****

****

**ЭФФЕКТИВНОЕ ПОВЕДЕНИЕ В КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЯХ**

*Конфликт – это неизбежная составляющая нашей повседневной жизни. Каждая конфликтная ситуация уникальна, но практически любую из них можно разрешить так, чтобы обе стороны остались довольны.*

*Чтобы научиться эффективно предотвращать конфликты и управлять ими, необходимо совершенствовать свой навык общения с людьми и учиться контролировать эмоции.*

* Избегайте излишней эмоциональности.
* Оставайтесь спокойным и сдержанным, сохраняйте уважение к оппоненту.
* Следите за движениями, речью и мимикой, избегайте закрытых поз.
* Нельзя сразу и резко отрицать чужое мнение, перебивать, переходить на повышенные тона.
* Выслушайте собеседника, повторите его слова для подтверждения, что он услышан. *«Я вас правильно поняла: …?» (уточните ещё раз ситуацию), сделайте паузу.*Это позволяет отключить эмоции и подключить логику, успокоиться.
* Выслушав противоположную сторону, приведите свои доводы в мягкой доброжелательной форме.
* Не следует остро воспринимать словесные оскорбления и относить их на свой счет.
* Не вступайте в разногласия с личностями, имеющими психические отклонения или низкий уровень интеллекта. Разумный финал в этом случае исключен.
* Попробуйте понять позицию соперника, не проявлять к нему негатив и агрессию, оценить трудности, с которыми он сталкивается.
* Не нужно таить обиду и накручивать на нее негативные эмоции. Лучше прояснить возникшую ситуацию, возможно, возникло недопонимание, и проблема существует только в голове. Открытое обсуждение, без выказывания недовольства, приводит к устранению напряжения и служит способом предупреждения конфликта.

****

**СТРАТЕГИИ ПОВЕДЕНИЯ В КОНФЛИКТНОЙ СИТУАЦИИ**

* **Активное слушание**. Задавать конкретизирующие вопросы. Если оппонент говорит быстро, нужно говорить медленнее.
* **Перемотать плёнку**. Если собеседник говорит много и не по существу.

*Нужно поток остановить, вежливо перебить говорящего.*

«Извините, очень много важной информации...»

«Мне нужно понять, что вы имеете в виду…»

«Мне хотелось бы по пунктам разобрать сложившуюся ситуацию…»

* **Соглашаемся с оппонентом.**

- с его экспертностью;

- с его эмоциями;

- с его тезисом («Да, я понимаю, что Вам было бы удобней приводить ребёнка позже, но…»

* **Использование «Мы-подхода» и «Я-подхода»**

«Давайте, мы с Вами разберёмся в сложившейся ситуации…»,

«Давайте, мы попробуем…»

«Давайте мы посмотрим на это с другой стороны…» и т.д.

«На сколько я понимаю, Вы…»,

«На сколько я вижу, Вы…»



**«Рациональные пути разрешения конфликта»**

1. Прежде чем вы вступите в конфликтную ситуацию, подумайте над тем, какой результат от этого вы хотите получить.

2. Убедитесь в том, что этот результат для вас действительно важен.

3. В конфликте признавайте не только свои интересы, но и интересы другого человека.

4. Соблюдайте этику поведения в конфликтной ситуации, решайте проблему, а не сводите счёты.

5. Будьте тверды и открыты, если убеждены в своей правоте.

6. Заставьте себя слышать доводы своего оппонента.

7. Не унижайте и не оскорбляйте другого человека для того, чтобы потом не сгорать со стыда при встрече с ним и не мучиться раскаянием.

8. Будьте справедливы и честны в конфликте, не жалейте себя.

9. Умейте вовремя останавливаться.

10. Дорожите собственным уважением к самому себе, решаясь идти на конфликт с тем, кто слабее вас.

11. Лучший способ общения – избегать необоснованных и скандальных конфликтов во взаимоотношениях.

12. Оценка деятельности класса, разрешение конфликтных ситуаций является правом каждого родителя и педагога. Но критика должна быть внутренней, она должна высказываться в ОУ с глазу на глаз.

13. Критика должна быть обоснованной, конструктивной, тактичной.

