|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ***"Жизнь - процесс решения бесконечного количества конфликтов. Человек не может избежать их. Он может только решить, участвовать в выработке решений или оставить это другим"*** **Б. Вул****Стратегии поведения в конфликтах (плюсы и минусы)**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Стратегия** | **Плюсы** | **Минусы** |
| ***Избегание*** | Пока конфликт решается внешними силами, можно выиграть время для других жизненных интересов | Проблема может остаться неразрешенной |
| ***Компромисс*** | Сохранение партнерских отношений. Когда другие стратегии неэффективны | Получение только части того, на что рассчитывал |
| ***Сотрудничество*** | Когда есть время и желание найти удобный для всех способ разрешить конфликт  | Требует много времени и сил на фоне решения других плановых вопросов  |
| ***Приспособление*** | Поддержание хороших отношений; доверие другому, когда правда на его стороне  | Твои интересы остались без внимания |
| ***Принуждение, борьба, соперничество*** | Обучение отстаивать правду; воспитание настойчивости и умения побеждать | Интересы партнера не учитываются, что приводит к разрушению взаимоотношений |

***Наиболее эффективный способ разрешения конфликта тот, при котором выигрывают обе стороны!*** | Департамент социального развитияХанты-Мансийского автономного округа – Югры**АВТОНОМНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ****Ханты-Мансийского автономного округа – Югры****«Сургутский социально-оздоровительный центр»*****«Как вести себя в*** ***конфликтных ситуациях»******http://img1.postila.ru/storage/1376000/1369354/3ff27f38cd0a9339c5f73250d70dc7ae.jpg***г. Сургут2019 г. |
|  ***КОНФЛИКТ*** — столкновение противоположно направленных целей, интересов, позиций, мнений или взглядов людей.***Правила эффективного поведения для разрешения конфликта***1. **Дайте партнеру «выпустить пар».**

Если он раздражен и агрессивен, то нужно помочь ему снизить внутреннее напряжение. Пока этого не случится, договориться с ним трудно или невозможно. Во время его «взрыва» следует вести себя спокойно, уверенно и не высокомерно.Если человек агрессивен, значит, он переполнен отрицательными эмоциями. Представьте, что вокруг вас оболочка, через которую не проходят стрелы агрессии.1. **Предложите партнеру спокойно обосновать свои претензии.**

При этом скажите, что будете учитывать только факты и объективные доказательства. Людям свойственно путать факты с эмоциями. Поэтому эмоции отметайте, спрашивая: «То, что вы говорите, относится к фактам или субъективному мнению?»1. **Сбивайте агрессию неожиданными приемами.**

Например, спросите доверительно у партнера совета, задайте неожиданный вопрос совсем о другом, но значимом для него. Напомните о том, что вас связывало в прошлом и было очень приятным. Сделайте комплимент («В гневе ты ещё прекраснее...»). Выразите сочувствие («Понимаю, как много ты потерял…». Главное переключить сознание разъяренного партнера с отрицательных эмоций на положительные.1. **Не давайте партнеру отрицательных оценок, а говорите о своих чувствах.**

Не говорите: «вы меня обманываете», лучше: «Я чувствую себя обманутым». | 1. **Предложите партнеру высказать его соображения по разрешению возникшей проблемы и Ваши собственные варианты решения.**

Не ищите виновных и не объясняйте создавшееся положение, а ищите выход из него. Не останавливайтесь на первом пришедшем в голову приемлемом варианте решения, а создавайте спектр вариантов. Теперь выберите лучший.При поиске путей решения проблемы помните, что следует искать обоюдно приемлемые варианты решения. Вы и партнер должны быть удовлетворены равно. Вы оба – победители проблемы.Если не смогли договориться о чем-то, то ищите объективную меру для соглашения (нормативы, факты, инструкции и т.п.).1. **В любом случае дайте партнеру возможность «сохранить свое лицо».**

Не позволяйте себе распускаться и отвечать агрессией на агрессию. Не задевайте его достоинства. Не затрагивайте качества его личности. Давайте оценку только его действиям. Лучше сказать: «Ты уже дважды не выполнил обещание», чем: «Ты – необязательный человек».1. **Отражайте, как эхо, смысл его высказываний и претензий.**

Чаще спрашивайте: «Правильно ли я вас понял?», «Вы хотели сказать именно это?». Эта тактика устраняет недопонимание и, кроме того, показывает внимание к человеку, что уменьшает агрессию.1. **Держитесь в позиции «на равных».**

Большинство людей, когда на них кричат или их обвиняют, начинают кричать в ответ, или стараются уступить, промолчать. Обе эти позиции (сверху - «родительская» или снизу – «детская) неэффективны. Держитесь в позиции спокойной уверенности (объективная позиция на равных – «взрослая»).1. **Не бойтесь извиниться, если чувствуете, что виноваты.**

Во-первых, это обезоруживает партнера, во-вторых, вызывает у него уважение, в-третьих, делает Вас ответственным. Ведь способны к извинению только уверенные и зрелые личности.1. **Независимо от результата разрешения противоречия, старайтесь не разрушить отношения.**

Выразите свое уважение и расположение к личности партнера в целом. И затем выскажите сожаление по поводу возникших трудностей.  |