***Конфликт – это столкновение противоположно направленных целей, интересов, позиций, мнений или взглядов оппонентов или субъектов взаимодействия.***



**Причины конфликтов:**

* Противоречия между интересами и взглядами.
* Противоборство между лидерами и отдельными группами в коллективе.
* Особенности темперамента, восприятия событий, убеждений.
* Неумение правильно слушать, задавать вопросы, проявлять эмпатию, реагировать на критику.

***Если человек, который находится рядом с тобой, отличается от тебя, это не значит, что он хуже тебя. Он просто другой, со своими индивидуальными особенностями, со своими сильными и слабыми сторонами личности!***

Американский психолог ***Кеннет Томас*** выделил следующие ***способы регулирования конфликтов:***

1. **соперничество (конкуренция)** как стремление добиться удовлетворения своих интересов в ущерб другому;
2. **приспособление** одной стороны к интересам другой;
3. **компромисс,** т. е. взаимные уступки;
4. **избегание**, для которого характерно отсутствие как стремления к кооперации, так и тенденции к достижению собственных целей;
5. **сотрудничество,** когда участники ситуации приходят к альтернативе, полностью удовлетворяющей интересы обеих сторон.



**Правила эффективного поведения в конфликте:**

* **Остановись, не торопись реагировать!**
* **Дай себе немного времени, чтобы оценить ситуацию.**
* **Откажись от установки «Победа-любой ценой!»**
* **Подумай о последствиях выбора!**

***Нельзя!***

* Критически оценивать оппонента.
* Приписывать ему низменные или заведомо негативные намерения.
* Демонстрировать собственное превосходство.
* Обвинять и приписывать ответственность только оппоненту. Игнорировать его интересы.
* Видеть все только со своей позиции.
* Преувеличивать свои заслуги и преуменьшать заслуги партнера в разрешении конфликтной ситуации.
* Раздражаться, кричать, нападать на оппонента.
* Задевать «болевые точки» и уязвимые места оппонента.



**Конфликтная ситуация – это накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов и создающее почту для реального противоборства между ними.**

**5 шагов к успешному разрешению конфликтов:**

**1. Проанализируйте, что происходит:**

*Первое, что  нужно сделать, если вы оказались в конфликтной ситуации — это попытаться успокоиться и глубоко вдохнуть.*

*Импульсные действия принесут вам больше вреда, чем пользы, поэтому важно стремиться избегать их.  Иногда мы просто неправильно интерпретируем человека.*

**2. Начать разговор:**

*Обдумайте фразу или несколько важных предложений, которые могут превратиться в ключевой элемент разговора. Не позволяйте себе комментировать личные качества противоположной стороны — это грубо и показывает слабость.*

**3. Не требовать!**

*Если мы не скажем окружающим нас людям, чего мы хотим, они не могут этого узнать.*

*Говорите спокойно, твердо, без каких-либо требований или колебаний.*

**4. Обратите внимание на последствия**

*Объясните, что произойдет, если вы добьетесь успеха или не сможете разрешить конфликт мирным путем.*

*Дайте выбор. Не угрожайте!*

**5. Будьте готовы к переговорам**

*Слушайте точку зрения вашего оппонента.*

*Мы слушаем для того, чтобы попытаться услышать и действительно понять. Способность поставить себя на место другого помогает в разрешении любых споров. Всегда есть вероятность, что мы можем ошибиться на свой счет. Так что будьте готовы даже извиниться!*

***Для выхода из конфликтной ситуации можно:***

* *Дать выход своим чувствам, предупреждая об этом других.*
* *Найти авторитетного третьего, кто поможет разобраться в конфликте.*
* *Поставить себя на место другого человека.*
* *Осознать право на осуществление другой точки зрения.*
* *Быть твёрдым, говоря о проблеме, и мягким с людьми.*



**Конфликт - это не способ решения проблем!**

****

**Как справиться с конфликтной ситуацией?**



**Как завершится конфликтная ситуация**

**зависит только от ВАС и выбранной**

**ВАМИ стратегии!**

***г. Кострома,***

***ул. Центральная, 25,***

***тел. 8(4942) 411231***

**http://www.kdm44.ru/ mckostroma@yandex.ru**

***Кострома - 2021***