

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».

Конфликт - 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 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



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



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.**

В заключении я предлагаю пройти тест, который позволяет выявить, какое общение Вам наиболее присуще.

Тест: «Если вам наступили на ногу...»

1) В общественном транспорте начался спор на повышенных тонах. Ваша реакция?

- А) не принимаю участие;
- Б) кратко высказываюсь в защиту стороны, которую считаю правой;
- В) активно вмешиваюсь, чтобы вызвать огонь на себя.

2) Выступаете ли на собраниях с критикой руководства?

- А) нет;
- Б) только если имею для этого веское основание;
- В) критикую по любому поводу не только начальство, но и тех, кто его замещает.

3) Часто ли спорите с друзьями?

- А) только если это люди необидчивые;
- Б) лишь по принципиальным вопросам;
- В) споры моя стихия.

4) Очередь, как вы реагируете, если кто-то лезет в обход?

- А) возмущаюсь в душе, но молчу: «себе дороже»;
- Б) делаю замечание;
- В) прохожу вперед и начинаю наблюдать за порядком.

5) Дома на обед подали недосоленное блюдо. Ваша реакция?

А) не буду поднимать бучу из-за пустяка;

Б) молча возьму солонку;

В) не удержусь от едких замечаний и, может быть, демонстративно откажусь от еды.

6) Если на улицы, в транспорте вам наступили на ногу...

А) с возмущением посмотрю на обидчика;

Б) сухо сделаю замечание;

В) выскажусь не стесняясь в выражениях.

7) Если кто-то из близких купил вещь, которая вам не понравилась...

А) промолчу;

Б) ограничусь коротким тактичным комментарием;

В) устрою скандал.

8) Не повезло в лотерее. Как вы к этому отнесетесь?

А) постараюсь казаться равнодушным, но в душе дам себе слова ни когда больше не участвовать в ней.

Б) не скрою досады, но отнесусь к происшедшему с юмором, пообещав взять реванш;

В) проигрыш надолго испортит настроение.

Каждый «а» - 4 очка, «б» - 2 очка, «в» - 0 очков.

От 22-32 очков. Вы тактичны и миролюбивы, ловко уходите от споров и конфликтов, избегаете критических ситуаций в коллективе и дома. Изречение «Платон мне друг, но истина дороже!» никогда не было вашим девизом. Может быть поэтому вас иногда считают приспособленцем. Наберитесь смелости, если обстоятельства требуют высказываться принципиально, не взирая на лица.

От 12-20очков. Вы слывете человеком конфликтным. Но на самом деле конфликтуете, если нет иного выхода и другие средства исчерпаны. Вы твердо отстаиваете свое мнение, не думая о том, как это отразится на вашем положении или приятельских отношениях. При этом не выходите за рамки конкретности, не унижаетесь до оскорблений. Все это вызывает к вам уважения.

До 10 очков. Споры в конфликтах это воздух, без которого вы не можете жить. Любите критиковать других, но, если слышите замечание в свой адрес, можете «съесть живьем». Ваша критика – ради критики, а не для пользы дела. Очень трудно приходится тем кто рядом с вами – в коллективе и дома. Ваша несдержанность и грубость отталкивает людей. Не поэтому ли у вас нет настоящих друзей? Словом постарайтесь перебороть свой вздорный характер.

Домашнее задание: Ответить на вопросы по вариантам.

1 вариант: Выполняют учащиеся, если Фамилия ваша начинается на следующие буквы:
А, Г, И, М, П, С, У.

2 вариант: Выполняют учащиеся, если Фамилия ваша начинается на следующие буквы:
Б, В, З, К, Н, Р,Т,Ц

Контрольные вопросы по теме «Конфликты»

1 вариант

- 1.Стиль «Сотрудничество», дайте характеристику.
- 2.Дайте определение понятия конфликта.
- 3.Перечислите факторы, которые говорят об ослаблении конфликта.
- 4.Напишите название стилей разрешения конфликтных ситуаций
- 5.Стиль «Приспособление», дайте характеристику.

Контрольные вопросы по теме «Конфликты»

2 вариант

- 1.Что означает слово конфликт в переводе с латинского.
- 2.Напишите название стилей разрешения конфликтных ситуаций.
- 3.Стиль «Избегание», дайте характеристику.
- 4.Перечислите факторы, которые говорят об обострении конфликта.
- 5.Опишите приемы при употреблении критики.