



●●● Конфликты и пути их разрешения





Правила бесконфликтного общения

АЛТРУИЗМ

5

Приспособление

1
Сотрудничество

3

Компромисс

4
Избегание

2
Соперничество

АКТИВНОСТЬ

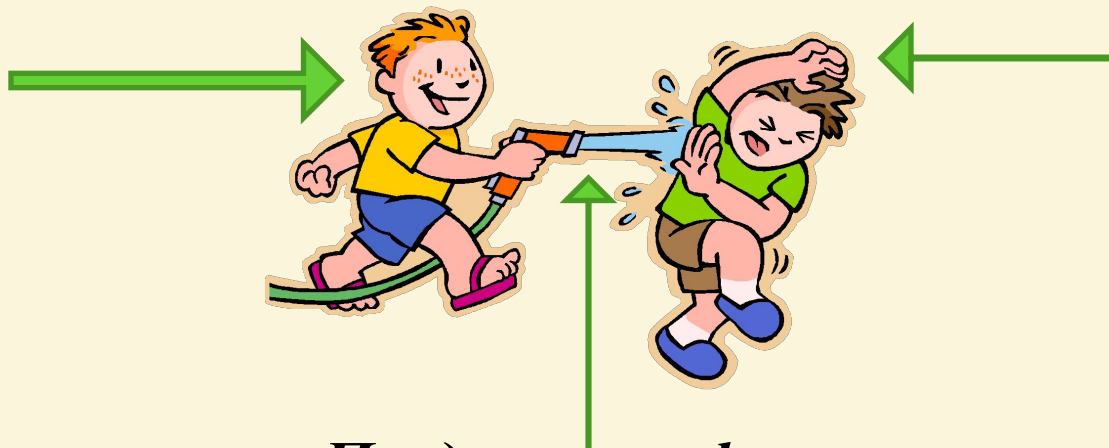


Конфликт – это спор, столкновение конкурирующих сторон (людей или социальных групп) за владение чем-то таким, что одинаково высоко ценится обеими сторонами.

Конфликт – это столкновение противоположно направленных целей, интересов, позиций, мнений, взглядов оппонентов или субъектов взаимодействия.

Конфликт- противоборство взаимосвязанных, но преследующих свои цели двух или более сторон.

