



# КОНФЛИКТЫ И СПОСОБЫ ИХ РАЗРЕШЕНИЯ

# ЧТО ТАКОЕ КОНФЛИКТ?

**Конфликт** - это столкновение отдельных людей или социальных групп, выражающих различные, а нередко и противоположные цели, интересы, взгляды.



# МОДЕЛЬ КОНФЛИКТА

Конфликтная ситуация.

Инцидент.

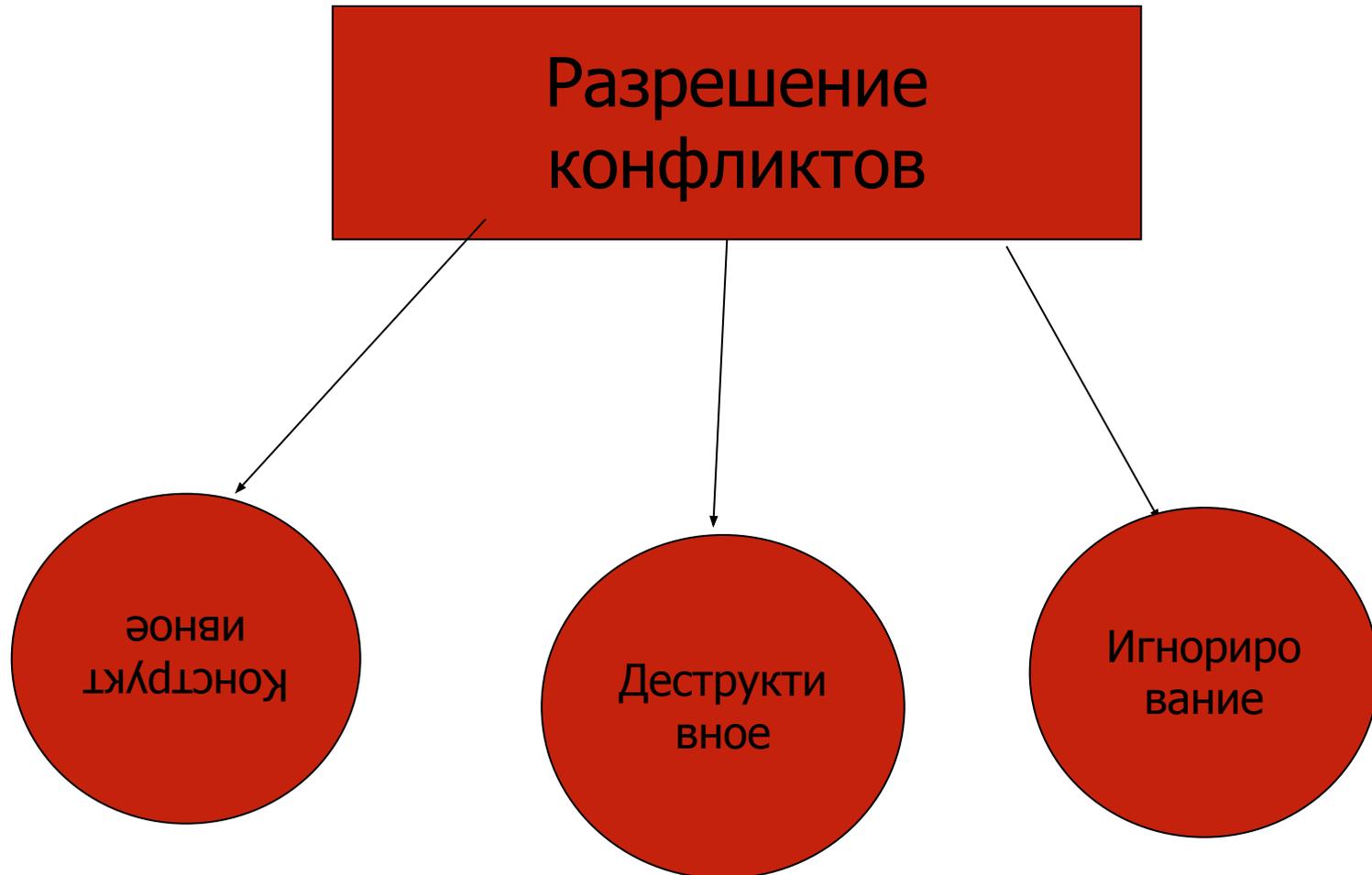
Конфликтное взаимодействие.

Разрешение конфликта

- **Конфликтная ситуация** — это возникновение разногласий, т. е. столкновение желаний, мнений, интересов.
- **Инцидент** (лат. *incidentis* — «случающийся») — случай, недоразумение, происшествие (обычно не приятное), столкновение

- 
- **Конфликтное взаимодействие** – один из видов социального взаимодействия, заключающийся в противодействии конфликтующих сторон и проходящий на фоне выраженных негативных эмоций, переживаемых ими по отношению друг к другу.
  - **Разрешение конфликта** - это вид деятельности субъекта, связанный с завершением конфликта.

# СПОСОБЫ РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТОВ



## Конструктивные

Характеризуются инцидентами, которые приводят к положительным последствиям. Стороны способны найти компромисс и решить возникший спор. Отличительными признаками считаются:

1. Совместное решение приходит быстро и просто.
2. Отношения между участниками теплеют.
3. Обе стороны конфликта воспринимают спор как вполне нормальную вещь.
4. Участники спора находят взаимопонимание, которое в будущем позволит избежать подобных ситуаций.
5. Конфликт в итоге разрешается способом, который удовлетворяет обе стороны.

Примером конструктивных конфликтов можно считать ситуацию, когда сотрудник компании вступает в открытый разговор с начальником, стороны находят компромисс и улучшают взаимоотношения.