14. В любой ситуации попробуйте поставить себя на место другого человека.

15. Все спорные вопросы решаемы. Главное, решать все вопросы в спокойной и деловой обстановке. Если не получается решить проблему между родителями и педагогом, то необходимо обратиться к администрации ОУ ( Зам. по ВР, директор) с указанием причин спора.

16. Помните, что взрослый для ребёнка пример в поведении, труде, одежде, отношении к другим людям.

**Пятнадцать правил поведения в конфликтных ситуациях**

1. Дайте партнеру «выпустить пар». Если он раздражен и агрессивен, то нужно помочь ему снизить внутреннее напряжение. Пока это не случится, договориться с ним трудно или невозможно. Во время его «взрыва» следует вести себя спокойно, уверенно, но не высокомерно. Он — страдающий человек независимо от того, кто он. Если человек агрессивен, значит, он переполнен отрицательными эмоциями. В хорошем настроении люди не кидаются друг на друга. Наилучший прием в эти минуты — представить, что вокруг тебя есть оболочка (аура), через которую не проходят стрелы агрессии. Ты изолирован, как в защитном коконе. Немного воображения, и этот прием срабатывает.

2. Потребуйте от него спокойно обосновать претензии. Скажите, что будете учитывать только факты и объективные доказательства. Людям свойственно путать факты и эмоции. Поэтому эмоции отметайте вопросами: «То, что вы говорите, относится к фактам или мнению, догадке?».

3. Сбивайте агрессию неожиданными приемами. Например, попросите доверительно у конфликтующего партнера совета. Задайте неожиданный вопрос, совсем о другом, но значимом для него. Напомните о том, что вас связывало в прошлом и было очень приятным. Сделайте комплимент («В гневе вы еще красивее… Ваш гнев гораздо меньше, чем я ожидал, вы так хладнокровны в острой ситуации…»). Выразите сочувствие: например, тому, что он (она) потерял слишком много. Главное, чтобы ваши просьбы, воспоминания, комплименты переключали сознание разъяренного партнера с отрицательных эмоций на положительные.

4. Не давайте ему отрицательных оценок, а говорите о своих чувствах. Не говорите: «Вы меня обманываете», лучше звучит: «Я чувствую себя обманутым». Не говорите: «Вы грубый человек», лучше скажите: «Я очень огорчен тем, как вы со мной разговариваете».

5. Попросите сформулировать желаемый конечный результат и проблему как цепь препятствий. Проблема — это то, что надо решать. Отношение к человеку — это фон или условия, в которых приходится решать. Неприязненное отношение к клиенту или партнеру могут заставить вас не захотеть решать. А вот этого делать нельзя! Не позволяйте эмоциям управлять вами! Определите вместе с ним проблему и сосредоточьтесь на ней.

6. Предложите клиенту высказать свои соображения по разрешению возникшей проблемы и свои варианты решения. Не ищите виновных и не объясняйте создавшееся положение, ищите выход из него. Не останавливайтесь на первом приемлемом варианте, а создавайте спектр вариантов. Потом из него выберите лучший. При поиске путей решения помните, что следует искать взаимоприемлемые варианты решения. Вы и клиент должны быть удовлетворены взаимно. И вы оба должны стать победителями, а не победителем и побежденным. Если не можете договориться о чем-то, то ищите объективную меру для соглашения (нормативы, закон, факты, существующие положения, инструкции и т. д.).

7. В любом случае дайте партнеру «сохранить свое лицо». Не позволяйте себе распускаться и отвечать агрессией на агрессию. Не задевайте его достоинства. Он этого не простит, даже если и уступит нажиму. Не затрагивайте его личности. Давайте оценку только его действиям и поступкам. Можно сказать: «Вы уже дважды не выполнили свое обещание», но нельзя говорить: «Вы — необязательный человек».

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. Держитесь как на острие ножа в позиции «на равных». Большинство людей, когда на них кричат или их обвиняют, тоже кричат в ответ или стараются уступить, промолчать, чтобы погасить гнев другого. Обе эти позиции (сверху — «родительская» или снизу — «“детская»”) неэффективны. Держитесь твердо в позиции спокойной уверенности (позиция на равных — «взрослая»). Она удерживает и партнера от агрессии, помогает обоим не «потерять свое лицо».

