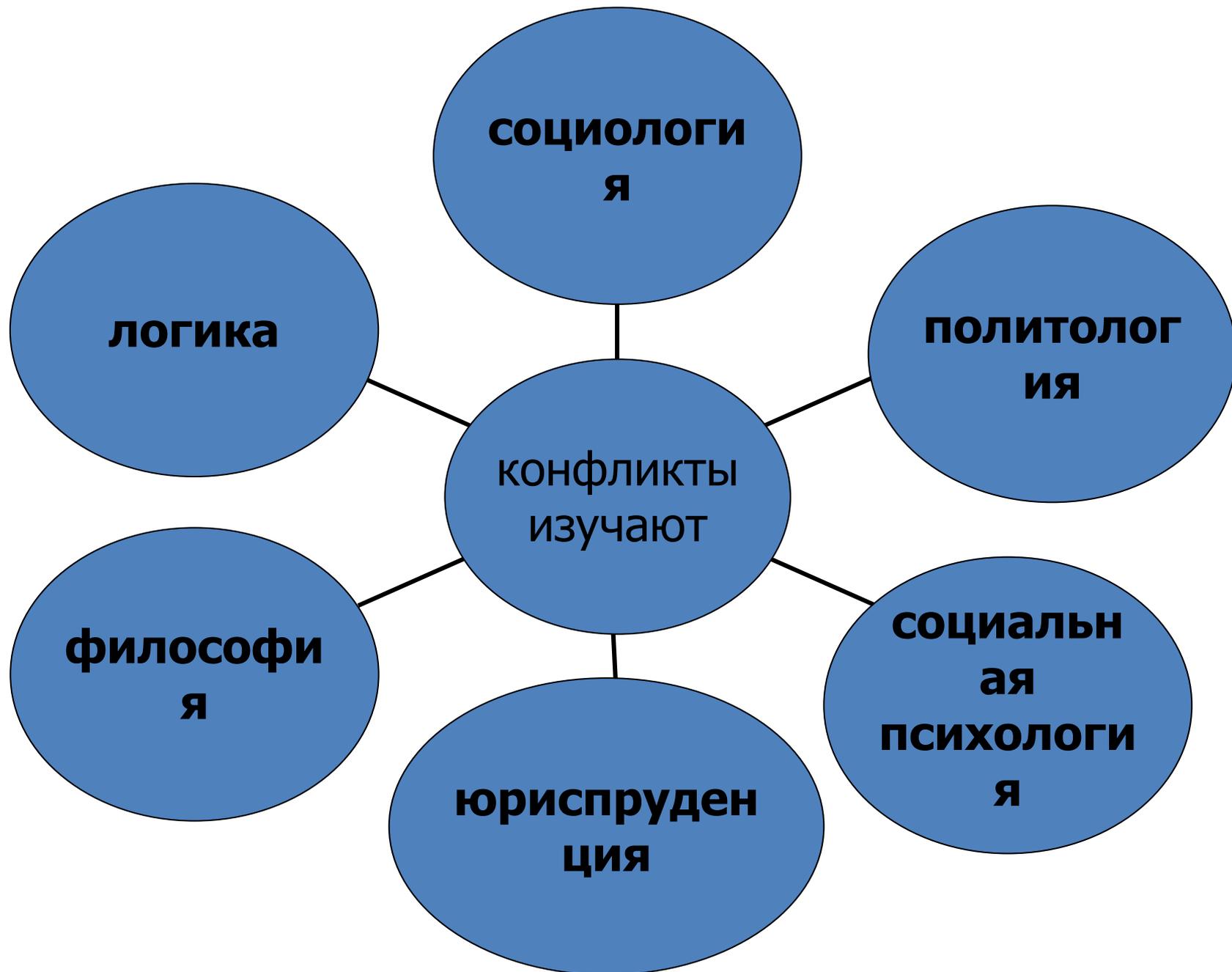
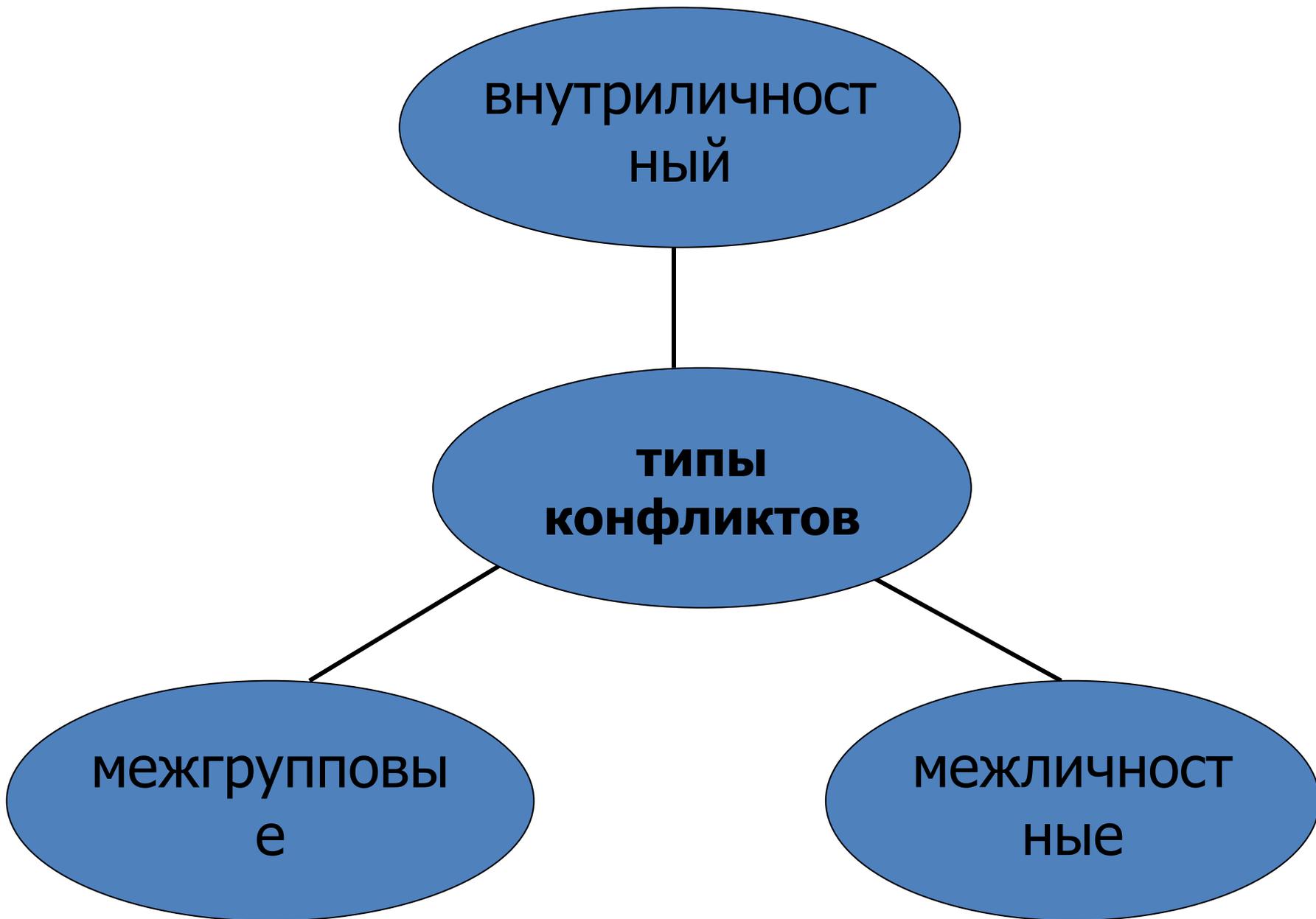


