

ПСИХОЛОГИЯ

КОНФЛИКТЫ И ПУТИ ИХ ПРЕОДОЛЕНИЯ



«Конфликты – это норма жизни.
Если в вашей жизни нет конфликтов,
проверьте, есть ли у вас пульс».

Чарльз Ликсон

ТИПЫ КОНФЛИКТОВ

РЕАЛЬНЫЙ

противоречие, разногласие в интересах, желаниях, стремлениях, нарушающее нормальное взаимодействие людей, мешающее достигать цели и приводящее к противоборству. Разрешение такого конфликта направлено на достижение определенного результата — устранение противоречия.

НАДУМАННЫЙ

целью конфликтующих сторон является *выражение отрицательных эмоций, выяснение отношений*, а не устранение реального препятствия, противоречия. Конфликт здесь лишь повод обидеть, уязвить, унижить собеседника; зачастую, если спросить у конфликтующих: «Что вы реально хотите выяснить, чего добиться?», то они сами не могут ответить на этот вопрос.

ВИДЫ КОНФЛИКТОВ

- ▶ Межличностный
- ▶ Между личностью и группой
- ▶ Межгрупповой



Этапы конфликта

**возникновение
конфликтной
ситуации**

осознание конфликта

проявление конфликтного поведения

углубление конфликта

разрешение конфликта

ТЕСТ

НА СКОЛЬКО ВЫ КОНФЛИКТНЫЙ ЧЕЛОВЕК?

ВЫБЕРИ НАИБОЛЕЕ ПОДХОДЯЩИЙ ДЛЯ ВАС ОТВЕТ.

БУДЬТЕ ЧЕСТНЫМИ!

ВЫХОДЫ ИЗ КОНФЛИКТА

- ▶ Противостояние (соревнование)
- ▶ Избегание (уход)
- ▶ Приспособление (уступки)
- ▶ Компромисс (варианты)
- ▶ Сотрудничество (делаем вместе)

ПРОСТИВОСТОЯНИЕ (СОРЕВНОВАНИЕ)

Фраза: Ты не прав и я тебе это докажу!

Стремление добиться своего за счет другого, «силовой» способ разрешения конфликта.

Эта стратегия оправдана в критических ситуациях, когда решаются жизненные вопросы. Выигрывает тот кто сильнее.

Цена победы – разрыв отношений, страдания проигравшего.

Чаще всего эту стратегию используют люди самоуверенные в себе, агрессивные, амбициозные.



ИЗБЕГАНИЕ (УХОД)

Фраза: Давай не будем спорить, а то поспоримся!

Уклонение от принятия решений.

Эта стратегия используется в том случае, когда цена вопроса не велика или нужна пауза для принятия окончательного решения.

Достоинством этой стратегии можно считать сохранение отношений, однако в этом случае ни одна из сторон не получает преимущества, конфликт не разрешен, а только притушен.

Чаще всего стратегию «избегания» используют люди, неуверенные в себе или находящиеся в тисках непреодолимых обстоятельств.



ПРИСПОСОБЛЕНИЕ

Фраза: Да, хорошо, ты прав (хоть я с тобой и не согласен)!

Принесение в жертву собственных интересов ради интересов другого.

Эта стратегия уместна в том случае, когда ради сохранения отношений человек готов жертвовать своей выгодой. В этом случае сторона, идущая на уступки, проигрывает другой стороне. Сохранение истинных партнерских отношений в этом случае проблематично.

Данная стратегия характеризует мирного, уступчивого человека.



КОПРОМИСС

Фраза: Давай договоримся
(хотя ни тот, ни другой не получают желаемого в полной мере)

Варианты:

- ▶ Обмен
- ▶ Жребий
- ▶ Посредник
- ▶ Очередность

Метод взаимных уступок. Компромисс дает возможность частично учесть интересы обеих сторон. Стратегия уместна в том случае, если сохранение отношений с партнером важнее выгоды или когда другие способы разрешения конфликта не эффективны.

Она свидетельствует о гибкости, дипломатичности применяющих ее людей.



СОТРУДНИЧЕСТВО

Фраза: Давай сделаем это вместе!
(все получают желаемое)

Поиск решения, устраивающего обе стороны. Эта стратегия является самой эффективной, потому что в этом случае выигрывают обе стороны.

Стратегия укрепляет отношения и дает взаимные выгоды.

Этой стратегии обычно придерживаются сильные, зрелые, уверенные в себе люди.



ТЕСТ

ВАШЕ ПОВЕДЕНИЕ В КОНФЛИКТАХ

Если высказывание отражает ваше типичное поведение в общении с другими людьми, поставьте в клетке с его номером плюс, если не отражает — минус.

БУДЬТЕ ЧЕСТНЫМИ!

Как управлять собой

▶ Существуют рекомендации как управлять собой и окружающими.

- ▶ 1. Вулкан. Запомните, в какое время вы или окружающие закипаете, и выключите пламя.
- ▶ 2. Глиняный горшок. Запомните, в какое время вы или окружающие закипаете, и выключите пламя.
- ▶ 3. Волна. Ничего не поделаешь. Будьте готовы к этому. Старайтесь обойти предмет разногласий.
- ▶ 4. Собиратель. Будьте честным. Следите за событиями. Регулярно проверяйте, как обстоят дела.
- ▶ 5. Реактор. Сожмите губы, пока не успокоитесь. Найдите другой способ разрядки. Отделите мысленно реакцию от источника.

ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ В КОНФЛИКТНОЙ СИТУАЦИИ

- ▶ Если возник спор, обсуждайте только его предмет, не переходя на личности.
- ▶ У каждого человека может быть свое личное мнение. Уважайте мнение партнера.
- ▶ Улыбка и доброжелательность — лучшие помощники в решении спорных вопросов.
- ▶ Сохраняйте лицо. Гнев, злоба и крик его испортят.
- ▶ Проявляйте чувство юмора — хорошая и уместная шутка может разрядить обстановку и помочь в решении даже самых напряженных вопросов.

РЕБЯТА, ДАВАЙТЕ ЖИТЬ ДРУЖНО И
ПОПРАКТИКУЕМСЯ!