10. Не бойтесь извиниться, если чувствуете свою вину. Во-первых, это обезоруживает клиента, во-вторых, вызывает у него уважение. Ведь способны к извинению только уверенные и зрелые личности.

11. Ничего не надо доказывать. В любых конфликтных ситуациях никто никогда и никому ничего не может доказать. Даже силой. Отрицательные эмоциональные воздействия блокируют способность понимать, учитывать и соглашаться с «врагом». Работа мысли останавливается. Если человек не думает, рациональная часть мозга выключается, незачем и пытаться что-то доказывать. Это — бесполезное, пустое занятие.

12. Замолчите первым. Если так уж получилось, что вы потеряли контроль над собой и не заметили, как вас втянули в конфликт, попытайтесь сделать единственное — замолчите. Не от «противника» требуйте: «Замолчи!… Прекрати!», а от себя! Добиться этого легче всего. Ваше молчание позволяет выйти из ссоры и прекратить ее. В любом конфликте участвуют обычно две стороны, а если одна исчезла — с кем ссориться? Если же ни один из участников не склонен замолчать, то обоих очень быстро захватывает отрицательное эмоциональное возбуждение. Напряжение стремительно возрастает. В таком «диалоге» взаимные реакции участников только подливают масла в огонь. Чтобы погасить это возбуждение, нужно убрать то, что его разжигает. Молчание не должно быть обидным для партнера. Если же оно окрашено издевкой, злорадством или вызовом, оно может подействовать как красная тряпка на быка. Чтобы скандал прекратился, нужно молчанием игнорировать сам факт ссоры, отрицательное возбуждение партнера, как если бы ничего этого не было.

13. Не характеризуйте состояние оппонента. 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.

14. Уходя, не хлопайте дверью. Ссору можно прекратить, если спокойно и без всяких слов выйти из комнаты. Но если при этом хлопнуть дверью или перед уходом сказать что-то обидное, можно вызвать эффект страшной, разрушительной силы. Известны трагические случаи, вызванные именно оскорбительным словом «под занавес».

15. 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.

**Независимо от результата разрешения противоречия старайтесь**

**не разрушать отношения.**



**Памятка для педагогов**

**«Стратегия поведения при конфликтной ситуации с родителями»**

**1.** При взаимодействии с родителями не допускать, чтобы преобладали отрицательные эмоции;

**2**. Признать как минимум половину своей вины за возникновение конфликтной ситуации, а не перекладывать всю вину на родителей;

**3.** Помнить, что стереотипы общения могут мешать как педагогу, так и родителям (если папа -  «большой начальник», он и с педагогом может начать разговор как с подчиненным);

**4**. После конфликта дать возможность успокоиться себе и родителям;

**5**. Не избегать общения после конфликта;

**6.** Через некоторое время обсудить случившееся, разобрать причины эмоциональных реакций как родителей, так и педагогов;

**7**. Выработать общую точку зрения на причины случившегося и наметить общую стратегию, чтобы подобное не повторилось.

Необходимо также понимать, что в непростых жизненных ситуациях мы все можем стать «трудными» для окружающих нас людей.

Для того чтобы минимизировать проблемы во взаимодействии педагогов и родителей, необходимо учитывать следующее:

- Как родители, так и педагоги могут испытывать трудности во взаимодействии, например из-за возрастных и половых различий;

- значимые различия в уровне образования могут стать барьерами во взаимодействии;

- как педагоги, так и родители могут испытывать трудности во взаимодействии из-за плохого физического и (или) эмоционального состояния;

- родитель и педагог могут напоминать друг другу по внешним и (или) внутренним качествам человека, взаимодействие с которым ранее носило негативный характер;

- психологические типы педагога и родителей могут быть трудносовместимыми, что может осложняться недостаточной гибкостью и недостаточной компетентностью в общении.

