*Конфликты могут быть конструктивными и деструктивными.*

******

***Для эффективного управления конфликтной ситуацией важны:***

-осознанность и объективность восприятия;

-понимание тех изменений, которые он производит в каждом из участников конфликта;

-понимание механизмов развития;

-понимания границ собственной компетентности;

-выбор методов воздействия и т.д.

***Стресс-менеджмент в конфликте:***

-баланс вознаграждения и наказания: положительные эмоции, связанные с безопасностью, привязанностью, чувством собственного достоинства и самореализацией могут быть важным вознаграждением;

-оценка мотивов поступков другого человека стимулирует ответную агрессию;

-важно подчеркнуть общее;

-сохранение здоровой нейтральности;

-аналитический подход к происходящему;

-владение навыками саморегуляции;

-поведенческая гибкость и толерантность;

-положительная обратная связь.

***Адаптация к характеру конфликта.***

***(доминирующий фактор и стратегия):***

*-«конфликт ценностей»*

(разные вероисповедания, семейные роли) и т.д.: относимся к чужим ценностям с уважением, признаем право другого на собственные

 ценности, находим общий интерес, ценность

 более высокого порядка и пути ее

удовлетворения;

*-«конфликт отношений»:*

проработка эмоций, выяснение причин,

их устранение;

*-«структурный фактор»*

(существующее объективно провоцирует возникновение конфликта,

что трудно или невозможно изменить - законы,

пол, возраст, национальность, социальный

статус и т.д.): осознать что источник конфликта

 не в Вас или в злой воле оппонента, осознать реальность и не питать иллюзий,

 приспособиться;

*-«фактор информации»*

(недостаток, искажение, несвоевременность,

 ложная интерпретация и пр.): уточняем, переформулируем;

*-«поведенческий фактор»*

(риск конфликта выше, если

конфликтующие относятся к разным

национальным культурам, возрастам,

социальным слоям и т.д.): быть

наблюдательным - выяснить причину неудовлетворения партнера, понять,

какое поведение было бы желательным,

перейти на новые поведенческие модели,

деликатно дать знать о своем дискомфорте.

***Важно:***

-заинтересовать собеседника, подчеркнуть положительные последствия беседы для

партнера;

- использовать соответствующие условиям

беседы виды слушания;

-учитывать интересы, мотивы, чувства,

стиль собеседника;

-уважать его мнение;

-избегать преждевременных выводов и

решений в начале беседы;

-не вынуждать собеседника к

оборонительному поведению (не давать

оценок и советов);

-передавать информацию в сжатом виде, ясно

и просто формулировать свои мысли;

-помнить о целях и задачах беседы, повторять

 и систематизировать свои главные мысли;

-придерживаться оптимальной интенсивности,

тона и темпа беседы (с учетом стиля собеседника);

-следить за ходом беседы, наблюдать за невербальными сигналами в поведении

партнера.

***В помощь классному руководителю***

*(темы классных часов):*

«Как научиться жить без драки» (1-4 классы).
 «Я – уникальная и неповторимая личность»

(5-6 классы, цель: формирование позитивного отношения к другим людям (толерантности).
 «Мир глазами агрессивного человека»

(10-11 классы).
 «Подросток и конфликты» (7-9 классы).
 «Способы саморегуляции эмоционального состояния» (11класс).
 «Я и мой мир».
 «Путешествие в страну дружбы».
 «Нужно ли быть толерантным?»
 «Что такое стереотипы и предрассудки? Причины их возникновения и влияние на нашу жизнь».

******

***Техники взаимопонимания***

***(активное слушание).***

*1.«Перефразирование»:*

своими словами передать мысли и чувства партнера по общению «Правильно я Вас понимаю….» и т.п.

*2.«Развитие идеи»:*

собеседник выводит логическое следствие

из слов партнера или выдвигает

предположение: «Если исходить из того,

что Вы сказали, то…» (позволяет уточнить смысл высказанного, получить информацию

 без прямых вопросов.

*3.«Резюме»:*

собеседник воспроизводит высказывания партнера в сокращенном, обобщенном виде.

*4.«Сообщение о восприятии другого*

*партнера»:*

Вы сообщаете, как

воспринимаете другого: «Вас что-то

смущает в моем предложении?».

*5.«Сообщение о собственном*

*самочувствии»:*

Вы сообщаете партнеру, как себя чувствуете

 в данной ситуации, например: «Мне очень

 обидно это слышать».



***Барьеры общения.***

1.Приказ, указание, команда.

2.Предупреждение, угроза, негативное обещание.

3.Поучение, давящее указание на целесообразность.

4.Непрошеный совет, рекомендация или решение.

5.Нравоучение, логическая аргументация.

6.Осуждение, критика, несогласие, обвинение.

7.Брань, необоснованные обобщения, унижение.

8.Интерпритация, анализ, «диагностика».

9.Покровительственное или игнорирующее успокаивание, псевдосочувствие, псевдоподдержка.

10.Выяснение в форме допроса.

11.Уход гот проблемы, отвлечение внимания, неуместная шутка.