



Конфликт в межличностных отношениях

Определение «конфликта»

- Конфликт — это противостояние конкретных людей или социальных групп, стремящихся обладать тем, что одинаково высоко ценится обеими сторонами.
- Конфликт — это столкновение, предельное обострение противоречий, ситуация, когда одна сторона противостоит другой.
- Конфликтология — специальная наука, исследующая содержание, причины, условия, механизмы, закономерности возникновения, протекания, разрешения, регулирования конфликтов.

Участники конфликта

- *Свидетели* — это люди, наблюдающие за конфликтом со стороны
- *Подстрекатели* — это те, кто подталкивает других участников к конфликту
- *Пособники* — это люди, содействующие развитию конфликта советами, технической помощью или иными способами
- *Посредники* — это люди, которые своими действиями пытаются предотвратить, остановить или разрешить конфликт

Виды конфликтов

По длительности:

- Долгосрочные
- Краткосрочные
- Затянутые
- разовые

По объёму:

- Глобальные
- Локальные
- Региональные
- Групповые
- личные

По влиянию на ход развития общества:

- Прогрессивные
- Регрессивные

По форме:

- Внутренние
- внешние

По используемым средствам:

- Насильственные
- ненасильственные

По сферам общественной жизни:

- Экономические Политические
- Этнические Семейно-бытовые

Стадии конфликта

- **1. Предконфликтная** - период, в котором конфликтующие стороны оценивают свои ресурсы, прежде чем решиться на агрессивные действия или отступить
- **2. Непосредственно конфликт** - недоверие и отсутствие уважения к противнику;
согласие невозможно
- **3. Эскалация конфликта** - это разрастание конфликта, которое, как правило, сопровождается увеличением количества участников конфликта
- **4. Разрешение конфликта** - это решение его участников о прекращении единоборства;
устранение причин конфликта;
разрешение может быть частичным или полным

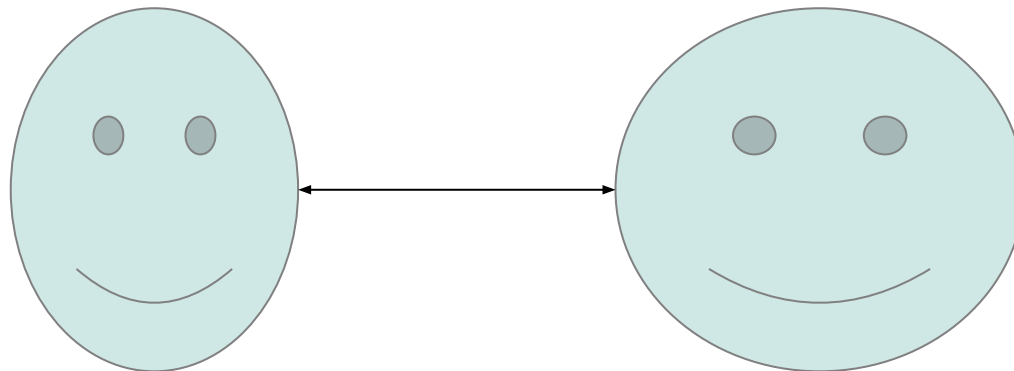
Основные стратегии взаимодействия в конфликте

- Избегание (уход)
- Конкуренция (борьба)
 - Приспособление
 - Сотрудничество
 - Компромисс

Как успешно разрешать конфликты

- **Переговоры** - это процесс, при котором стороны пытаются разрешить конфликт путём непосредственного обсуждения между собой.

Сильная сторона - всё зависит только от самих сторон — как сам процесс, так и результат непосредственного обсуждения.



Как успешно разрешить конфликт (2)

- **Медиация** - в процесс вступает третья сторона — посредник, цель которой помочь первым двум договориться. Выслушивая стороны и помогая их общению, медиаторы стараются способствовать нахождению сторонами решения типа «выигрыш-выигрыш». И хотя медиатор берёт на себя всю ответственность за процесс, оппоненты все же контролируют предмет дискуссии и её исход.



Как успешно разрешать конфликт

- **Преимущества медиации:**
- - медиация признаёт, что конфликты между сторонами могут быть разрешены только в случае, если стороны сами этого захотят;
- - медиация признаёт, что если стороны пришли для того, чтобы разрешить трения, которые между ними имеются, им необходимо чувствовать себя комфортно, в безопасности (медиатор вызывает доверие, обеспечивает конфиденциальность);
- - медиация признаёт важность поощрения и доверия, открытого обмена информацией между сторонами⁴
- - медиация признаёт, что именно сторонам лучше всего судить о том, что же будет являться разрешением конфликта.

Как успешно разрешать конфликт (3)

- **Арбитраж** — третья сторона контролирует не только процесс, но и исход конфликта; арбитры решают, что именно сторонам необходимо сделать для разрешения их конфликта, и, обычно наделены властью, способной принудить стороны выполнить соответствующее решение.