**Рекомендации по взаимодействию с трудными психологическими типами родителей**

**1.****Идет напролом, агрессивен, бесцеремонен и временами даже груб. Часто не видит и не слышит ни себя, ни собеседника. Взаимодействие рассматривает как игру-соревнование, боится оказаться неправым и, чтобы не проиграть, нападает первым.**

Рекомендации: лично к вам агрессия не имеет отношения – он ведет себя так со всеми. Говорить необходимо кратко, ясно, спокойно, уверенно, так, чтобы чувствовалась ваша сила. Не говорите, что он не прав. Излагайте свою точку зрения как иную, отличную от его точки зрения. Оставляйте последнюю реплику за собой.

**2. Склонен к скрытой агрессии, прямое нападение не характерно. Нападает исподтишка.**

Рекомендации: никогда не пропускайте подобные нападки, тактично дайте понять, что заметили нападение. Например, можно спросить: «Что вы имеете в виду?» в открытом поединке проигрывает, поэтому помогите достойно выйти из положения, например при помощи шутки.

**3. Как обиженный ребенок может неожиданно взорваться. Не в состоянии простить ни себе, ни другим потерю над ситуацией. Постоянно недоволен самим собой.**

Рекомендации: дайте разрядиться, проявите сочувствие.

**4. Всегда всем недоволен, не верит себе, ни другим и во всем разочарован.**

Рекомендации: покажите, что вы понимаете проблему, это поможет такому родителю вернуть уважение к себе. Ему важно, чтобы его услышали и поняли. Переключите его энергию на поиск выхода из проблемы.

**5. Все знает лучше других и не терпит компетентности других. Хочет управлять событиями, соперников буквально парализует острыми замечаниями и бестактностью.**

Рекомендации: не воспринимайте его бестактность как личное оскорбление, он ведет себя так со всеми. Излагайте свою позицию в разговоре с ним: « может быть», «мне кажется». Используйте местоимения: «мы», «у нас». Этот подход поможет превратить родителя в союзника.

**6. Сильно переживает по любому поводу и ни с кем не делиться своими переживаниями. Ощущает безысходность и заражает всех окружающих этим ощущением. Постоянно стремится к совершенству и не может его достичь.**

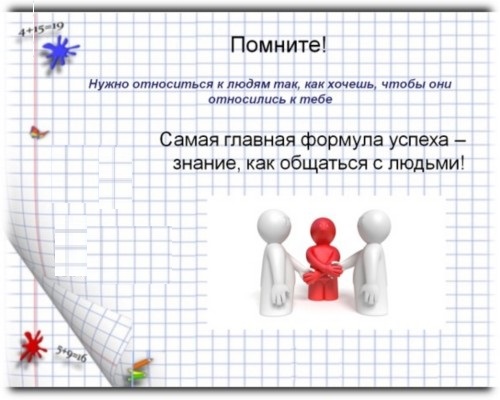
Рекомендации: не критикуйте и не торопите. Эффективна позиция «Да, это все ужасно!». Эта позиция может развернуть такого родителя на 180 градусов. Найдите и подчеркните в оценках все то, что является полезным и конструктивным.

**7. Очень хочет понравиться другим и пытается сделать это любой ценой. Готов делать все, что угодно, лишь бы понравиться, и, как правило, подводит в трудную минуту.**

Рекомендации: необходима четкая договоренность:  что, где, когда. Подчеркните, что вам важна правдивость высказываний.

**8. Находится в тени, не проявляет себя, боится ответственности. Не тщеславен, не стремится к самоутверждению.**

Рекомендации: такого родителя во время разговора необходимо подбадривать шутками. Показать, что позиция «в тени» не только вредит самому родителю, но и может иметь отрицательные последствия для ребенка.



**ПАМЯТКА**

**ДИРЕКТОРУ ШКОЛЫ**

**по профилактике конфликтов**

1. Помните, конфликты в учительском или ученическом коллективе —обычное явление. Относиться к ним нужно соответственно, т. е. спокойно. Однако, конфликты оказывают негативное влияние на здоровье конфликтующих, качество их работы, взаимоотношения, ухудшают социально - психологический климат в школьном коллективе. Поэтому, чем меньше в школе конфликтов, тем лучше.

2. Предупредить конфликты гораздо легче, чем завершить. Стратегия профилактики конфликтов заключается в умении разрешать естественные противоречия, постоянно возникающие в процессе взаимодействия учителей и школьников, неконфликтными способами: путем сотрудничества,

компромисса, уступок.