Субъект



Субъект

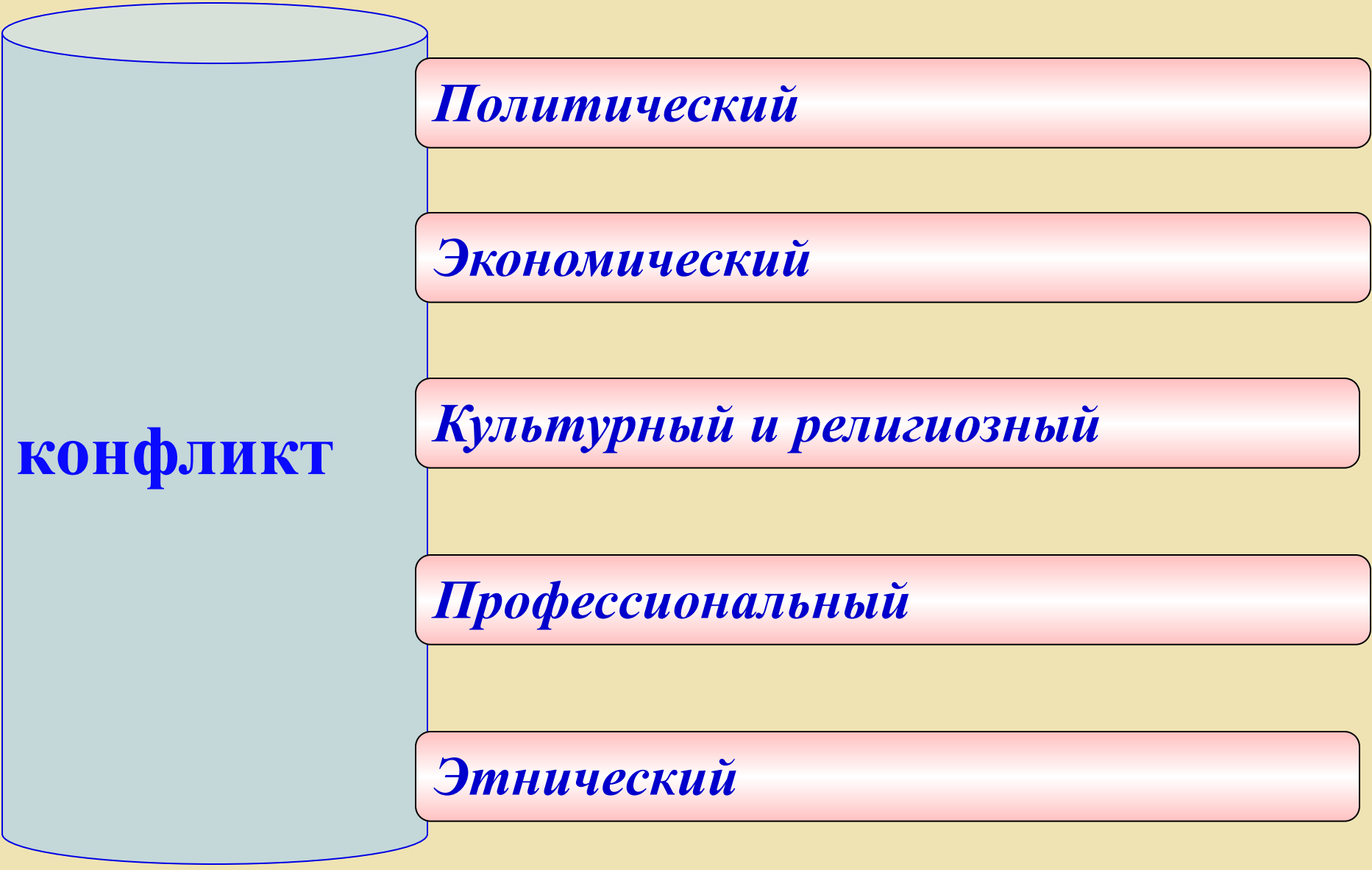
Предмет конфликта

Причина конфликта – объективные обстоятельства, которые определяют появление конфликта. Причина связана с потребностями конфликтующих сторон.

Повод для конфликта – незначительное происшествие, которое способствует возникновению конфликта, но сам конфликт может не развиваться.



Виды конфликтов



конфликт

Политический

Экономический

Культурный и религиозный

Профессиональный

Этнический

Причины возникновения конфликтов

- ❖ борьба за власть;
- ❖ за престиж;
- ❖ за влияние;
- ❖ за авторитет;
- ❖ экономическое неравенство;
- ❖ межнациональные распри;
- ❖ идеологическая несовместимость;
- ❖ межконфессиональные конфликты и т.д.



Функции конфликтов

Позитивные

- ❖ Разрядка напряженности между конфликтующими сторонами
- ❖ Получение новой информации об оппоненте
- ❖ Сплочение коллектива при противоборстве с внешним врагом
- ❖ Стимулирование к изменениям и развитию
- ❖ Снятие синдрома покорности у подчиненных

