**Дисциплина: «ДЕЛОВАЯ КУЛЬТУРА И ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ».**

Группа 13.

Дата: 23.06.2020

Урок – 61.

Вид урока: урок лекция.

Тип урока: изучение нового материала.

Преподаватель – Сергиенко М.А.

**Тема: «Правила поведения в конфликтах».**

**Цели занятия:**

**Образовательные:**

 - ознакомиться с общими правилами поведения в конфликтах;

**Развивающие:**

- развивать интерес к психологии общения как науке;

- развивать познавательные процессы, способности составлять и анализировать информацию;

- развивать умение студентов воспринимать и осмысливать знания, полученные на занятии.

**Воспитательные:**

- воспитывать доброжелательное отношение к окружающим, выдержку, чувство ответственности;

- воспитывать умение сочувствовать и сопереживать.

**Обучающийся должен знать:**

- основные правила поведения в конфликтных ситуациях;

**Обучающийся должен уметь:**

**-** применять на практике знания о правилах поведения в конфликтных ситуациях, применять эти знания для успешной коммуникации;

**Порядок выполнения работы:**

1.Прочитайте предложенный лекционный материал.

2.Сделайте краткий конспект лекции.

3.Отправить на почту [segmary88@mail.ru](mailto:segmary88@mail.ru) фото выполненной работы.

**Рекомендованная литература:**

1.Анцупов, А. Я. Методологические основы конфликтологии [Текст] : учеб. пособие / А. Я. Анцупов, С. В. Баклановский. – СПб. : Питер, 2005.

2.Шеламова Г.М.Деловая культура и психология общения. Москва 2004 стр. 90-92.

**Урок 61. Тема: «Правила поведения в конфликтах».**

В конфликте у человека доминирует не разум, а эмоции, что ведет к аффекту, когда сознание просто отключается и человек не отвечает за свои слова и действия. Великий персидский писа­тель и мыслитель Саади (между 1203 и 1210-1292) по этому поводу писал:

Разгневан — потерпи, немного охладев, Рассудку уступи, смени на милость гнев. Разбить любой рубин недолго и несложно, Но вновь соединить осколки невозможно.

Специалисты в области конфликтологии разработали кодекс поведения в конфликте.

**Ознакомимся с некоторыми правилами:**

1. Дайте партнеру «выпустить пар». Если партнер раздражен и агрессивен (переполнен отрицательными эмоциями), договориться с ним трудно, а зачастую невозможно, поэтому постарайтесь помочь ему снизить внутреннее напряжение. Во время его «взры­ва» рекомендуется вести себя спокойно, уверенно, но не высо­комерно.

2. Сбивайте агрессию неожиданными приемами. Например, за­дайте неожиданный вопрос совсем о другом, но значимом для партнера деле или доверительно попросите у конфликтующего собеседника совета.

3. Не давайте партнеру отрицательных оценок, а говорите о своих чувствах. Не говорите: «Вы меня обманываете», лучше звучит: «Я чувствую себя обманутым».

4. Попросите сформулировать желаемый конечный результат и проблему как цепь препятствий. Проблема — это то, что надо ре­шать, а отношение к человеку — это фон, условия, в которых приходится принимать решение. В случае неприязненного отно­шения к клиенту или партнеру, вы можете не захотеть решать проблему. Этого делать нельзя! Не позволяйте эмоциям управлять вами. Вместе с собеседником определите проблему и сосредоточь­тесь на ней. Иными словами: отделите проблему от личности.

5. Предложите клиенту высказать свои соображения по разре­шению возникшей проблемы и свои варианты решения. Не надо ис­кать виновных и объяснять создавшееся положение. Ищите выход из него. Не останавливайтесь на первом приемлемом варианте, их должно быть найдено много, чтобы выбрать лучший (альтернати­ва). При этом всегда помните, что искать следует взаимоприемлемые варианты решения, т. е. вы и клиент (партнер по общению) должны быть взаимно удовлетворены конечным результатом.

6. В любом случае дайте партнеру «сохранить свое лицо». Не по­зволяйте себе распускаться и отвечать агрессией на агрессию и задевать достоинства партнера; он этого не простит, даже если уступит нажиму. Не затрагивайте его личность, а давайте оценку только действиям и поступкам, например, можно сказать: «Вы уже дважды не выполнили свое обещание», но нельзя говорить: «Вы — необязательный человек»

7. Отражайте, как эхо, смысл высказываний и претензий. Упот­ребление фраз типа «Правильно ли я Вас понял?», «Вы хотели сказать...» устраняет недоразумения и демонстрирует внимание к собеседнику, что уменьшает его агрессию.

8. Не бойтесь извиниться, если чувствуете свою вину. К извине­ниям способны уверенные и зрелые люди, поэтому это обезору­живает клиента и вызывает у него уважение и доверие.

9. Ничего не надо доказывать. В конфликте никто никогда и ни­кому ничего не сможет доказать, так как отрицательные эмоции блокируют способность понимать и соглашаться с «врагом». Чело­век в этот момент не думает, его рациональная часть отключает­ся, а поэтому незачем пытаться что-либо доказывать. Это пустая трата времени и бесполезное занятие.

10. Замолчите первым. Если так получилось, что вы не замети­ли, как «втянулись» в конфликт (по наблюдениям 80 % конфлик­тов возникает помимо желания их участников), попытайтесь сде­лать единственное — замолчите. Не от собеседника-«противника» требуйте: «Замолчи», «Прекрати», а от себя. Однако ваше молча­ние не должно быть обидным для партнера и не должно быть окрашено злорадством и вызовом.

11. Не характеризуйте состояние оппонента. Избегайте словес­ной констатации отрицательного эмоционального состояния парт­нера: «Что ты злишься, нервничаешь?», «Чего ты бесишься?» — такие «успокоители» только укрепляют и усиливают конфликт.

12. Независимо от результата разрешения противоречия старай­тесь не разрушать отношения. Выразите свое уважение и располо­жение клиенту, партнеру и выскажите согласие по поводу воз­никших трудностей. Если вы сохраните отношения и дадите кли­енту «сохранить свое лицо», вы не потеряете его как будущего клиента или партнера.