Поссорился или подрался с другом:

- как помириться,

- что делать,

- я не хотел, так получилось,

– подобные обращения поступают от детей и подростков на единый общероссийский телефон доверия по номеру 8-800-2000-122, функционирующему на территории Республики Алтай.

Для того, чтобы вышеозвученные вопросы не возникали повторно, важно научиться навыкам конструктивного выхода из конфликтных ситуаций и не допускать правонарушений.

Рассмотрим в качестве примера непридуманную историю из песочницы:

ребенок играет в песочнице, приходит другой ребенок и начинает устанавливать свои правила: забирать лопатку, игрушки, ставит свой флаг на башне песочного замка, ломает песочные постройки.... Возникает конфликт интересов: первая сторона возмущена поведением второй стороны, потому что у каждого свои правила. В этой ситуации справляться самому или звать на помощь авторитетного взрослого - маму или бабушку, которые помогут справиться с ситуацией?

В подростковом возрасте мы обычно стремимся показать, кто главный в «песочнице», кто сильнее, кто устанавливает правила. В этом многообразии действий мы забываем о том, что можно договориться, просто попросить, сказать волшебные слова –

пожалуйста, спасибо и др. Большая часть конфликтов происходит из-за нежелания сторон слушать и понимать.

Как же вести себя в конфликте, чтобы он получил конструктивное разрешение?

Несколько советов:

1. Помните о том, что конфликт — это столкновение интересов двух сторон. Первый шаг на пути к разрешению конфликта — это спросить себя: «Что ты хочешь в этой ситуации?». Второй шаг — прояснить интересы второй стороны. Важно, спросив, услышать ответ, а не начинать кричать, не дождавшись окончания фразы. «Услышать» — это означает не только получить информацию, но и обдумать эту информацию.

2. Сказать прямо (чётко и без намёков), что вы настроены не на скандал и ругань, а на поиск решения, устраивающего обоих. Зафиксировать ситуацию в настоящем времени и перейти к решению вопроса.

3. Можно дать себе и оппоненту время, чтобы «выпустить пар», а затем уже спокойно попросить обосновать свои претензии по принципу: «Не услышу крики и эмоции, услышу только факты».

4. Принять право на существование другой точки зрения.

5. Использовать «Я - высказывания»: «Меня расстраивает, когда я ……» вместо «Ты расстраиваешь, раздражаешь, обижаешь, когда ты делаешь ……».

6. Решать конфликт цивилизованными методами:

- ничего не доказывать;

- взять паузу первому;

- не хлопать дверью;

- не бояться извиниться и признать свою неправоту, если чувствуешь, что не прав(ва);

- при ведении переговоров обратиться к посреднику, лицу более старшему или более опытному в вопросе спора;

- попробовать поставить себя на место другого человека. Пока мы не поставим себя на место другого человека, не поймем, что не нравится в нашей позиции;

- вести переговоры в форме диалога. Умейте слушать оппонента, умейте приводить аргументации к своей позиции. Необходимо вести диалог спокойно, не перебивая друг друга.

7. В конфликтной ситуации избегать:

- демонстрации своего превосходства;

- критики в адрес человека, а не его поступков или проявлений;

- оценивания человека. Давая характеристику другому человеку, вы задеваете его личность;

- обобщений, исключите слова: ты всегда..., ты постоянно...., ты все время...., ты каждый раз... и т.п. Они являются конфликтогенами - словами, провоцирующими конфликт;

- обращаться к прошлым обидам;

- всё, что случилось плохого, приписывать кому либо, а не себе;

- специально задевать уязвимые и слабые места человека;

- высказывать сразу много претензий, а так же прежние обиды.

Вспоминая «свою песочницу» проанализируйте, какую стратегию выхода из конфликта выбираете вы? Если эта стратегия не помогает, а мешает, подберите из приведенных ниже ту, которая будет способствовать доброжелательному общению и взаимовыгодному решению спорного вопроса (сотрудничество, компромисс).

Стратегии выхода из конфликтных ситуаций

Сотрудничество - учитываете интересы обеих сторон. Сотрудничество направлено на поиск решения, которое приводит к решению без ущерба для каждой стороны. Нужно постараться понять, чем вызван конфликт, что нужно сделать для разрешения конфликта, к каким последствиям он может привести при своём развитии. Вариант переговоров, контактов, желания понять другого.

 Компромисс - достижение половинчатой выгоды каждой стороны. Компромисс близко к первому варианту поведения. Разница в том, что для урегулирования разногласий необходимы уступки обеих сторон. Стороны не получат желаемого в полной мере, сохраняется общение, возможно взаимопонимание.

 Конкуренция - соблюдение своих интересов, игнорирование желаний другого. Конкуренция (борьба) - стремление к доминированию и, в конечном счете, устранение одной из сторон в конфликте. Конкуренция характеризуется максимальной настойчивостью в удовлетворении собственных интересов.

 Избегание - отсутствие внимания к своим интересам и интересам других. Избегание заключается в стремлении выйти из конфликта, не решая ничего, не уступая, но и не настаивая на своём немедленно. Такое развитие ситуации отодвигает конфликт, но порождает более сложные противоречия, поскольку причина остаётся. Значит, рано или поздно конфликт может возникнуть вновь с ещё большей силой.

 Приспособление - повышенное внимание к интересам других в ущерб собственных интересов. Если в конфликтной ситуации только одна из сторон стремится сгладить противоречия путём односторонних уступок, готова поступиться своими интересами, это не значит, что надо стремиться во что бы то ни стало изменить свою позицию. В подобной ситуации важно сохранять меру и достоинство. Но и упорство не всегда бывает полезным.

Всегда, когда не удается сразу мирно обговорить спорную ситуацию и вы вступаете в конфликт, задавайтесь вопросом, *какой результат вы хотите получить*? Можно выйти из конфликта без последствий, решив его правильно. Важно понять для себя, в какой роли вы находитесь - в роли ребенка или взрослого. Ребенок добивается своего истерикой и слезами - хочу и всё, взрослый - разумным подходом.