

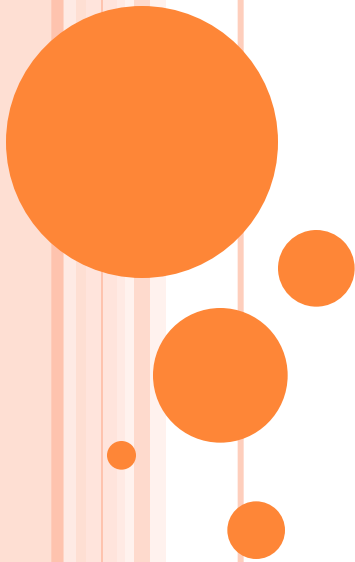
“конфликт пути разрешения”

Выполнил: Мосолоев Р.А

Проверил: Не знаю кто но проверил

Улан-Удэ

2018



- Конфликт —это противостояние, столкновение двух сторон. Он может возникать как между отдельными личностями, так и между группами людей.



КОНФЛИКТ

РЕАЛЬНЫЙ

противоречие, разногласие в интересах, желаниях, стремлениях, нарушающее нормальное взаимодействие людей, мешающее достигать цели и приводящее к противоборству. Разрешение такого конфликта направлено на *достижение определенного результата* — устранение противоречия.

НАДУМАННЫЙ (НЕРЕАЛИСТИЧЕСКИ Й)

целью конфликтующих сторон является *выражение отрицательных эмоций*, выяснение отношений, а не устранение реального препятствия, противоречия. Конфликт здесь лишь повод обидеть, уязвить, унижить собеседника; зачастую, если спросить у конфликтующих: «Что вы реально хотите выяснить, чего добиться?», то они сами не могут ответить на этот вопрос.



ПРИЧИНЫ КОНФЛИКТА

- Различия в целях, интересах, мнениях, взглядах на жизнь, способах достижения цели, в индивидуальных особенностях людей.
- На агрессию отвечаешь еще большей агрессией.
- Конфликтогены:
 - проявления превосходства;
 - проявления агрессивности;
 - проявления эгоизма.



ПУТИ РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТА



ПАССИВНО

уже после конфликта, можно еще долго переживать, что не сообразил, как ответить на хамство или обиду, не успел, не заметил, не ... и еще много всяких «не»; настроение испорчено, чувствуешь себя униженно, сомневаешься в своих силах, недоволен собой. Налицо — моральный ущерб.



АКТИВНО

есть серьезная опасность пострадать физически (или морально), если противник окажется сильнее. Опять-таки — моральная или физическая травма.



СПОСОБЫ ПОВЕДЕНИЯ В КОНФЛИКТЕ

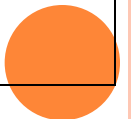
Давление

Уход

Подчинение

Компромисс

Сотрудничество



▣ ДАВЛЕНИЕ

Стремление добиться своего за счет другого, «силовой» способ разрешения конфликта.

Эта стратегия оправдана в критических ситуациях, когда решаются жизненные вопросы. Выигрывает тот кто сильнее.

Цена победы – разрыв отношений, страдания проигравшего.

Чаще всего эту стратегию используют люди, уверенные в себе, агрессивные, амбициозные.



□ УХОД

Уклонение от принятия решений.

Эта стратегия используется в том случае, когда цена вопроса не велика или нужна пауза для принятия окончательного решения. Достоинством этой стратегии можно считать сохранение отношений, однако в этом случае ни одна из сторон не получает преимущества, конфликт не разрешен, а только притушен.

Чаще всего стратегию «избегания» используют люди, неуверенные в себе или находящиеся в тисках непреодолимых обстоятельств.



▣ ПОДЧИНЕНИЕ

Принесение в жертву собственных интересов ради интересов другого. Эта стратегия уместна в том случае, когда ради видимости сохранения партнерских отношений человек готов жертвовать своей выгодой. В этом случае сторона, идущая на уступки, проигрывает другой стороне. Сохранение истинных партнерских отношений в этом случае проблематично.

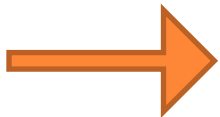
Данная стратегия характеризует мирного, уступчивого человека.



▣ КОПРОМИСС

Метод взаимных уступок. Компромисс дает возможность частично учесть интересы обеих сторон. Стратегия уместна в том случае, если сохранение отношений с партнером важнее выгоды или когда другие способы разрешения конфликта не эффективны.

Она свидетельствует о гибкости, дипломатичности применяющих ее людей.