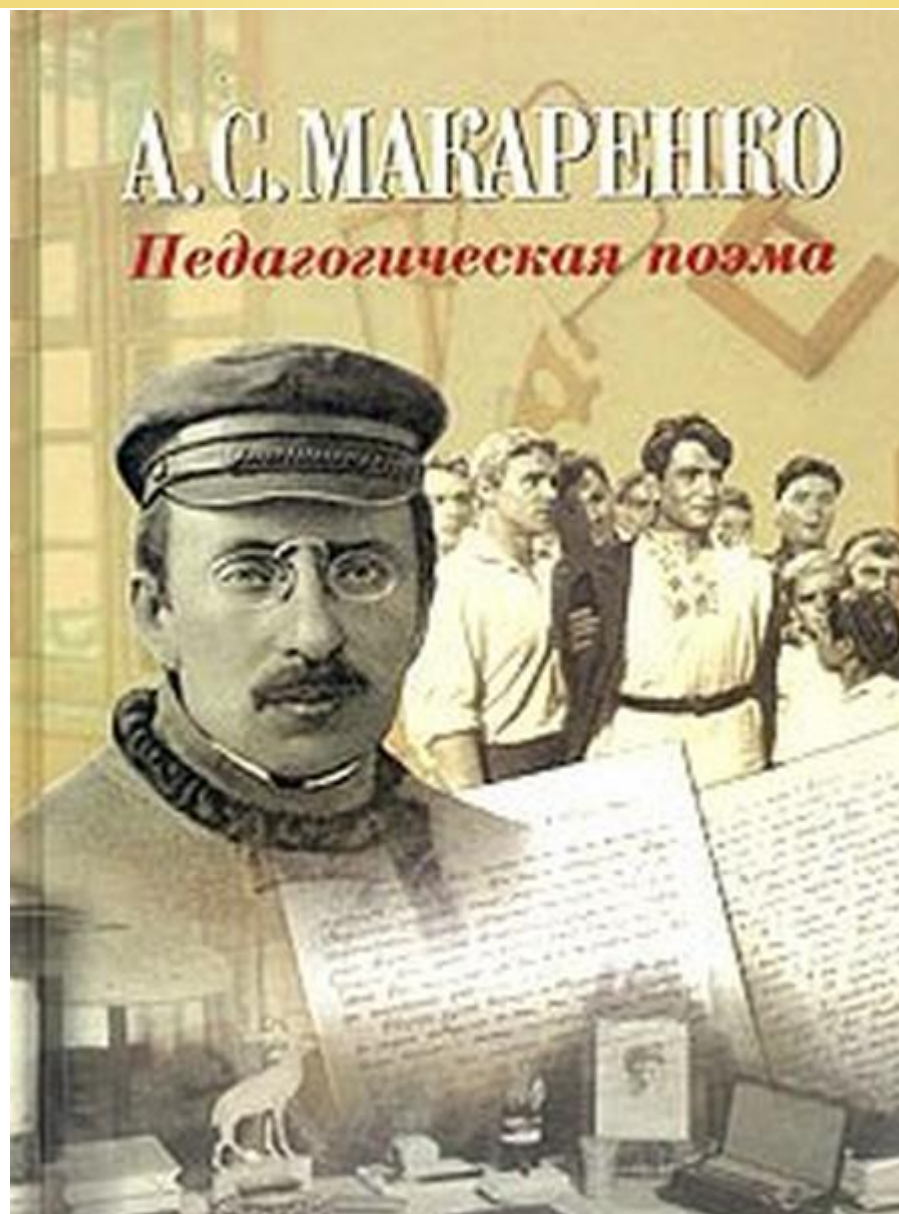
Негативные

- ❖ Большие эмоциональные, материальные затраты на участие в конфликте
- ❖ Увольнение сотрудников, снижение дисциплины, ухудшение социально-психологического климата в коллективе
- ❖ Представление о побежденных группах, как о врагах
- ❖ Чрезмерное увлечение процессом конфликтного взаимодействия в ущерб работе
- ❖ После завершения конфликта – уменьшение степени сотрудничества между частью сотрудников
- ❖ Сложное восстановление деловых отношений («шлейф конфликта»)

7 правил бесконфликтного общения



Разрешение конфликтов
требует змеиной мудрости и такта



1. Локализация конфликта

***Чем больше людей вовлечено в проблему,
тем сложнее её разрешить***



2. Безоценочность

При разрешении конфликта нужно давать оценку не человеку, а его действиям



3. Конструктивная доминанта

- ❖ *Найти что-то, что объединяет, а не разъединяет.*
- ❖ *Объединить усилия и вместе направить на проблему*



4. «Вожжи»

Перехватить инициативу и «сломать сценарий», показав негатив последствий



5. Использование приёма «XYZ»

Открытость каналов общения:

X – описание события («со мной говорят в повышенном тоне»)

Y – отношение к событию («я чувствую себя огорчённым»)

Z – описание желаемого («хочу, чтобы со мной говорили спокойно»)



6. Надситуативность

Возможность установления

- ❖ ***Причины конфликта;***
- ❖ ***Условия для его разрешения;***
- ❖ ***Изменения личностных качеств.***



7. Авансированная похвала

***«Если относиться к человеку так, как он того заслуживает, то мы помогаем ему стать хуже. Если относиться к нему лучше, чем он заслуживает, то помогаем ему стать лучше, совершеннее»
(И.В.Гёте)***



Притча

Как-то два друга много дней шли в пустыне. Однажды они поспорили, и один из них сгоряча дал пощёчину другому. Его друг, почувствовал боль, но ничего не сказал. Молча, он написал на песке: «Сегодня мой самый лучший друг дал мне пощёчину». Дружья продолжали идти, и через много дней нашли оазис с озером, в котором они решили искупаться. Тот, который получил пощёчину, едва не утонул и его друг его спас. Когда он пришёл в себя, то высек на камне: «Сегодня мой самый лучший друг спас мне жизнь».

Первый спросил его:

– Когда я тебя обидел, ты написал на песке, а теперь ты пишешь на камне. Почему?

И друг ответил:

– Когда кто-либо нас обижает, мы должны написать это на песке, чтобы ветры могли стереть это. Но когда кто-либо делает что-либо хорошее, мы должны высечь это на камне, чтобы никакой ветер не смог бы стереть это.

Научись писать обиды на песке и высекать радости на камне. Оставь немного времени для жизни! И пусть тебе будет легко и светло...



**ПУСТЬ ВЫ И ОКРУЖАЮЩИЕ ВАС ЛЮДИ ВСЕГДА БУДУТ
ГОТОВЫ К СОТРУДНИЧЕСТВУ!**

