

ПРЕОДОЛЕНИЕ КОНФЛИКТОВ

ВИДЫ КОНФЛИКТОВ

По количеству участников:

- Внутриличный
- Межличностный
- Между личностью и группой
- Межгрупповой

По причине возникновения:

- Динамический
- Ресурсный
- Структурные
- Справедливости
- Значимости
- Инновационный

По горизонтали

По вертикали

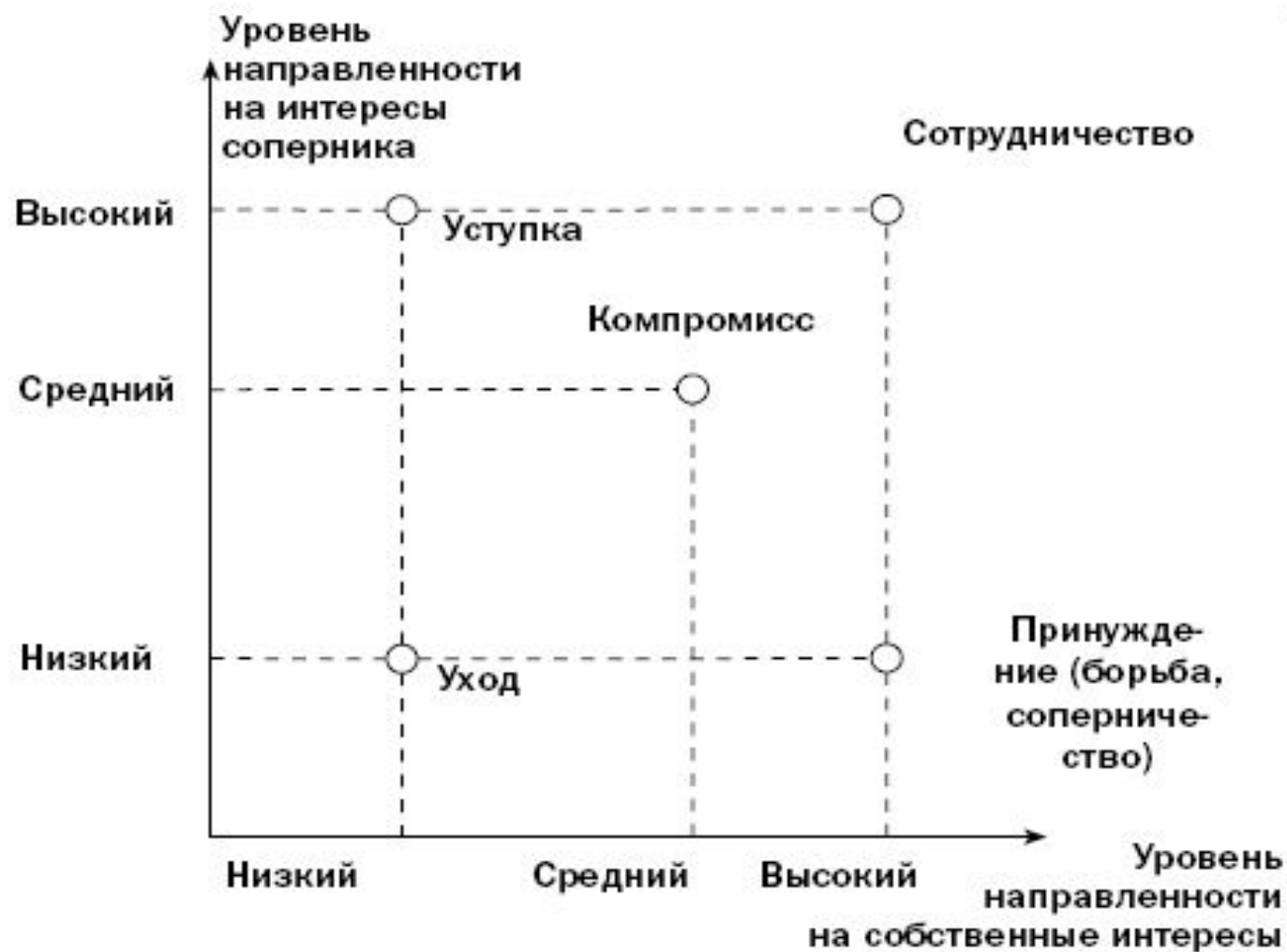
СТРУКТУРА КОНФЛИКТА



X и Y - конфликтующие
стороны
П - представления

М - мотивы
Д - действия

СТРАТЕГИИ ПОВЕДЕНИЯ В КОНФЛИКТНОЙ СИТУАЦИИ





ТИПЫ КОНФЛИКТНЫХ ЛИЧНОСТЕЙ

ДЕМОНСТРАТИВНЫЙ

- 1. Хочет быть в центре внимания
- 2. Любит (стремится) хорошо выглядеть в глазах других
- 3. Его отношение к людям определяется тем, как они к нему относятся
- 4. Ему легко даются поверхностные конфликты - любит свою стойкость и страданием
- 5. Хорошо приспосабливается к различным ситуациям
- 6. Рациональное поведение выражено слабо, склонность к эмоциональному восприятию событий
- 7. Планирование своей деятельности осуществляет ситуативно - слабо воплощает его в жизнь
- 8. Избегает кропотливой систематической работы
- 9. Не уходит от конфликтов. В ситуации конфликтного взаимодействия чувствует себя неплохо
- 10. Часто оказываясь источником конфликта, не считает себя таковым

