Материал составлен: ***Коршнёвой Татьяной Сергеевной,*** педагогом-психологом УО «Гомельский государственный профессионально-технический колледж народных художественных промыслов».

*Аннотация:* в данной методичке рассказывается о том, что такое конфликт, основные виды и причины конфликтов, способы разрешения и стратегии поведения в конфликте. Также предлагается кодекс поведения в конфликте с целью минимизации конфликтов в жизни человека.

**КОНФЛИКТ** (лат) означает столкновение сторон, мнений, сил, различных позиций.

Виды конфликтов:

* Межличностные – конфликт двух и более людей;
* Внутриличностные – противоречия между мотивами, желаниями, стремлениями внутри человека;
* Межгрупповые – столкновение интересов, целей, ценностей различных групп и др. виды.

Основные причины конфликта:

* Неумение оказывать и принимать поддержку; 
* Различия в целях, представлениях и ценностях;
* Различия в уровне знаний и жизненного опыта;
* Различия в способах достижения цели и т.д.

Выделяют 2 способа разрешения конфликтов:

*1) конструктивный* – выбор оптимального плана действий с причинением наименьшего ущерба для себя и противостоящего человека;

*2) деструктивный* – разрешение конфликта с помощью неприемлемых действий в отношении себя и других.

Стратегии поведения в конфликте:

*1) соперничество* – участник конфликта пытается заставить принять свою точку зрения во что бы то ни стало, его не интересуют мнения и интересы других;

*2) уход*,когда человек стремится уйти от конфликта;

*3) приспособление*, когда человек отказывается от собственных интересов, готов принести их в жертву другому, пойти ему навстречу;

*4) компромисс* – урегулирование разногласий через взаимные уступки. Интересы обоих сторон удовлетворяются частично.

*5) сотрудничество* – направлено на поиск решения, удовлетворяющего интересы всех сторон.

Существует два распространенных ЗАБЛУЖДЕНИЯ в отношении того, как следует разрешать конфликт.

1. В конфликте если кто-то выигрывает, то другой обязательно проигрывает.

2. Самым лучшим выходом из конфликта является компромисс.

Выход «СОТРУДНИЧЕСТВО» РАЗРУШАЕТ эти заблуждения: конфликт можно разрешить таким образом, что оба участника конфликта выигрывают и при этом получают не часть, а все, что они хотели.

**КОДЕКС ПОВЕДЕНИЯ В КОНФЛИКТЕ**

1. Дайте партнеру «выпустить пар». Следует вести себя спокойно, уверенно.

2. Сбивайте агрессию неожиданными приемами. Например, задайте неожиданный вопрос «В гневе вы еще симпатичнее».

3. Не давайте ему отрицательных оценок, а говорите о своих чувствах. Не говорите «Вы меня обманывается», лучше «Я чувствую себя обманутым».

4. Не бойтесь извиниться, если чувствуете вину. 

5. Замолчите первым!

6. Предложите человеку высказать свои соображения по разрешению возникшей проблемы и свои варианты решения.

7. В любом случае дайте партнеру «сохранить свое лицо». Не позволяйте себе распускаться и отвечать агрессией на агрессию. Не задевайте его достоинства.

8. Отражайте как эхо смысл его высказываний и претен­зий. Кажется, что все понятно, и все же: «Правильно ли я вас понял?», «Вы хотели сказать…?», «Позвольте я пере­скажу, чтобы убедиться, правильно ли я вас понял или нет». Эта тактика устраняет недоразумения, и, кроме того, она демонстрирует внимание к человеку. А это тоже умень­шает его агрессию.

9. Ничего не надо доказывать.

10. Не характеризуйте состояние спорящего. Всячески избегайте словесной констатации отрицатель­ного эмоционального состояния партнера: «Ну вот, полез в бутылку! … А чего ты нервничаешь, чего злишься?… Чего ты бесишься?». Подобные «успокаивающие» слова только укрепляют и усиливают развитие конфликта.

11. Уходя, не хлопайте дверью.

12. Говори, когда партнер остыл. Если вы замолчали, и партнер расценил отказ от ссоры как капитуляцию, лучше не опровергать этого. Держите паузу, пока он не остынет. Позиция отказавшегося от ссоры должна исключать полностью, что бы то ни было обидное и оскорбительное для партнера. Побеждает не тот, кто оставляет за собой последний разящий выпад, а тот, кто сумеет остановить конфликт вначале, не даст ему разгона.

13. Независимо от результата разрешения противоречия старайтесь не разрушать отношения.

**УЧРЕЖДЕНИЕ ОБРАЗОВАНИЯ**

**ГОМЕЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ**

 **ПРОФЕССИОНАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ**

**НАРОДНЫХ ХУДОЖЕСТВЕННЫХ ПРОМЫСЛОВ**

**Серия «В помощь педагогу»**

**Методические рекомендации**

**КОДЕКС ПОВЕДЕНИЯ В**

**КОНФЛИКТЕ**

**Гомель, 2016**