

Тема: Конфликт. Стили разрешения конфликтов

Конфликт – это столкновение противоположно направленных целей, интересов, позиций, мнений или взглядов оппонентов или субъектов взаимодействия



Основные характеристики конфликта

1. Наличие противоречия
2. Наличие отрицательных эмоциональных переживаний у участников конфликта
3. Наличие взаимодействия конфликтующих сторон – конфликтного поведения



Противоречие + Эмоции = Конфликтное поведение



Виды Конфликтов

По последствиям конфликты делятся на:

- 1) Конструктивный конфликт – приводит к разрешению противоречия
- 2) Деструктивный конфликт – противоречие не разрешается, происходит наращивание напряженности (эскалация конфликта)



По особенностям протекания конфликта:

- 1) Открытый конфликт – чаще на деловой основе, мотивы открыто обсуждаются
- 2) Скрытый конфликт – на основе взаимоотношений, напряжение не устраняется, переходит в деструктивный



По локализации противоречия:

- 1) Внутриличностный конфликт
- 2) Межличностный конфликт
- 3) Конфликт между личностью и группой
- 4) Межгрупповой конфликт



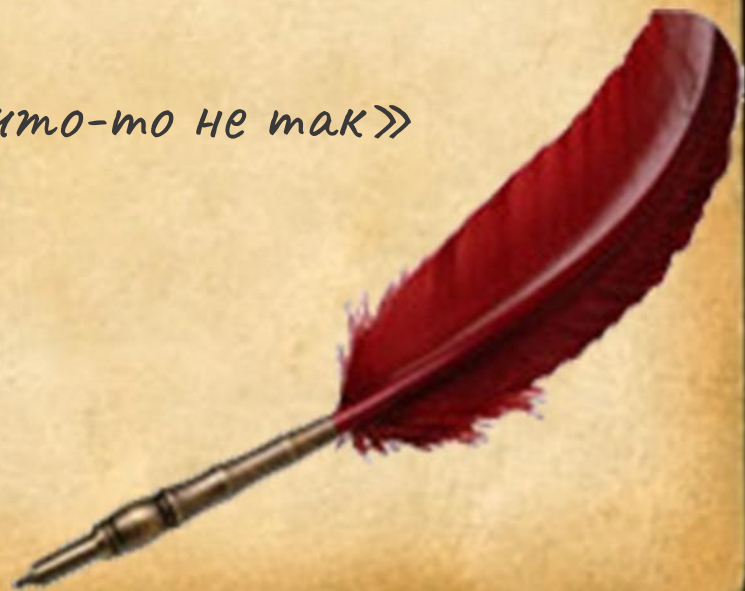
Функции конфликта

Основная функция конфликта – развитие системы, в которую входят участники (отношения, семья, группа, организация и т.д.)



«Сигналы» разгорающегося конфликта

- 1) Споры, ухудшение отношений
- 2) Напряжение, порождающее вспышки излишних эмоций
- 3) Недоразумения
- 4) Инциденты
- 5) Дискомфорт – ощущение, что «что-то не так»



Межличностные стили разрешения конфликтов

- ❖ Уклонение (избегание)
- ❖ Сглаживание (приспособление)
- ❖ Принуждение (конкуренция)
- ❖ Компромисс
- ❖ Решение проблемы (сотрудничество)



Выделяют следующие стили разрешения конфликтов:

- Силой (выигрывает – проигрывает)
- Через сотрудничество (выигрывает – выигрывает)
- Уход от конфликта (проигрывает – проигрывает)
- Уход в положение другой стороны (не выигрывает – выигрывает)
- Разрешение конфликта через компромисс (не выигрывает – не выигрывает)



Этапы разрешения конфликта:

- создать атмосферу сотрудничества;*
- стремиться к ясности отношений и общения;*
- признать наличие конфликта;*
- договориться о процедуре (где, когда и как начнется работа по его преодолению);*



Этапы разрешения конфликта:

- очертить конфликт, т.е. определить проблему, подлежащую урегулированию;
 - добиться соглашения;
 - установить срок решения;
 - воплотить план в жизнь;
- оценить принятое решение.



Основные приемы, необходимые для предотвращения конфликта:

- Не отвечайте на агрессию агрессией;
- Не оскорбляйте и не унижайте оппонента ни словом, ни жестом, ни взглядом;
- Дайте возможность оппоненту высказаться;
- Старайтесь выразить свое понимание в связи с возникающими у оппонента трудностями;



*Основные приемы, необходимые для
предотвращения конфликта:*

- Не делайте скоропалительных выводов, не давайте поспешных советов;
- Предложите оппоненту обсудить возникшие проблемы в спокойной обстановке.



Вопросы для самоконтроля

1. У каждого из вас в жизни возникают конфликтные ситуации, что же вы вкладываете в понятие «конфликт»?
2. Какие конфликты чаще всего возникают в вашей жизни?
3. Какие существуют основные стили разрешения конфликтов? Охарактеризуйте каждый из них.



**НАИБОЛЕЕ ЭФФЕКТИВНЫЙ СПОСОБ
РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТА ТОТ, ПРИ КОТОРОМ
ВЫИГРЫВАЮТ ОБЕ СТОРОНЫ!**



сотрудничество