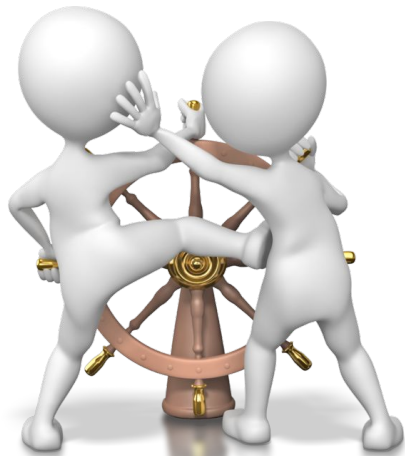


Конфликт — наиболее острый способ разрешения противоречий в интересах, целях, взглядах, возникающий в процессе социального взаимодействия, заключающийся в противодействии участников этого взаимодействия и обычно сопровождающийся негативными эмоциями, выходящий за рамки правил и норм.



Конфликтная ситуация- противоречивые позиции сторон по какому-либо поводу, стремление к различным целям, применение различных средств по их достижению.



Мнимая конфликтная ситуация-это иллюзорное представление конфликта, эмоциональная оценка ситуации как конфликтной без подтверждения объективными условиями.



Реальный конфликт- это объективно необходимая ситуация, разрешение которой приводит, как правило, к достижению определенной, значимой для конфликтующих сторон цели.



Различают следующие конфликты:

Внутренние конфликты — это взаимодействие противоположных сторон внутри данного объекта. Процесс развития объекта характеризуется не только развертыванием внутренних конфликтов, но и постоянным взаимодействием его с внешними условиями, со средой.

Внешние конфликты — это взаимодействие противоположностей, относящихся к разным объектам, например между обществом и природой, организмом и средой и т. п.



Антагонистические конфликты — это взаимодействие между непримиримо враждебными социальными группами и силами.



Термин «антагонизм» распространен в биологии и медицине: антагонизм ядов, лекарств, микробов, антагонизм мышц, зубов и т. п. В своем чистом виде антагонизм проявляется редко — в ситуации рыночной конкуренции, войны, революции, спортивных состязаниях и т. п.

Стратегия поведения в конфликтной ситуации:

Приспособление — одна сторона во всём соглашается с другой, но имеет своё мнение, которое боится высказывать.

Избегание — уход от конфликтной ситуации.

Компромисс — совместное решение, удовлетворяющее обе стороны.

Соперничество — активное противостояние другой стороне.

Сотрудничество — попытка прихода к совместному решению.

Правила бесконфликтного общения:

1. В своей речи следите за словами, которые могут вызвать обиду или негативную реакцию сотрудника и спровоцировать конфликтную ситуацию в коллективе.
2. Подходите к любому сослуживцу с позиций гуманистического отношения: доброжелательно, сочувственно, уважительно.
3. Старайтесь быть уравновешенными, спокойными и уверенными в общении с коллегами. Помните, что уверенность и высокомерие не тождественные понятия.
4. При агрессии, направленных против Вас, смените на некоторое время тему разговора.

5. ...не ущемляйте права человека с которым взаимодействуете. Не задевайте его чувств, говоря о качествах его личности.
6. ...всегда своевременно разьясняйте возникшие в ходе обсуждения недоразумения, задавая уточняющие вопросы.
7. ... умейте признавать свои ошибки...
- 8.... Свободно и своевременно извиняйтесь, если знаете о своей ошибке. Умейте признавать свою неправоту. В другой раз Вы сможете рассчитывать на такое же признание со стороны Ваших коллег;

Профилактика появления конфликта

...соблюдение социальной дистанции.

...сглаживайте острые ситуации.

...старайтесь быть «своим» человеком для всех коллег.



...помните о значимости каждого сослуживца.

...внесение разнообразия в служебных отношениях.



Вид стратегии	Необходимые действия
Предотвращение конфликта	<ol style="list-style-type: none"> 1. Устранить подлинный предмет конфликтной ситуации 2. Привлечь третье независимое и незаинтересованное лицо 3. Принять решение, предложенное приглашенным лицом 4. Одна из сторон отказывается от предмета конфликта в пользу другой стороны
Подавление конфликта	<ol style="list-style-type: none"> 1. Сократить число сторон, участвующих в конфликте 2. Создать новую систему правил и норм для конфликтующих сторон на время действия конфликта 3. Поддерживать взаимоотношения и условия, препятствующие развитию конфликта. Вплоть до устранения возможных контактов участников конфликта (например, организации разных рабочих смен или рабочего пространства)
Стратегия отсрочки	<ol style="list-style-type: none"> 1. Отсрочить и ослабить факторы конфликта до момента разрешения конфликта объективным внешним путем 2. Изменить отношение к конфликту и оппоненту хоть бы одного участника 3. Повлиять на субъективную оценку значимости и характера конфликта конфликтующих сторон 4. Изменить ценность предмета конфликта до недостижимой ни одной из сторон, либо до обесценивания

