

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

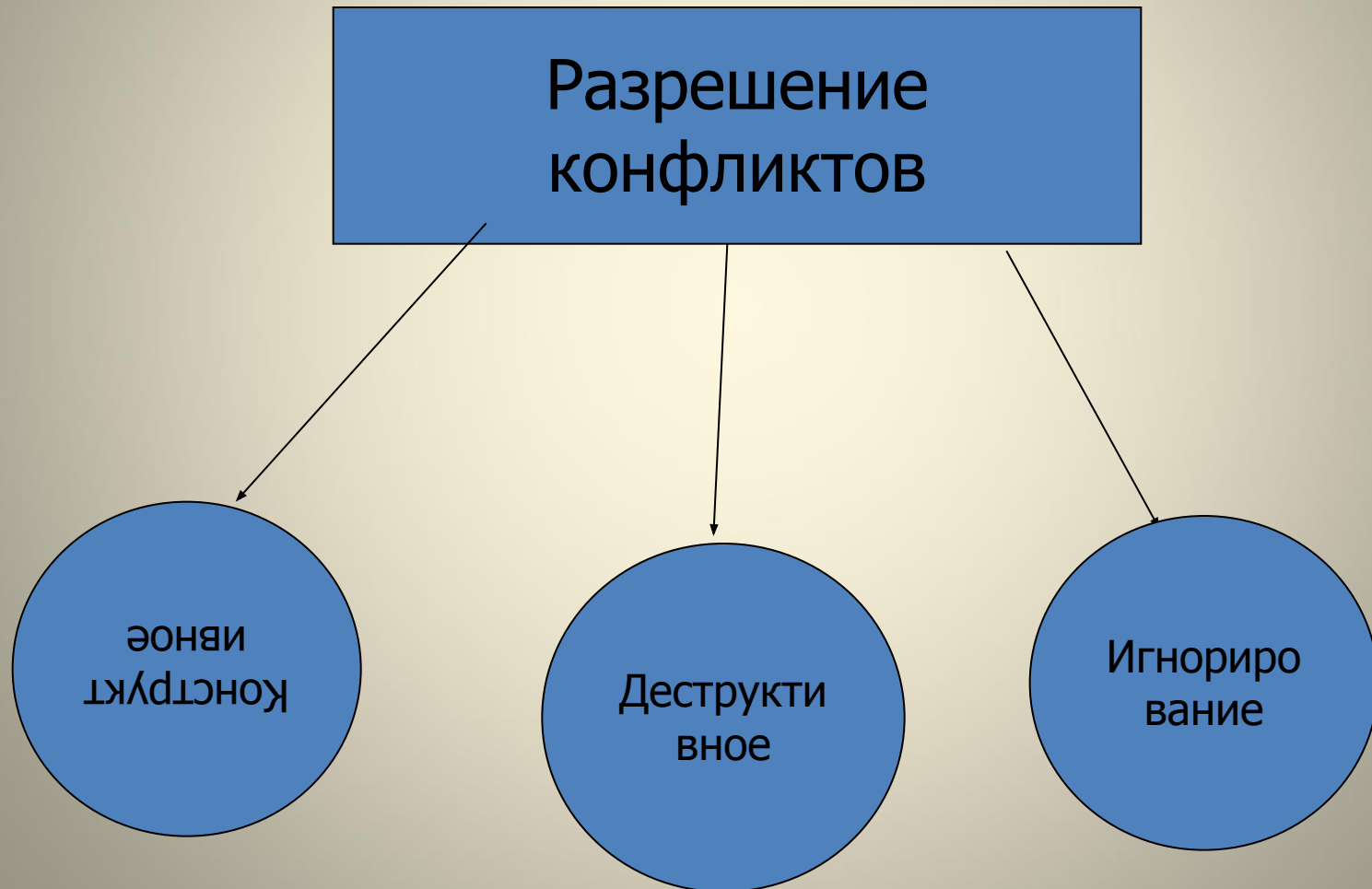
Конфликтная ситуация.

Инцидент.

Конфликтное взаимодействие.

Разрешение конфликта

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



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



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.



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.



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



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