

Тема 6

Пути и средства разрешения конфликтов

РЕПОЗИТОРИЙ БГУ

Что такое конфликт

- Положительные и отрицательные воздействия конфликта.
- Основные виды поведения участников конфликта.
- Стили и модели разрешения конфликтов.
- Анализ примерных конфликтных ситуаций типичных для летнего оздоровительного лагеря.

Факторы бесконфликтного общения:

- Улыбка
- Доброжелательный тон
- Вежливость
- Нейтральность речи
- Приветливость
- Заинтересованность
- Непринужденность жестов

Если ВЫ (вожатый) переживаете негативные эмоции

- *Представьте себе, что вы — это разбушевавшееся море, огромные волны бьются о скалы. Но вот потихоньку небо светлеет, и волны становятся меньше. Выходит солнышко, и вокруг снова воцаряется мир и покой.*
- *Почувствуйте, что вы стоите босыми ногами на песке, ощутите запах моря, и касание ветра.*
- *Услышьте крики чаек, мир вокруг прекрасен, также как и ваше настроение.*

Приемы конструктивного разрешения конфликта:

- конкретность (в споре обсуждать конкретное поведение по принципу «здесь и сейчас»)
- вовлеченность
- коммуникация
- «честная игра»

КАК РАЗРЕШИТЬ КОНФЛИКТ?

- **Снимаем маски.** Честность - идеальная основа для улаживания конфликта.
- **Выявляем подлинную проблему.**
- **Отказываемся от установки «только победа».**
- **Находим несколько возможных решений.**
- **Оцениваем варианты — выбираем лучший работающий.**
- **Говорим так, чтобы нас наверняка услышали.** Сначала привлечь внимание, например, вопросами: Вы (ты) меня понимаете? Не позволите объяснить? Затем изложить сюжет разговора и, наконец, убедиться, что вас услышали.
- **Признаем ценность отношений и бережем их.**