Конфликт в межличностных отношениях



- **Конфликтология** – наука, изучающая содержание, причины, условия, механизмы, закономерности возникновения, протекания, разрешения, регулирования конфликтов
- **Конфликт** – противоборство взаимосвязанных, но преследующих свои цели двух или более сторон
- **Конфликт** – это резкое обострение противоречий и столкновение двух или более участников в процессе решения проблемы, имеющий деловую или личную значимость для каждой из сторон.



ТИПЫ КОНФЛИКТОВ

По степени остроты противоречий

- недовольство
- разногласие противоречие размолвка раздор
- перебранка
- стычка
- ссора
- скандал
- вражда
- война

По проблемно-деятельностному типу

- управленческие
- педагогические
- экономические
- политические
- творческие

Источником (причиной) возникновения любого конфликта являются противоречия, а противоречия возникают там, где есть рассогласование:

- целей, интересов, позиций;
- мнений, взглядов, убеждений;
- личностных качеств;
- межличностных отношений;
- знаний, умений, способностей;
- функций управления;
- средств, методов деятельности;
- мотивов, потребностей, ценностных ориентаций;
- понимания: интерпретации информации;
- оценок и самооценок.

Структура конфликта

- Конфликтная ситуация
- Объект конфликта
- Участники конфликта
- Инцидент
- Стороны конфликта
- Условия протекания конфликта
- Образы конфликтных ситуаций
- Возможные действия участников конфликта
- Исход конфликтных действий

Динамика конфликта

- Конфликтная ситуация ⇒
- Возникновение конфликта ⇒
- Конфликтные взаимодействия ⇒
- Разрешение конфликта (полное или частичное)

Поведение личности в конфликте

Основные стили поведения

- **Кооперация**, которая возможна только при внимательном отношении человека к интересам других людей, находящихся в конфликте.
- **Конкуренция (напористость)**, когда, прежде всего, защищаются свои интересы.