СОТРУДНИЧЕСТВО

Поиск решения, устраивающего обе стороны. Эта стратегия является самой эффективной, потому что в этом случае выигрывают обе стороны.

Этой стратегии обычно придерживаются сильные, зрелые, уверенные в себе люди. Стратегия укрепляет отношения и дает взаимные выгоды.



- Нередко конфликты возникают из-за сложности характера некоторых людей. Существуют трудные люди, т.е. такие, общение с которыми чревато конфликтами для большинства сталкивающихся с ними людьми. К ним относятся:
 - 1. Демонстративные личности - характеризуются стремлением быть всегда в центре внимания, пользоваться успехом. Даже при отсутствии каких-либо оснований могут пойти на конфликт, чтобы хоть таким способом быть на виду.
 - 2. Неуправляемые люди – относящиеся к этой категории, отличаются импульсивностью, непродуманностью, непредсказуемостью поведения, отсутствием самоконтроля. Их поведение – агрессивное, вызывающее



- 3. Упрямые. Люди, принадлежащие этому типу, отличаются завышенной самооценкой, нежеланием и неумением считаться с мнением окружающих. Они всегда идут на пролом, часто даже не видят вас и не слышат, что вы говорите. Это люди для которых «если факты их не устраивают, тем хуже для фактов». Поведение их отличается бесцеремонностью.
- 4. «Сверхточные» - это добросовестные работники, особо скрупулезные, подходящие ко всем, включая себя, с позиций завышенных требований. Всякого, кто не удовлетворяет этим требованиям (а таких большинство), подвергают резкой критике. Отличаются повышенной чувствительностью к оценкам со стороны окружающих.
- Со временем при любых взаимоотношениях может возникнуть раздражение.



СПОСОБЫ РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТОВ

- Примирение – осуществляется путем переговорного процесса. Это наиболее эффективная форма разрешения конфликта. Т.е. окончательное разрешение конфликта достигается лишь с помощью переговоров
- Уступка – принесение в жертву своих интересов ради интересов другого. Она используется когда:
 - - налаживание добрых отношений с вашим оппонентом для вас на много важнее, чем отстаивание собственной позиции;
 - - участники конфликта близкие люди;
 - - немного уступая, вы теряете мало;
 - - итог намного важнее для другого, чем для вас.



- Компромисс - т.е. взаимоуступка. Используется, когда:
- - участники конфликта обладают одинаковым авторитетом и властью;
- - требуется быстрое или временное решение.
- Уклонение (избегание) – отсутствие стремления к достижению собственных целей. Уклонение используется когда:
- - затрагиваемая проблема не столь важна для вас;
- - вы чувствуете свою неправоту и правоту другого;
- - вы чувствуете, что перевес сил не на вашей стороне;
- - нужно выиграть время.



- Сотрудничество – создание участниками конфликта такого решения, которое полностью удовлетворяет обе стороны. Используется когда:
- - решение проблемы очень важно для обеих сторон;
- - вы хотите сохранить тесные длительные отношения.



КОДЕКС ПОВЕДЕНИЯ В КОНФЛИКТЕ:

- 1. Дайте возможность своему оппоненту «выпустить пар». Разговор необходимо продолжать только после того, как он остыл. Во время его взрыва следует вести себя спокойно, уверенно, но не высокомерно.
- 2. Потребуйте от оппонента спокойно обосновать свои претензии. Но скажите, что будете учитывать только факты и доказательства, а не его эмоции.



- 3. Не оправдывайтесь, не обвиняйте другого, не ссылайтесь на обстоятельства. Разговаривайте спокойно, максимально невозмутимо, твердо и уверенно. Нельзя проявлять страх и растерянность, так как это может усилить агрессию, направленную на вас.
- 4. Сбивайте с толку возможную агрессию неожиданными приемами:
 - - спросите совета;
 - - напомните о том, что связывало вас в прошлом;
 - - задайте неожиданный вопрос совсем о другом, но значимом для него деле.
- 5. Предложите оппоненту высказать свои варианты решения проблемы.
- 6. Не переходите на личность. Оценивайте только действия и поступки человека, а не его личность.



- 7. Отражайте при помощи вопросов смысл его высказываний. Это устраняет недоразумения и демонстрирует внимание к человеку.
- 8. Если конфликт переходит в скандал, то замолчите первым. Молчание позволяет выйти из ссоры. В каждом конфликте - две стороны, а если одна исчезла, то не с кем ссориться.

