

# Конфликт

- Что такое конфликт.
- Источники конфликта.
- Разновидности конфликтов.
- Типы конфликтных личностей.
- Структура конфликта.
- Способы выхода из конфликта.

# Конфликт -

**столкновение противоположно  
направленных целей, интересов,  
позиций, мнений, взглядов,  
возникающих в процессе  
взаимодействия**

**Сопровождается негативными  
эмоциями**

# ИСТОЧНИКИ ИЛИ ПРИЧИНЫ КОНФЛИКТА

**ПРОТИВОРЕЧИЯ**  
**НЕДОСТАТОК ИНФОРМАЦИИ**  
**МАЛАЯ КОММУНИКАбельНОСТЬ**  
**СКОВАННОСТЬ БОЯЗНЬЮ**  
**ВЫБОРА**

# ТИПЫ КОНФЛИКТОВ

- **конфликт целей**, когда ситуация характеризуется тем, что участвующие в нем стороны по-разному видят желаемое состояние объекта в будущем.
- **конфликт познания** или когда существует ситуация, в которой у участвующих сторон расходятся взгляды, идеи и мысли по решаемой проблеме.
- **чувственный конфликт**, появляющийся в ситуации, когда у участников различны чувства и эмоции, лежащие в основе их отношений друг с другом как личностей. Люди просто вызывают друг у друга раздражение стилем своего поведения, ведения дел, взаимодействия или поведения в целом.

# ВИДЫ КОНФЛИКТОВ

- Внутриличный
- Межличностный
- Личностно-групповой
- Межгрупповой

# КЛАССИФИКАЦИЯ И ФУНКЦИИ

Конструктивные —  
способствующие  
развитию личности,  
Взаимоотношений,  
**Итог: компромисс**

Деструктивные —  
увеличивающие  
напряженность  
- Вовлечение новых  
участников,  
- Негативные установки,  
- «эскалация»  
**Итог: каждый  
остается при своем  
мнении**

# **СТРУКТУРА**

**Объект**

**Предмет**

**Стороны**

**Внешние условия**

**Образы конфликтной ситуации**

**Возможные конфликтные  
действия и их исходы**

# ДИНАМИКА

**Основными фазами конфликта являются:**

- начальная фаза;
- фаза подъема;
- пик конфликта;
- фаза спада.

# Соотношение фаз и этапов конфликта

Фаза конфликта	Этап конфликта	Возможности разрешения конфликта (%)
Начальная фаза	Возникновение и развитие конфликтной ситуации; осознание конфликтной ситуации.	92%
Фаза подъема	Начало открытого конфликтного взаимодействия	46%
Пик конфликта	Развитие открытого конфликта	Менее 5%
Фаза спада	-	Около 20%

# Динамику конфликта задают:

- а) все предшествующие конфликту события, положение дел; состояние, потенциалы, потребности, отношения и установки будущих субъектов конфликта;
- б) конфликтная ситуация, в которой оказываются люди;
- в) взаимодействие субъектов конфликта.

# ЭТАПЫ РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТА

- **Нормализация эмоционального состояния**
- **Выработка единой линии поведения**
- **Определения правильных позиций сторон**
- **Устранение причин конфликта и изменение поведения сторон**

# **СТИЛИ РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТА**

- **Сотрудничество**
- **Соперничество**
- **Компромисс**
- **Избегание, бегство**
- **Приспособление**
- **Пассивно-агрессивное поведение**

# УПРАВЛЕНИЕ КОНФЛИКТОМ

## ЭТАПЫ

- Прогнозирование конфликта
- Предупреждение или стимулирование конфликта
  - Регулирование конфликта
  - Разрешение конфликта

# МЕДИАЦИЯ

- Технология урегулирования споров с участием третьей нейтральной стороны-медиатора, который помогает сторонам выработать соглашение по спору

## Условия медиации:

добровольность

Конфиденциальность

Взаимоуважение

Равноправие сторон

Нейтральность медиатора

Прозрачность процедуры

# Типы конфликтных личностей



# ДЕМОНСТРАТИВНЫЙ

**Чаще всего это холерики, которым присуща бурная деятельность в самых разнообразных направлениях, для них конфликт как для рыбы вода, жизнь, среда существования. Они любят все время быть на виду, имеют завышенную самооценку.**

# РИГИДНЫЙ

- Люди этого типа не умеют перестраиваться, т.е. учитывать в своем поведении изменение ситуации и обстоятельств, принимать во внимание мнения окружающих;
- честолюбивы,
- проявляют болезненную обидчивость, подозрительность.

# ПЕДАНТ

- Пунктуален, придирчив, хоть и исполнительен, отталкивает людей от себя.
- Предъявляет повышенные требования к себе.
- Предъявляет повышенные требования к окружающим.
- Повышенная тревожность. Склонен придавать излишнее значение замечаниям окружающих.
- Страдает от себя сам, переживает свои просчеты, неудачи, подчас расплачивается за них даже болезнями .

# **БЕСКОНФЛИКТНЫЙ**

- Сознательно уходит от конфликта;
  - перекладывает ответственность в принятии решения на других;
- беспринципный «уклонист».

Между тем конфликт нарастает как снежный ком и обрушивается на такую личность, что чревато последствиями.

# ТАНК

- Идет напролом.
- Презирает чужие чувства, эгоистичен.
- Всегда уверен в своей правоте.
- Озабочен своим авторитетом.
- Болезненно самолюбив.
- Причину своих неудач ищет в окружающих.