Основные стратегии взаимодействий в конфликте

| Стратегия | Характеристика и анализ |
|--------------------------------|--------------------------------|
| Избегание (уход) | |
| Конкуренция (соперничество) | |
| Приспособление | |
| Сотрудничество | |
| Компромисс | |

Приведите в соответствие девиз и стиль поведения

| Девиз | Стиль поведения |
|--|------------------------|
| 1. «Никто не выигрывает в конфликте, поэтому я ухожу из него» | А. Компромисс |
| 2. «Чтоб я победил, ты должен проиграть» | Б. Сотрудничество |
| 3. «Чтоб ты выиграл, я должен проиграть» | В. Избегание |
| 4. «Чтобы каждый из нас что-то выиграл, каждый из нас должен что-то проиграть» | Г. Приспособление |
| 5. «Чтобы выиграл я, ты должен тоже выиграть» | Д. Конкуренция |

Приведите в соответствие девиз и стиль поведения

| Девиз | Стиль поведения |
|--|------------------------|
| 1. «Никто не выигрывает в конфликте, поэтому я ухожу из него» | В. Избегание |
| 2. «Чтоб я победил, ты должен проиграть» | Д. Конкуренция |
| 3. «Чтоб ты выиграл, я должен проиграть» | Г. Приспособление |
| 4. «Чтобы каждый из нас что-то выиграл, каждый из нас должен что-то проиграть» | А. Компромисс |
| 5. «Чтобы выиграл я, ты должен тоже выиграть» | Б. Сотрудничество |

Типы личностей



- Личность, ориентированная на стратегию сотрудничества

- «Конфликтотогенная» личность

Пути разрешения конфликтов

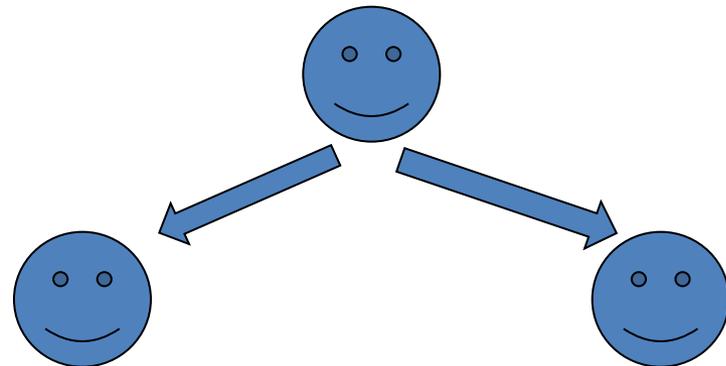
Переговоры



Медиация



Арбитраж



Предупреждение конфликтных ситуаций и конфликтов

1. Предупреждение развития конфликтной ситуации на ранних стадиях и, прежде всего, на стадии ее зарождения.
2. Здоровый нравственно-психологический климат.
3. Значимость личного примера руководителя фирмы, начальника отдела.
4. Сохранение национальной стабильности, профессиональной компетентности и уважение достоинства личности каждого сотрудника, партнера, клиента.
5. Устранение из делового общения суждений и оценок, ущемляющих честь и достоинство собеседника.
6. Недопущение при деловом общении спора.
7. Умение слушать собеседника. Пассивное выслушивание (невмешательство в разговор), активное выслушивание (уточнение слов говорящего собеседника).
8. Уважительная манера разговора.

Этапы и способы разрешения конфликтных ситуаций

1. Установить действительных участников конфликтной ситуации.
2. Изучить мотивы, цели, способности, особенности характера, профессиональную компетентность всех участников конфликта.
3. Изучить существовавшие ранее до конфликтов ситуации межличностные отношения участников конфликта.
4. Определить истинную причину возникновения конфликта.
5. Изучить намерения, представления конфликтующих сторон о способах разрешения конфликта.
6. Выявить отношение к конфликту лиц, не участвующих в конфликтной ситуации, но заинтересованных в его позитивном разрешении.
7. Определить и применить способы разрешения конфликтной ситуации.

Несколько правил разрешения конфликта:

- Конфликтуйте не спеша
- Анализируя конфликтную ситуацию, ищите причину и не «зацикливайтесь» на самом факте конфликта.
- Мысленно проиграйте все «позитивные» и «негативные» стороны, моменты тех или иных вариантов развития конфликта.
- Конфликт не стремитесь «замять», а доведите его до логического конца, если убеждены, что вы правы, что вас поймут и поддержат в коллективе, если не все, то наиболее прогрессивная часть коллектива.
- Не конфликтуйте по пустякам.

Правила высококонраваственного поведения и общения:

- Не поступай по отношению к другим так, как ты хотел бы, чтобы они поступали по отношению к тебе.
- Дайте людям ощутить свою значимость.
- Разрешая конфликт, четко определите свои цели.
- Кто делает первый шаг к примирению, тот и выигрывает.