**Конфликт и способы его решения. Рекомендации педагога-психолога.**

*Прежде чем сказать – посчитай до десяти,  
Прежде чем обидеть – посчитай до ста,  
Прежде чем ударить – посчитай до тысячи.  
(Старинная народная мудрость)*

Конфликт – это столкновение противоположных интересов, взглядов, стремлений.  ***Выделяют пять способов выхода из конфликтной ситуации:***

* ***Соревнование (конкуренция)***— самый распространенный и одновременно самый неэффективный способ решения проблемы, стремиться добиться своего в ущерб другому.

*Недостатки:* При поражении – неудовлетворенность, при победе - чувство вины, испорченные отношения.

* ***Приспособление***— игнорирование собственных интересов в пользу других людей, желание сохранить мир, правда на другой стороне, отсутствие власти.

*Недостатки:*вы уступили, решение этого вопроса откладывается.

* ***Компромисс*** — поиск решений за счет взаимных уступок.

*Недостатки:*получение только половины ожидаемого, причины конфликта полностью не устранены.

* ***Избегание ( уклонение)***— уклонение от решения конфликтной ситуации. Желание выиграть время, сохранение покоя, исход не очень важен.

*Недостатки:*переход конфликта в скрытую форму.

* ***Сотрудничество*** — самый оптимальный способ реагирования на конфликт, при котором учитываются интересы каждой из сторон. Именно при сотрудничестве выигрывают все конфликтующие стороны.

*Недостатки*: временные и энергетические затраты. Негарантированность успеха.

*Специалисты выделяют 4 стадии прохождения конфликта:*

1. Возникновение конфликта.
2. Осознание данной ситуации, как конфликтной хотя бы одной из сторон.
3. Конфликтное поведение.
4. Исход конфликта.

***Что делать, когда вас оскорбили и унизили?***

Я предлагаю вам упражнения для того, чтобы вы сами построили собственную эффективную реакцию в ответ на унижающую критику.

В связи с тем, что унижающая критика носит разрушительный характер для критикуемого, первой ответной реакцией является восстановление физиологических процессов в организме. Прежде всего проверяется дыхание и сердцебиение.

Из обычных средств самовосстановления можно рекомендовать:

* *Глубокий вдох и резкий выдох*
* *Встряхивание лица и тела*
* *Энергичное поглаживание лица рукой ( похожее на сбрасывание с себя воды при умывании).*

     Следующим шагом является проверка и восстановление психологической жизненности, то есть нормальной самооценки и принятия себя.

Проговорите про себя следующий текст:

* *Я имею полное право жить;*
* *Я имею полное право быть таким, как я есть;*
* *Я имею право ошибаться;*
* *Я имею право чувствовать то, что я чувствую смущение, страх, радость и др.;*
* *Я имею полное право защищать себя, если меня оскорбляют.*

Восстановление самооценки часто возможно через обращение к тому, за что я действительно себя ценю, уважаю, чем горжусь. Например: « Я ценю себя за свое терпение», « я горжусь своим умением понимать других людей» и т.д.

Любой конфликт разрешаем, есть люди, которые не стремятся к сотрудничеству. И тогда с ними можно только расставаться или отходить на большую дистанцию. Невозможно заставить другого человека идти на компромисс, если он этого не хочет. Эффективное решение конфликта может быть только в том случае, если удовлетворены оба участника ситуации.

***Психологические  рекомендации в предконфликтной и конфликтной ситуации.***

* Решать спорный вопрос в настоящем времени, не упоминая прошлые  обиды,  конфликты.
* Адекватно воспринимать, сознавать суть конфликта с точки зрения психологических механизмов - интересов, нужд, целей и задач сторон.
* Чаще задавать вопрос: " Правильно ли  я Вас понял (поняла)?", это  поможет избежать умственных барьеров.
* Быть открытым в общении, доброжелательным и стремиться к созданию климата взаимного доверия.
* Попробовать понять позицию оппонента "изнутри", поставив  себя на его место.
* Не говорить обидных, унижающих достоинство личности слов,  не употреблять неутешительных  эпитетов. Резкость вызывает резкость.
* Уметь аргументированно высказать свои намерения в случае неудовлетворения требований.
* Быть готовым преодолеть самолюбие, амбиции, признать собственную неправоту в тех или других вопросах и позициях. В конфликте всегда виноваты обе стороны, но на примирение идет тот,  кто нравственнее, мудрее, сильнее духом.

***Общие рекомендации по решению  конфликтной ситуации***

1.*Признать существование конфликта,* т.е. признать наличие противоположных целей, методов у оппонентов, определить самих этих участников. Практически эти вопросы не так просто решить, бывает достаточно сложно сознаться и заявить вслух, что ты находишься в состоянии конфликта с родителем по какому-то вопросу. Иногда конфликт существует уже давно, люди страдают, а открытого признания его нет, каждый выбирает свою форму поведения и воздействия на другого, однако совместного обсуждения и выхода из создавшейся ситуации не происходит.

2. *Определить возможность переговоров*. После признания наличия конфликта и невозможности его решить “с ходу” целесообразно договориться о возможности проведения переговоров и уточнить, каких именно переговоров: с посредником ( авторитетное лицо)  или без него и кто может быть посредником, равно устраивающим обе стороны.

3. *Согласовать процедуру переговоров*. Определить, где, когда и как начнутся переговоры, т.е. оговорить сроки, место, процедуру ведения переговоров, время начала совместной деятельности.

4*. Выявить круг вопросов, составляющих предмет конфликта*. Основная проблема состоит в том, чтобы определить в совместно используемых терминах, что является предметом конфликта, а что нет. Уже на этом этапе вырабатываются совместные подходы к проблеме, выявляются позиции сторон, определяются точки наибольшего разногласия и точки возможного сближения позиций.

5. *Разработать варианты решений.* Стороны при совместной работе предлагают несколько вариантов решений с расчетом затрат по каждому из них, с учетом возможных последствий. После рассмотрения ряда возможных вариантов, при взаимном обсуждении и при условии, что стороны приходят к соглашению, целесообразно это общее решение представить в письменном виде: договоре о сотрудничестве и т.д. Реализовать принятое решение на практике. Если процесс совместных действий заканчивается только принятием проработанного и согласованного решения, а дальше ничего не происходит и не меняется, то такое положение может явиться детонатором других, более сильных и продолжительных конфликтов. Причины, вызвавшие первый конфликт, не исчезли, а только усилились невыполненными обещаниями. Повторные переговоры проводить будет намного сложнее.

***Существует формула мудрого поведения в конфликте. (ОПРСТ)***

**О** - открытость ума.

**П** - положительное отношение.

**Р** - рациональное мышление.

**С** - сотрудничество.

**Т** - терпимость к людям.

**Спасибо за внимание !!!** Педагог-психолог Кучина Н.С.