**Искусство управлять конфликтами**



**Конфликт** - это  острое столкновение интересов, целей, взглядов, приводящее к противодействиям субъектов конфликта и сопровождаемое негативными чувствами с их стороны

 

**Конфликт** - неизбежная часть человеческого общения. Любой конфликт несет в себе угрозы для обеих сторон (минусы), но также предполагает возможности для развития отношений (плюсы).

**Минусы:**

* отрицательные эмоциональные переживания;
* нарушение устоявшихся отношений;
* снижение работоспособности.

**Плюсы:**

* выявление «слабых сторон» в отношениях;
* выплеск отрицательных эмоций, снятие напряжения;
* пересмотр взглядов, мнений.



**Для решения конфликта постарайтесь последовательно ответить на вопросы:**

* готовы ли вы проявить инициативу в разрешении конфликта?
* достаточно ли вы управляете своими эмоциями?
* что может чувствовать в конфликтной ситуации противостоящий вам человек?
* какие условия необходимы для разрешения конфликта?
* какая стратегия поведения будет оптимальной?

Выделяют **пять основных стратегий** поведения в межличностном конфликте:

конфронтация

избегание

приспособление

компромисс

сотрудничество

**Конфронтация**

**«Чтобы я победил,**

**ты должен проиграть»**

Предполагает бескомпромиссное отстаивание своих интересов в ущерб интересам другого, для чего используются все доступные средства. В большинстве обычных конфликтных ситуаций малоэффективна.



**Избегание**

**«Мне все равно,**

**выиграешь ты или проиграешь,**

**но я в этом принимать участие не хочу»**

Это попытка уйти от конфликта, не придавать ему большой ценности. Стратегия эффективна, когда недостаточно условий для разрешения конфликта или предмет конфликта не значим.



**Приспособление**

**«Чтобы ты выиграл,**

**я должен проиграть»**

Предполагает готовность поступиться своими интересами ради интересов другого. Стратегия эффективна, когда сохранить отношения важнее, чем отстаивать права. Кроме того, уступив однажды, можно рассчитывать на уступки другой стороны в будущем.



**Компромисс**

**«Чтобы каждый из нас что-то выиграл, каждый из нас должен**

**что-то проиграть»**

Требует уступок с обеих сторон до тех пор, пока не найдется приемлемое для каждого решение.



**Сотрудничество**

**«Чтобы выиграл я,**

**ты тоже должен выиграть»**

Предполагает совместный поиск оптимального решения без ущемления интересов каждой стороны. Эта стратегия считается наиболее эффективной.



**Спор солнца и ветра**

**(притча)**

Однажды солнце и ветер поспорили, кто из них сильнее. Увидев шагающего по дороге путешественника, они решили: кто быстрее снимет с него плащ, тот и победил.

Начал ветер. Он стал дуть, что есть силы, стараясь сорвать плащ с путника. Но у него ничего не выходило: человек только плотнее застегнул плащ, съежился и пошел быстрее.

Тогда за дело взялось солнце. Оно согрело путника своим теплом. Человек заулыбался и подставил солнцу лицо. Потом ему стало совсем жарко, и он снял плащ.

**Действуя по-доброму и с любовью**

**в отношениях с окружающими можно добиться большего.**

**Помните об этом!**