3. Внутренне согласиться с утверждением: когда два человека конфликтуют, то неправ тот из них, кто умнее. Если человек считает себя опытным и умным, он должен уметь защитить свои интересы и интересы дела, не доводя ситуацию до конфликта, не наживая врага в лице своего оппонента. Поэтому в конфликте ученика с учителем, как правило, неправ учитель. В конфликте учитель —директор обычно неправ директор.

4. Во всех предконфликтных и конфликтных ситуациях директор должен видеть и отстаивать прежде всего интересы дела. Чем меньше в конфликте затронута личностная сфера оппонентов, тем легче его завершить. Конфликты между учителями лучше разрешать на начальной стадии их развития. Чем длительнее конфликт, тем в большей степени он носит не

деловой —чаще конструктивный, — а личностный — чаще деструктивный характер.

5. Принимая решение, всегда следует помнить, чьи интересы оно затрагивает, и прогнозировать будущую реакцию. По возможности обсуждать принимаемое решение с исполнителями и теми, кого оно затронет.

Если директор заблаговременно информирует учителей о задачах, которые они будут выполнять, —тем меньше у него конфликтов с ними.

6. Директору необходимо уметь минимизировать свои негативные эмоции, возникающие при взаимодействии с окружающими. Важно также максимально уменьшить влияние негативных эмоций на решения и действия

конфликтующих учителей или школьников. Чем более рациональный, а не эмоциональный характер носит конфликт, тем он конструктивнее, тем легче его регулировать.

7. Учитывайте, что способности учеников и учителей к раз личным видам деятельности различны. Старайтесь не требовать от подчиненных отличного выполнения того, к чему они неспособны. Задача директора — сформировать каждой учительнице такой круг обязанностей, к выполнению которых она готова. При так ой стратегии и школа будет работать лучше, и конфликтов станет меньше.

8.Оценивая работу и личность учителей, старайтесь замечать в первую очередь хорошее, а только затем —недостатки. Оценивайте подчиненных прежде всего по тому, что они сделали, а не только по тому, что они не сделали, а могли бы сделать.

9. Будьте терпимы к инакомыслию учителей и учеников. Помните, что практически по любому вопросу у разных людей взгляды отличаются. Люди-то разные! Эти отличия естественны и нормальны. Они не должны становиться причиной конфликтов. Терпимость к инакомыслию и критике укрепит ваш авторитет и уменьшит число конфликтов.

10. При учениках никаких замечаний и выговоров учителям не делать, нотаций не читать. Учителей можно критиковать только в кабинете директора или учительской. И то лучше без свидетелей.

11. Отношения с учителем или учеником можно испортить за несколько минут. На восстановление же их могут понадобиться годы. Хороший социально-психологический климат в классах и педагогическом коллективе общеобразовательной школы представляют самостоятельную ценность. Состояние социально-психологического климата в школе, прежде всего в учительском коллективе, —важный критерий качества работы директора.

12. Помните, что сегодняшние ученики завтра станут главой сельской администрации, заведующим гаражом или главврачом больницы. Директором школы после вас станет одна из сегодняшних учительниц. Придет время, и вы будете зависеть от своих бывших учеников так же, как они сейчас зависят от вас. Во взаимоотношениях с окружающими умейте видеть не только сегодняшний день, но и дальнюю перспективу. Конфликт часто опасен именно своими «отсроченными» последствиями.

13. Конфликт—это «айсберг», у которого видимая часть обычно не является главной. Умейте определить скрытое содержание конфликта, выявить, где интересы школьников или учителей сталкиваются. Регулируя свои конфликты и конфликты у подчиненных, разрешайте основное, часто скрытое противоречие, вызвавшее борьбу, а не ограничивайтесь устранением внешних поводов конфликта.



**ПАМЯТКА РАБОТНИКУ ШКОЛЫ**

**как избавиться от любого стресса**

1. Окружающий мир это зеркало, в котором каждый человек видит свое отражение. Поэтому основные причины стресса нужно искать в себе, а не во внешних обстоятельствах.

2. Стресс —часто следствие информационной перегруженности психики. Уменьшение количества и ответственности принимаемых решений, сокращение сфер жизнедеятельности, в которых мы проявляем активность, неизбежно приводит к снижению информационного стресса.