№	Этапы и необходимые действия	Расшифровка правила
1.	Постановка целей	Наиболее быстро дойти можно только до заранее обозначенного пункта. Чем более конкретным в вашем восприятии будет результат, который Вы ожидаете получить, тем короче и свободной будет путь до него. Если в процессе работы меняются условия или поступают дополнительные указания по поводу вашего дела, не ленитесь и откорректируйте конечную цель.
2.	Планирование	Составление плана выполнения поставленной профессиональной задачи позволит равномерно и целесообразно распределить имеющееся у Вас время.
3.	Выбор и принятие решения	В иерархии поставленных целей легко заметить и отследить, насколько значимым будет каждый результат. Выясните и определите, какое дело для Вас имеет первоочередное значение. Сконцентрируйтесь на самой главной профессиональной задаче.
4.	Реализация выбора	В непосредственной деятельности придерживайтесь составленного плана. Только хорошо организованный распорядок рабочего дня позволит вам управлять работой.
5.	Контроль деятельности	Добившись результата и завершив одну профессиональную задачу, сравните полученное с изначальной целью и предполагаемым результатом. Если результат не в полной мере соответствует вашим ожиданиям, необходимо либо скорректировать цель для будущих подобных задач, либо изменить планирование трудового дня. Осуществление постоянного контроля позволит Вам сделать максимально оптимальным ваш режим работы.
6.	Организация коммуникации	Коммуникация – это, прежде всего, обмен информацией. Успешная организация процессов взаимодействий, позволит вам и вашим коллегам свободно передавать важную информацию.



Шесть способов расположить людей к себе

- 1. Проявляйте искренний интерес к другим людям.**
- 2. Улыбайтесь.**
- 3. Помните, что для человека звук его имени является самым сладким и самым важным.**
- 4. Будьте хорошим слушателем. Поощряйте других рассказывать Вам о себе.**
- 5. Ведите разговор в круге интересов Вашего собеседника.**
- 6. Давайте людям почувствовать их значительность и делайте это искренне.**

10

Десять способов изменить человека, не нанося ему обиды и не возбуждая негодования

1. Начинайте с похвалы и искреннего признания достоинства человека.
2. Обращая внимание людей на их ошибки, делайте это в косвенной форме.
3. Прежде чем критиковать других, скажите о своих собственных ошибках
4. Задавайте вопросы вместо того, чтобы отдавать приказы.
5. Дайте человеку возможность сохранить свое лицо.
6. Хвалите каждый, даже скромный успех человека и будьте при этом искренни и щедры в похвалах.
7. Создавайте человеку доброе имя, чтобы он стал жить в соответствии с ним.
8. Пользуйтесь поощрениями, сделайте так, чтобы недостатки, которые Вы хотите исправить в человеке, выглядели легко исправимыми, а дело, которыми Вы его хотите увлечь, легко выполнимым.
9. Делайте так, чтобы людям было приятно исполнять то, что Вы хотите.
10. Критика бесполезна так как человек вынужден обороняться, чтобы не терять свое лицо.



Двенадцать способов склонять людей к своей точке зрения

- 1. Единственный способ добиться наилучшего результата в споре - это уклониться от спора.**
- 2. Проявляйте уважение к мнению другого. Никогда не говорите человеку, что он не прав.**
- 3. Если Вы не правы, признайте это сразу и чистосердечно.**
- 4. Вначале проявите свое дружеское отношение.**
- 5. Пусть Ваш собеседник с самого начала будет вынужден отвечать Вам "да", "да"**
- 6. Дайте собеседнику возможность выговориться.**
- 7. Пусть Ваш собеседник почувствует, что идея принадлежит ему самому.**
- 8. Честно попытайтесь увидеть вещи с точки зрения другого.**
- 9. Проявляйте сочувствие к мыслям и желаниям других.**
- 10. Взывайте к благородным побуждениям.**
- 11. Придавайте своим идеям наглядность, инсценируйте их.**
- 12. Бросайте вызов если хотите склонить мужественных людей с характером к своей точке зрения.**