

Конфликты и способы их разрешения.

**«Тот, кто думает, что может обойтись
без других, сильно ошибается; но тот,
кто думает, что другие не могут обойтись
без него, ошибается еще больше»**

Ф. Ларошфуко.

Конфликт – в переводе с латинского означает «столкновение», - это противоречие, возникающее между людьми в связи с решением тех или иных вопросов социальной(общественной) и личной жизни. (А.Г. Ковалев).

Стили разрешения конфликтной ситуации:

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 главном, 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



**Конфликт, если научиться его
рационально использовать,
может и должен стать
источником развития личности**



Факторы обострения конфликта

- **Расширяются число участников, которые принимают ту или иную сторону;**
- **Повышается и проявляется внешне накал страстей (гнев, страх, тревога, разочарование);**
- **Ничего не делается для установления и поддержания отношений**



Факторы ослабления конфликта

- Уйти на нейтральную территорию;
- Поговорить об эмоциях, объяснить, но не демонстрировать их;
- Уменьшить ощущение угрозы;
- Использовать свои умения регулирования конфликтов;
- Сохранить и укрепить отношения.



Эффективная критика:

- а) давай информацию, а не указания;**
- б) говоря о положительных и отрицательных сторонах работы, начни с положительного;**
- в) говори конкретно (о том, что можно услышать, увидеть, пощупать), догадка – бесполезная информация;**
- г) в речи используй прошедшее время.**

Техника безопасности непринужденной беседы.

- 1. Надо понять, что хочется другому. Мы становимся нужными людям, разделяя их увлечения.**
- 2. Не судите о людях за глаза, не собирайте пересуды о них, не передавайте сплетни.**
- 3. Умейте выслушать людей, не перебивая. Всё, что они говорят, для них очень важно, если даже вам и кажется второстепенным. Ни в коем случае нельзя с ходу отвергать или оспаривать каждую мысль собеседника.**
- 4. Чаще улыбайтесь людям, особенно если искренне цените их. Улыбка - сигнал доброго отношения между людьми.**
- 5. Шутите в меру. Каждый нормальный человек может вынести лишь определённую дозу насмешек.**
- 6. Извлекайте уроки из допущенных ошибок в общении.**