РИГИДНЫЙ

- 1. Подозрителен
- 2. Обладает завышенной самооценкой
- 3. Постоянно требует подтверждения собственной значимости
- 4. Часто не учитывает изменения ситуации и обстоятельств
- 5. Прямолинеен и негибок
- 6. С большим трудом принимает точку зрения окружающих, не очень считается с их мнением
- 7. Выражение недоброжелательства со стороны окружающих воспринимается им как обида
- 8. Выражение почтения со стороны окружающих воспринимается им как должное
- 9. Мало критичен по отношению к своим поступкам
- 10. Болезненно обидчив и повышенно чувствителен по отношению к мнимым или действительным несправедливостям

НЕУПРАВЛЯЕМЫЙ

- 1. Импульсивен, недостаточно контролирует себя
- 2. Поведение такого человека плохо предсказуемо
- 3. В экстремальных ситуациях чаще всего ведет себя агрессивно, вызывая
- 4. Часто в запале не обращает внимания на общепринятые нормы поведения
- 5. Характерен высокий уровень притязаний
- 6. Не самокритичен
- 7. Во многих неудачах и неприятностях в первую очередь склонен обвинять других
- 8. Не всегда способен грамотно спланировать свою деятельность или последовательно претворить планы в жизнь
- 9. Недостаточно развита способность соотносить свои поступки с целями и обстоятельствами
- 10. Из прошлого опыта, даже горького, извлекает мало пользы на будущее

СВЕРХТОЧНЫЙ

- 1. Скрупулезное (сверхтщательное) отношение к работе
- 2. Предъявляет повышенные требования к себе
- 3. Предъявляет повышенные требования к окружающим, причем в такой форме, что многим это кажется придирками
- 4. Обладает повышенной тревожностью
- 5. Чрезмерно чувствителен к деталям (частностям)
- 6. Склонен придавать излишнее значение замечаниям окружающих
- 7. Иногда вдруг порывает отношения с друзьями, знакомыми потому, что ему кажется , что его обидели
- 8. Страдает от себя самого. Переживает свои просчеты, неудачи, иногда расплачиваясь за них болезнью (бессонница)
- 9. Сдержан во внешних, особенно эмоциональных, проявлениях
- 10. Не очень хорошо чувствует реальные взаимоотношения в группе

БЕСКОНФЛИКТНЫЙ

- ⊙ 1. Неустойчив в оценках и мнениях
- ⊙ 2. Обладает легкой внушаемостью
- ⊙ 3. Внутренне противоречив
- ⊙ 4. Характерна некоторая непоследовательность поведения
- ⊙ 5. Ориентируется на сиюминутный успех в ситуации
- ⊙ 6. Недостаточно хорошо видит перспективу
- ⊙ 7. Зависит от мнения окружающих, особенно лидеров
- ⊙ 8. Излишне стремится к компромиссу
- ⊙ 9. Не обладает достаточной силой воли
- ⊙ 10. Не задумывается глубоко над последствиями своих поступков и причинами поступков окружающих

ОСНОВА КОНФЛИКТОВ - СТИЛИ ПОВЕДЕНИЯ ИЛИ СТРАТЕГИИ

- 1. **ПРИСПОСОБЛЕНИЕ** - изменение своей позиции, перестройка поведения, сглаживание противоречий, поступаясь своим
- 2. **КОМПРОМИСС** - урегулирование разногласий через взаимные уступки (страдает предмет спора)
- 3. **СОТРУДНИЧЕСТВО** - совместная выработка решения, удовлетворяющего интересы всех сторон (по одному шагу навстречу друг другу, на общем фоне изменения не бросаются в глаза). Самая эффективная и приносящая результат стратегия, но наименее используемая.
- 4. **ИЗБЕГАНИЕ или УКЛОНЕНИЕ** - стремление уйти из конфликтной ситуации, не решая её. Избегание ведёт к отрицательному опыту. Самая грустная стратегия и самая распространённая.
- 5. **СОПЕРНИЧЕСТВО или КОНКУРЕНЦИЯ** - упорное отстаивание своей позиции, открытая борьба за свои интересы

МОДЕЛЬ КОНСТРУКТИВНОЙ КРИТИКИ

1. **Оперативность.**
2. **Конфиденциальность.**
3. **Отделение человека от проблемы.**
4. **Описание ситуации (по возможности в безличной форме).**
5. **Описание своих чувств.**
6. **Запрос информации.**
7. **Описание желаемого поведения.**
8. **Возможные позитивные последствия.**
9. **Возможные негативные последствия.**