3. На дистанции жизни основным должно быть соревнование с самим собой, а не с окружающими. Смысл жизни человека и человечества в

альтруистическом самосовершенствовании.

4. Уменьшение уровня притязаний неизбежно снижает вероятность возникновения стресса и наоборот. Периодически вспоминать о том, что без многого из того, чего я добиваюсь, вполне можно жить. Жить нужно по

способностям и средствам. Однако, чем ниже уровень притязаний, тем меньше у меня стимулов к саморазвитию.

5. Научиться без каких-либо условий понимать, а лучше уважать или любить всех, начиная с себя.

6. Если я не могу изменить трудную для меня ситуацию, то для предупреждения стресса необходимо изменить мое отношение к ней.

7. На Земле сейчас живут сотни миллионов людей, которые попав в мое нынешнее положение посчитали бы себя на вершине счастья. Надо всегда помнить об этом.

8. Чем выше степень моей ответственности за те проблемы и трудности, которые у меня возникают, тем чаше я могу попадать в стресс и наоборот. Все будет так, как надо, даже если будет по-другому.\* Однако, чем ниже

степень моей ответственности, тем меньше на меня могут положиться окружающие.

9. Необходимо уменьшать свою зависимость от внешних оценок. Жить по совести —значит реже попадать в стресс.

10. Свою жизнь нужно оценивать не по тому, чего у нас нет, а по тому, что у нас есть.

11.Сама по себе жизнь в целом ни хороша, ни плоха. Она объективна. Хорошей или плохой нашу жизнь во многом делает наше восприятие ее. Жизнь такова, какова она есть. Если хочешь быть счастливым —будь им.

12. Приятно надеяться на лучшее. Однако, всегда необходимо прогнозировать не только лучший, но и худший вариант развития событий. Желательно психологически и даже материально быть готовым к худшему. Чем больше готов, тем меньше стресс.

13. Трудно переоценить роль здорового чувства юмора в профилактике обладающие чувством юмора, живут в среднем на 5 лет дольше, чем те, кто лишен этого чувства.

14. Не слишком увязать в воспоминаниях о прошлом. Его уже нет и в нем ничего не изменишь. Не погружаться слишком в мечты о будущем. Его еще нет. Надо научиться получать максимальное удовольствие от жизни здесь и сейчас.

15. Постоянно расширяйте пространственные границы того мира, в котором вы живете и ощущаете себя. Живите не в квартире или на рабочем месте, а в Солнечной системе. В ее масштабах все наши проблемы вызывают не стресс, а любопытство.

16. Расширяйте временные границы своего мировосприятия. Знайте историю своего рода, России, человечества, развития жизни на Земле, Галактики. Абсолютно все трудности, которые у нас возникают, уже были миллионы раз у людей, живших ранее. Они их как

-то преодолели. Значит преодолеем и мы!

17. Мир вероятностен и в нем все может произойти. Расширяйте вероятностные границы мировосприятия. Чем шире они у человека, чем больше он видел, знает, допускает, тем реже он попадает в стресс, так как

оказывается готов к любому варианту развития событий.

18. Расширяйте содержательные границы мировосприятия. Чем глубже человек понимает, что происходит с ним, его семьей, страной,

человечеством, тем реже он испытывает серьезный стресс.

19. Эволюция за 15 млрд лет «отшлифовала» Мир до зеркального блеска. Мир совершенен и поэтому прекрасен. Учитесь видеть это совершенство и

красоту, а также радоваться им.

20. Главные причины моих неудач во мне. Но себе-то я могу многое простить. В целом ведь я —хороший и делал все, что мог.

21. «Есть упоение в бою...» Испытания, которые нам посылает судьба, могут вызвать стресс. Но они могут быть и мощным источником нашего саморазвития, обогащения жизненного опыта, радости трудной победы. Нужно научиться использовать конструктивное начало в любой проблеме, с которой мы сталкиваемся. «Блажен, кто посетил сей мир в его минуты роковые...»

22. Укрепление физического здоровья —важнейшее условие профилактики любого стресса. В здоровом теле —здоровый стресс!

