

## Памятка по поведению в конфликте

Памятка по поведению в конфликте — это инструмент для снижения напряженности и нахождения конструктивного решения. Главные принципы: контроль эмоций, уважительное слушание, использование «Я-высказываний» и поиск компромисса, а не виноватых.

### Краткая памятка по поведению в конфликте:

- **Сохраняйте спокойствие:** Контролируйте эмоции, не переходите на крик, сделайте паузу, если чувствуете, что закипаете.
- **Слушайте и слышите:** Не перебивайте оппонента, дайте ему высказаться, покажите, что понимаете его позицию.
- **Используйте «Я-сообщения»:** Говорите о своих чувствах («Я чувствую...», «Мне неприятно...»), избегая обвинений («Ты всегда...»).
- **Сфокусируйтесь на проблеме:** Критикуйте поступки, а не личность. Не припоминайте старые обиды.
- **Ищите решение (компромисс):** Ориентируйтесь на общую цель, а не на противоречия.
- **Будьте готовы к диалогу:** Уважайте оппонента и признавайте его право на собственное мнение.

### Чего нельзя делать:

- Оскорблять и унижать оппонента.
- Затаивать обиду.
- Действовать по принципу «кто виноват», лучше искать «что делать».

### Основные стратегии (по Томасу-Килманну):

1. **Сотрудничество:** Совместный поиск решения, удовлетворяющего всех.
2. **Компромисс:** Взаимные уступки.
3. **Приспособление:** Жертва своими интересами ради другого.
4. **Избегание:** Уход от конфликта, если он не принципиален.
5. **Соперничество:** Активное отстаивание своей позиции (крайний случай).