**КОНФЛИКТ**



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



**Причины конфликтов:**

1.Противоречия между интересами и взглядами.

2.Противоборство между лидерами и отдельными группами в коллективе.

3.Особенности темперамента, восприятия событий, убеждений.

4.Неумение правильно слушать, задавать вопросы, проявлять эмпатию, реагировать на критику.

**Варианты поведения в конфликте:**

1.Избегание - нежелание вступать в конфронтацию, уход от конфликта.

2.Компромис - «половинчатая» выгода каждой стороны.

3.Сотрудничество - учитывание интересов каждой стороны.

4.Приспособление одной стороны к интересам другой.

5.Соревнование - выигрыш одной из сторон конфликта.

****

**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!

 **Ошибки конфликтующих сторон.**

1.Отстаивание совей точки зрения, не думая о решении проблемы.

2.Неспособность изменить тактику, переключиться на другое поведение.

3.Проявление нетерпимости к другой позиции, несогласие на компромисс.

4.Стереотипное мышление, стремление втиснуть решение в рамки существующих норм, традиций, правил, не подходящих для данной ситуации.

5.Уход в сторону от главной проблемы.

6.Нежелание поиска альтернатив и вариантов решения проблемы.

7.Неспособность рефлексировать и выстраивать отношения с оппонентом.

8.Критика, продуцирование отрицательных эмоций у себя и оппонента и тем самым создание препятствие поиска оптимальных решений конфликта.

9.Без необходимости оглашение с мнением тех, кто уклоняется от решения проблемы.

10.Боязнь риска.

11.Неоправданный риск при выборе тактики решения (потеря отношений).

**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 партнера.



**Когда ты раздражен, разгневан…**

* дай себе минуту на размышление и чтобы не произошло, не бросайся сразу в бой;
* сосчитай до 10 и сконцентрируй внимание на своем дыхании;
* попробуй улыбнуться и удержи улыбку несколько минут;
* если не удается справиться с раздражением, уйди и побудь наедине с собой.

***Как завершится конфликтная ситуация зависит только от ВАС и выбранной ВАМИ тактики!***

 

Ставропольский край, Курский район, ст. Курская, пер.Школьный,4а **Тел.:** 8 (87964) 6-50-96 **Сайт:** курский-срцн.рф

**Государственное казенное учреждение социального обслуживания «Курский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Надежда»**

*отделение социальной диагностики и социально-правовой помощи*

***«Как вести себя при конфликтной ситуации»***



 *ст. Курская*