# «В А Т А»

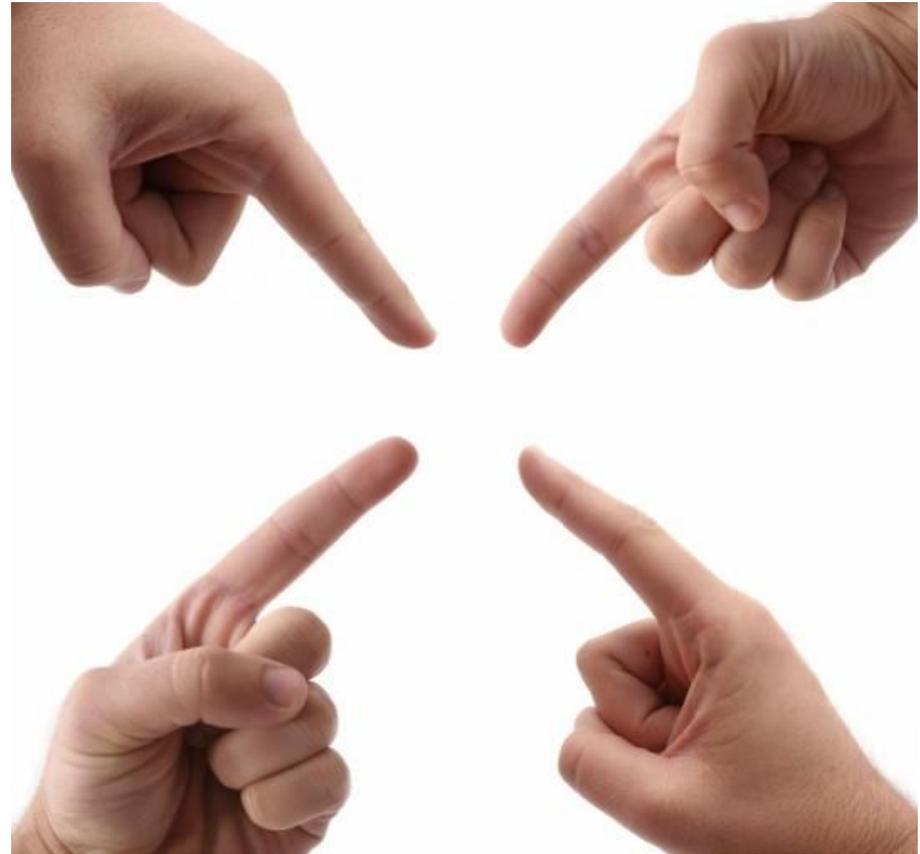
- Это нравится в начале взаимодействия.
- Но потом часто возникают проблемы: "Вата" не выполняет обещанного.
- У такого типа постоянно возникают непредвиденные обстоятельства, которые мешают выполнению обещанного.
- Производит впечатление приятного и покладистого, уступчив и сговорчив.

# **ОБВИНИТЕЛЬ**

- Для него весь мир полон дураков, подлецов и бездельников.
- Критикует не устройство мира, а вполне конкретных людей: соседей, водителей автобусов, продавцов, врачей, учителей, одноклассников, чиновников правительства...
- Имеет свои четкие суждения о том, кто как должен жить и работать.

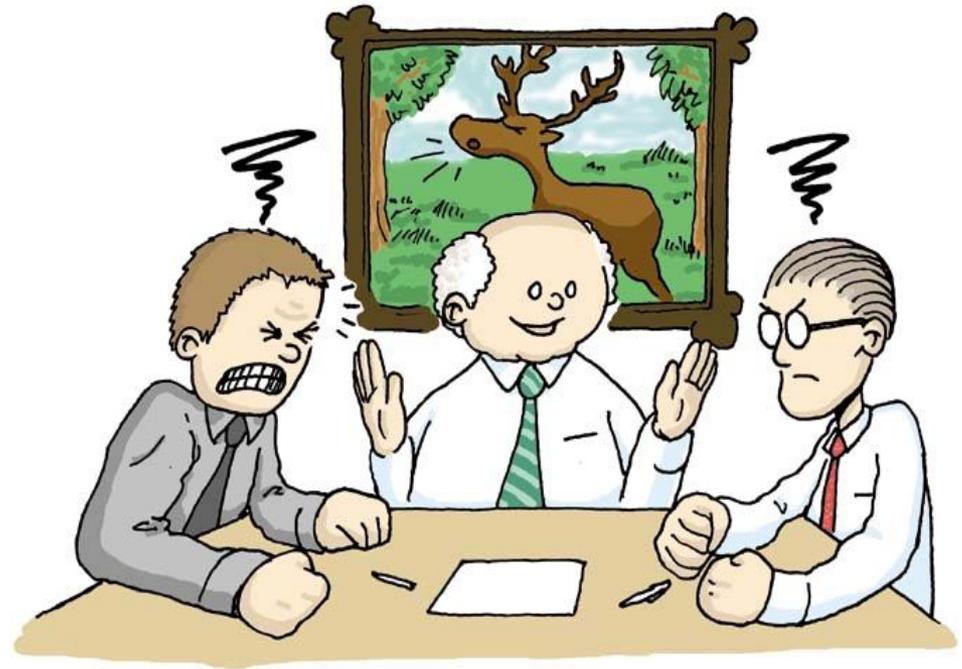
# Прямые методы выхода из конфликта

- Беседа;
- Заключение договора;
- «санкции» за нарушение условий договора



# Косвенные методы выхода из конфликта

- Принцип выхода чувств;
- Принцип эмоционального возмещения;
- Принцип «авторитетного третьего».



Подходят, если вы не втянуты в конфликт