МБОУ Заворонежская СОШ

педагог-психолог Свиридова Л. В.

**Алгоритм управления конфликтом.**

Конфликт – столкновение интересов. Возникнуть такие столкновения могут везде: на работе с коллегами, начальством или клиентами, в семье, в любой социальной обстановке – в общественном транспорте и в магазине. Как научиться управлять подобными ситуациями и разрешать любой конфликт?

Итак, конфликт – ситуация, в которой несколько сторон (две и более) занимают разные позиции, преследуют разные цели. При этом стратегия ведения спора  у каждого своя. Наблюдая за способами поведения в конфликте, можно заранее  сказать, кто «победит». Но лучше, если человек владеет разными стратегиями, тогда он становится гибким.

**Принято считать, что есть 5 типов поведения в конфликте.**

**Уклонение или избегание**. Избегать конфликта – значит, не решать проблему и не находить выход из ситуации, из-за чего недовольства только накапливаются. Часто так поступают «жертвы», которые не стремятся изменить ситуацию. Они транслируют пассивность. Такая тактика предполагает уход из помещения во время конфликта или  нежелание обсуждать ситуацию.

**Приспособление.** Эту тактику выбирают люди, для которых интересы других важнее собственных. Как правило, подобная стратегия характерна для тех, у кого заниженная самооценка. Человек боится открытого столкновения, боится испортить отношения. Иногда, если причина конфликта не значительная, приспособление может быть эффективным типом поведения. Но если речь идет о чем-то важном, то «приспособленец» рискует всегда отказываться от своих интересов  и поддаваться даже  простейшим манипуляциям.

**Конкуренция**. Человек преследует только свои интересы, абсолютно не обращая внимания на интересы оппонента. Для конкурирующего компромиссов быть не может -  в споре должен быть один победитель. Оппонент с этой стратегией доминирует, подавляет, хитрит, не готов слушать доводы. Надо сказать, что такая тактика часто дает положительные результаты, если речь идет о кратковременном эффекте и об общении с людьми, с которыми не надо поддерживать добрые или близкие отношения. Обычно эту стратегию используют властные или ригидные личности.

**Компромисс** – ситуация, когда каждая из сторон от чего-то отказывается, интересы конфликтующих учтены частично. Обычно такая стратегия предполагает некоторую «торговлю», хитрость, осторожность в высказываниях. Подобное поведение приводит к согласию, но все же не является конструктивным.

**Сотрудничество** – попытка учесть интересы каждой стороны и  найти такое решение, которое бы удовлетворило всех. Человек с подобной стратегией обычно внимательно слушает оппонента, заинтересован в долгосрочном общении, желает разрешить конфликт, а не победить в нем.

**Управление конфликтом**

**Этап 1 . Анализируйте и оценивайте**

**А**. Вначале важно проанализировать, чего именно хотел бы оппонент, как ведет себе собеседник, какие цели преследует, действительно ли причина конфликта серьезна.

**Б**. Конфликт тем серьезнее, чем более эмоционально вы включены. Поэтому оцените, в каком состоянии находитесь вы, возможно, стоит на время отложить общение, чтобы вернуться к обсуждению с холодной головой. Подумайте, чего вы хотите добиться в споре, и так ли важен желаемый результат.

**Этап 2.  Выбор стратегии и реализация**

**А**. Выслушайте собеседника, дайте ему выговориться и выплеснуть эмоции. Находитесь в активном слушании. Постарайтесь понять мотивы партнера, поставьте себя в его позицию. Проявите готовность общаться, разрешить конфликт. Если оппонент агрессивен, постарайтесь переключить его внимание, задав нестандартный вопрос. Не будьте агрессивны в ответ, а также категоричны, иначе конфликт может усугубиться. Лучше проявите доброжелательность, задавая вопросы. Не пытайтесь доминировать

**Б**. Уточните у оппонента, каковы его потребности. Расспросите, в каком он состоянии, какого бы результата хотел. Учитывайте интересы  человека, с которым нужно разрешить конфликт. Помните, что важно разрешить ссору, а не продемонстрировать силу и упорство.

**В**. Теперь выскажетесь сами. ***Важно!*** Высказывание необходимо строить не в форме критики, обвинения, а в форме «Я-высказывания». То есть  говорите о ваших чувствах (например, не «Ты меня обманул, ты обманщик», а «Я чувствую себя обманутым, поэтому мне печально»). Приведите свои аргументы спокойным тоном, не унижая собеседника. Также не стоит вспоминать прошлые ситуации и ошибки. Разбирайтесь только по факту настоящей ситуации.

Помните об ответственности - не нужно перекладывать ее на других. Вы не меньше оппонента ответственны за сложившуюся ситуацию и за ее исход.

**Г**. Постарайтесь совместно определить, где именно ваши интересы разошлись. Сфокусируйтесь на чем-то общем, предложите вместе разрешить ситуацию наиболее гармоничным способом.

**Д**. Обсудите все возможные варианты, рассмотрите, как в каждом случае будут себя чувствовать все стороны конфликта. Выберите наиболее подходящее предложение.

**Е**. Разработайте план, договоритесь, как будет реализовано решение.

**Этап 3. Оцените эффективность стратегии**

Если вам удалось разрешить конфликт так, чтобы все стороны остались довольны, при этом это был не компромисс, а между вами и оппонентом сохранились положительные отношения, то конфликт можно считать разрешенным.

*По материалам сайта Елены Тарариной*