделяешь мне внимание».

«Ты обо мне совсем не заботишься».

«Ты-высказывания» более распространены, однако если  
«Я-высказывания» способствуют разрешению конфликта, то  
«Ты-высказывания» загоняют его в тупик.

*Использование в диалоге, даже очень напряженном, «Я-высказываний» помогает:*

* прямо заявлять о собственных интересах, как в деловых отношениях, так  
  и в личных;
* понижать уровень своего эмоционального напряжения;
* вести себя более уверенно, естественно, задавать нужный характер общения;
* ставить партнера в ситуацию ответственного выбора;
* противостоять давлению  
  и манипуляциям, сохранять чувство собственного достоинства;
* конструктивно разрешать противоречия и конфликты.

СПОСОБ № 2

***Магическая формула С-Ч-Б-Д***

С-Ч-Б-Д - это эффективный способ разрешения конфликтов. Каждая буква означает действие, которое нужно предпринять, чтобы разрешить конфликтную ситуацию. Буквы, как и действия, имеют определенную последовательность, которую нельзя нарушать.

«С» в формуле - СИТУАЦИЯ, необходимо начать разговор с конкретного  
и точного описания произошедших событий.

«Ч» - ЧУВСТВА, выразите чувства  
и телесные ощущения, возникшие в данной ситуации. Также можно выразить свои мысли, предположения, гипотезы, фантазии, интерпретации и идеи.

«Б» - это БУДУЩЕЕ, выскажите свои просьбы, пожелания о том, как собеседнику вести себя в следующий раз.

«Д» - ДЕЙСТВИЯ, объясните свои дальнейшие действия в связи  
с произошедшим фактом.

ПРИМЕР: мама отчитала сына  
в присутствии друзей за то, что он поздно пришел домой.

С (СИТУАЦИЯ) - «Когда ты накричала на меня при ребятах...».

Ч (ЧУВСТВА) - «... я почувствовал себя неудобно».

Б (БУДУЩЕЕ) - «Поэтому в следующий раз высказывай замечания, пожалуйста, не в присутствии моих друзей».

Д (ДЕЙСТВИЯ) - «А я буду прислушиваться к твоему мнению».

[](http://szabotoi.ru/assets/images/resources/174/-1.jpg)

Молодой человек сказал подруге, что она плохо выглядит. Девушка расплакалась.

С (СИТУАЦИЯ) - «Когда ты сказал мне, что я плохо выгляжу, я заплакала».

Ч (ЧУВСТВА) - «При этом  
я почувствовала обиду. Я обиделась».

ЛИБО - «У меня перехватило дыхание  
и захотелось расплакаться».

ЛИБО - «Я думаю, что ты меня  
не любишь, и что тебе нет до меня дела».

Б (БУДУЩЕЕ) - «И я хочу тебя попросить, чтобы ты больше обращал на меня внимание и говорил мне, когда  
я выгляжу хорошо».

Д (ДЕЙСТВИЯ) - «А я буду стараться  
не говорить тебе постоянно о том, что  
ты меня не любишь».

Это очень хорошая техника, которая помогает справиться с чувствами, не дает их загонять внутрь себя и учит выражать свои эмоции правильными словами.

Применяйте ее в конфликтных ситуациях увидите, что безвыходных ситуаций нет.

СПОСОБ № 3

***Еще один хороший способ пресечь***

***конфликт в корне – извиниться***

Георгий Федорович Александров советский ученый и философ говорил: «Погасить конфликт труднее всего пеной изо рта». Библия же учит: «Кроткий ответ отвращает гнев, а оскорбительное слово возбуждает ярость».

Поменьше конфликтуйте  
и берегите свои взаимоотношения. Помните: строить и восстанавливать сложнее, чем разрушать ...



Педагог-психолог

ГБПОУ КК «КМТ»

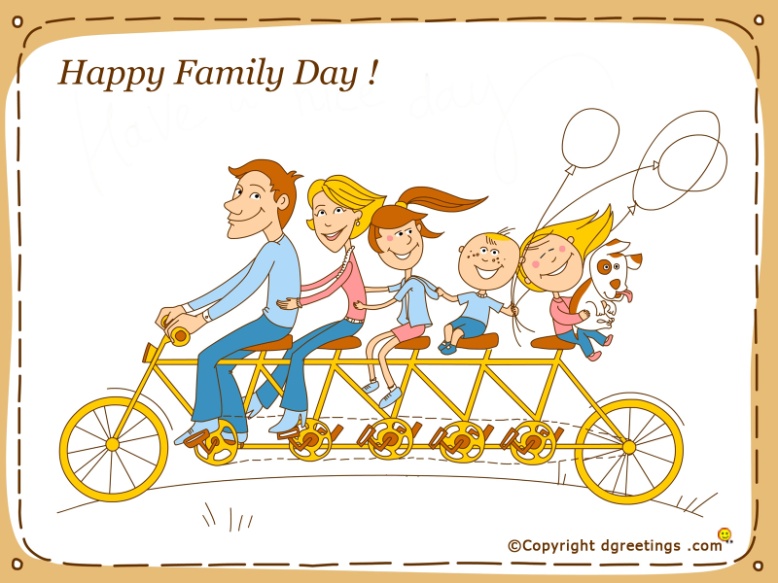
Соловьева А.П.

ГБПОУ КК «Краснодарский монтажный техникум»

**СПОСОБЫ ВЫХОДА**

**ИЗ КОНФЛИКТНЫХ**

**СИТУАЦИЙ**

[](http://szabotoi.ru/assets/images/resources/174/-4.jpg)