## Деструктивные

Характеризуются инцидентами, которые приводят к негативным последствиям. Стороны не способны найти компромисс и решить проблему.

Отличительными признаками являются:

- Соперничество.
- Отрицательные эмоции.
- Уверенность в том, что нахождение точек соприкосновения и компромисса менее важно, чем выигрыш в данном споре.
- Рассмотрение другого человека в качестве противника, а не собеседника, а чужих взглядов как априори неверных.

- Нежелание контактировать с собеседником.
- Желание снизить или вовсе прекратить сотрудничество с противником в споре.

Примерами данных конфликтов являются драки, преступления или военные действия.



## Игнорирование конфликта

- Уход от конфликта - игнорирование непосредственно опонента сложившегося конфликта

«Если в жизни есть возможность сделать шаг назад, чтобы избежать конфликта – лучше его сделать» (с) Расим Мусабеков



# «ПОСЛЕДСТВИЯ КОНФЛИКТОВ»

| <i>Развитие конфликта</i>               | <i>Разрешен или не разрешен конфликт</i>   | <i>Чувства участников конфликта</i>  |
|---|--|--|
| Игнорирование (уход от решения проблем) | Конфликт не разрешен.<br>Проблема осталась   | Чувство неудовлетворенности, обиды, горечи.  |
| Деструктивное (силовой)                 | 1 вариант: Конфликт не разрешен.<br>Порожден новый конфликт.<br>2 вариант: Конфликт разрешен в пользу сильного. Ущемлены права и интересы потерпевшей стороны. | Чувство неудовлетворенности, злости, обиды.<br>Победитель: чувство удовлетворенности, превосходства, злорадства.<br>Потерпевший: чувство горечи, обиды, унижения, стыда. |
| Конструктивное (компромисс, согласие)   | Мирное разрешение конфликта.   | Удовлетворенность, радость, гордость за принятое решение.  |

# Виды конфликтов

По количеству участников :

## Внутриличностные конфликты

состоят в столкновении различных личностных образований (мотивов, целей, интересов и т. д.) и представленные в сознании индивида соответствующими переживаниями.  
(например, несовпадение желаний и возможностей человека)

## Межличностные конфликты

ситуации противоречий, разногласий, столкновений между отдельными людьми  
(между матерью и ребенком, между друзьями)

## Конфликт между личностью и группой

противоречие в отношениях отдельного человека и группы людей  
(конфликт между преподавателем и студенческой группой, между руководителем и подчиненными)

## Межгрупповые конфликты

конфликты между малыми и большими социальными группами (конфликты между семьями, компаниями приятелей, межклассовые, межнациональные столкновения)

# ОСНОВНЫЕ СТРАТЕГИИ ВЗАИМОДЕЙСТВИЙ В КОНФЛИКТЕ

**Избегание.**

**Соперничество.**

**Приспособление.**

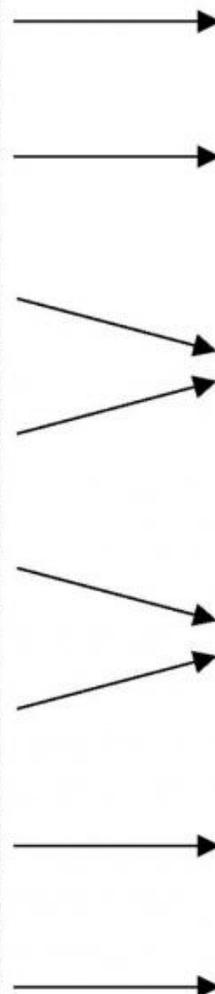
**Компромисс.**

**Сотрудничество.**





+  
+  
+  
+  
+  
+  
+  
+



# ИЗБЕГАНИЕ:

**Индивид не отстаивает свои права, ни с кем не сотрудничает для выработки решения, или уклоняется от решения, перекладывает ответственность за принятие решения на другого**



# СОПЕРНИЧЕСТВО:

**Предпочитает идти к разрешению конфликта своим путем, использует свои деловые и личностные качества, не заинтересован в сотрудничестве. В первую очередь удовлетворяет свои интересы**



# ПРИСПОСОБЛЕНИЕ:

**Совместное действие с другим человеком без попытки отстаивать свои интересы. В отличие от уклонения, при этом стиле имеет место участие в ситуации и согласие делать то, чего хочет другой. Это стиль уступок, согласия и принесения себя в жертву.**



# КОМПРОМИСС:

**Обе стороны частично уступают в своих интересах, чтобы, чтобы удовлетворить часто в основном, путем торга и обмена уступками.**

**Отсутствует поиск скрытых интересов, рассматривается только то, что каждый говорит о своих желаниях.**

**Удовлетворяются сиюминутные интересы обеих сторон.**



# СОТРУДНИЧЕСТВО:

**Активное участие в решении конфликта, отстаивание своих интересов, с выраженным желанием сотрудничать с другим человеком, требует продолжительных затрат времени, изучаются нужды обеих сторон и идет постепенное сближение позиций, Самый сложный, но продуктивный метод**



# КАК ПРАВИЛЬНО КРИТИКОВАТЬ?

## Эффективная критика:

давай информацию,  
а не указания;

говоря о  
положительных и  
отрицательных  
сторонах работы,  
начни с  
положительного;

говори конкретно  
(о том, что можно  
услышать,  
увидеть,  
пощупать),  
догадка –  
бесполезная  
информация;

в речи используй  
прошедшее время.



**Проживая жизнь, мы вновь и вновь  
попадаем в конфликтогенную  
зону, но мы не должны пугаться  
этого объективного  
обстоятельства. Нам необходимо  
разрешать конфликты так, чтобы  
никто не видел, что противоречия  
были.**