

КОНФЛИКТО- ЛОГИЯ

Конфликт (от лат. *conflictus* — столкновение)

**— это столкновение противоположно
направленных целей, интересов, позиций,
мнений, точек зрения, взглядов партнеров по
общению.**

ТИПЫ КОНФЛИКТОВ:

внутриличностный

межличностный

межгрупповой

конфликт между группой и личностью

ВНУТРИЛИЧНОСТНЫЙ КОНФЛИКТ

возникает из-за состояния неудовлетворенности человека какими-либо обстоятельствами его жизни, связанного с наличием у него противоречащих друг другу интересов, стремлений и потребностей.

МЕЖЛИЧНОСТНЫЙ КОНФЛИКТ

является самым распространенным типом конфликта; он возникает между людьми из-за несовместимости их взглядов, интересов, целей, потребностей.

Межгрупповой конфликт

происходит вследствие столкновения интересов различных групп.

КОНФЛИКТ МЕЖДУ ГРУППОЙ И ЛИЧНОСТЬЮ

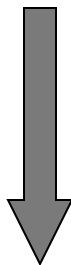
**проявляется как противоречие между
ожиданиями отдельной личности и сложившимися в группе
нормами поведения и общения.**

КОНФЛИКТОГЕНЫ

Главную роль в возникновении конфликтов играют конфликтогены — слова, действия (или бездействия), способствующие возникновению и развитию конфликта.

СТАДИИ КОНФЛИКТА

1. **Предпосылка, возникновение и развитие конфликтной ситуации**
2. **Осознание конфликта хотя бы одним из участников, сопровождающееся эмоциональными реакциями на случившееся, изменением настроения, ограничением контактов с оппонентом, а также критическими и недоброжелательными заявлениями в его адрес и т.п.**
3. **Начало конфликтного взаимодействия, при котором одна из сторон начинает открыто действовать, выражая при этом претензии, стремясь добиться своего и, возможно, нанести ущерб «противнику». Другой участник конфликта предпринимает ответные активные действия.**



СТАДИИ КОНФЛИКТА

- 4. Развитие открытого конфликта, когда обеими сторонами осознаются суть, предмет конфликта и собственные интересы в нем, выдвигаются требования и обозначаются позиции противостоящих. Эта стадия может иметь несколько фаз, сопровождаться спадами и обострениями**
- 5. Разрешение конфликта**

ТИПЫ КОНФЛИКТОГЕНОВ:

- 1) стремление к превосходству;
- 2) проявление агрессии;
- 3) проявление эгоизма.

ФОРМУЛА КОНФЛИКТА:

*конфликтная ситуация +
инцидент = конфликт*

конфликтная ситуация

— это накопившиеся противоречия, создающие истинную причину конфликта;

инцидент

— это стечение обстоятельств (искры), которые являются поводом для конфликта;

конфликт

— это открытое противостояние, являющееся следствием взаимоисключающих интересов и позиций.

РАЗРЕШИТЬ КОНФЛИКТ — ЗНАЧИТ:

- 1) устранить конфликтную ситуацию;
- 2) исчерпать инцидент.

Высокий

**Интересы
свои**

Низкий



Низкий ← **Интересы другого** → **Высокий**

ПОВЕДЕНИЕ В КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЯХ (ПО К. ТОМАСУ)

5 стратегий поведения в конфликте:

- 1. Уход, избегание, как отсутствие стремления как к соревнованию, так и к приспособлению;**
- 2. Приспособление как принесение в жертву собственных интересов ради другого;**
- 3. Конкуренция (подавление) как стремление добиться удовлетворения своих интересов в ущерб другому;**
- 4. Компромисс;**
- 5. Сотрудничество как поиск альтернативы, удовлетворяющей интересы обеих сторон;**

Основания: преимущественная ориентация на интересы: свои или другого;

СПОСОБЫ СНЯТЬ АГРЕССИВНОСТЬ

- 1. ПАССИВНЫЙ**
- 2. АКТИВНЫЙ**
- 3. ЛОГИЧЕСКИЙ**

ПРАВИЛА БЕСКОНФЛИКТНОГО ОБЩЕНИЯ

Правило 1. Не употребляйте конфликтогены.

Правило 2. Не отвечайте конфликтогеном на конфликтоген.

Правило 3. Проявляйте эмпатию к собеседнику.

Правило 4. Делайте как можно больше благожелательных посылов.