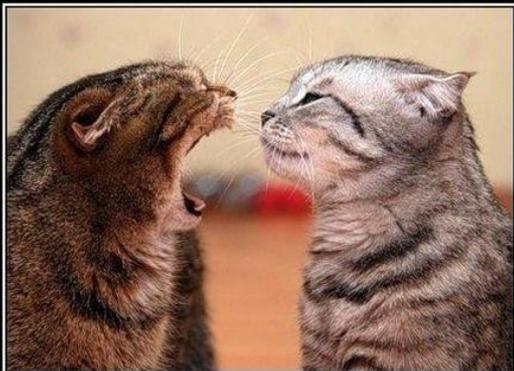


КОНФЛИКТ ПРИЧИНЫ КОНФЛИКТОВ



ОСТАВАЙСЯ НЕВОЗМУТИМ
это всех бесит

demotivation.ru

1. Понятие «конфликт»,
2. Виды и типы конфликтов,
3. Диагностика конфликтности.

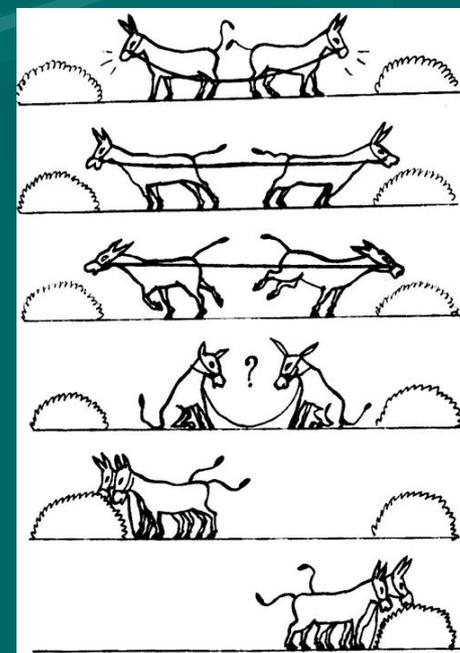


Конфликтология

Конфликтология — это наука, изучающая причины, возникновение, развитие и разрешение конфликтов.

Знание основ конфликтологии необходимо для:

- умения избежать конфликт там, где это возможно;
- правильно относиться к конфликту;
- управлять конфликтом;
- эффективно разрешать конфликт.



Конфликт



Конфликт (от лат. *conflictus* — столкновение) — это столкновение противоположных взглядов, позиций, интересов двух или более людей, отсутствие согласия между ними

Конфликт:

- положительное воздействие (источником личностного роста, развития большей личностной зрелости и в конечном счете фактором удовлетворенности жизнью) ;

- отрицательное воздействие

(разрушает или деформирует личность и его жизнь)

Причины конфликтов



- **Конфликтогены**

- слова, действия (или бездействие), способствующие возникновению и развитию конфликта:
- стремление к превосходству,
- агрессивность или эгоизм одного или обоих партнеров по общению,
- незаслуженные и унижительные упреки,
- неуместная ирония и сарказм, ругательства, проклятия и т. д.



Причины конфликтов

Объективные — не зависят от человека.

Часто возникают в случае реально существующих ограниченных ресурсов (зарплата, путевки и т. д.), особенностей социальной среды, различий в менталитетах, уровне благосостояния общества и т.

Субъективные —

они зависят от самого человека (или людей).

Например, особенности воспитания, характера, уровень образования, возраст, пол и т. д.;



Типы конфликтов



- **Внутриличностные конфликты** — противоречия, возникающие между несовместимыми интересами, потребностями, ролями человека.
- **Межличностные конфликты** — ситуации, возникающие между людьми из-за противоречий в их целях, интересах, способах поведения.
- **Межгрупповые конфликты** -возникают, когда участниками ситуации являются группы с различными целями, интересами

Последствия конфликтов



Позитивные последствия конфликта:

- проблема решается таким путем, который устраивает все стороны, и в результате люди чувствуют себя причастными к решению проблемы;
- совместно принятое решение быстрее и лучше претворяется в жизнь;
- приобретаемый опыт сотрудничества при решении спорных вопросов может использоваться в будущем;
- отношения между людьми улучшаются;
- наличие разногласий перестает рассматриваться как зло, всегда приводящее к плохим последствиям.

Последствия конфликтов



Негативные последствия конфликтов:

- непродуктивные, конкурентные отношения между людьми; отсутствие стремления к сотрудничеству, добрым отношениям;
- представление о противоположной стороне как о враге; убеждение, что победа в конфликте важнее, чем решение реальной проблемы;
- чувство обиды, неудовлетворенности, плохое настроение, текучесть кадров (в организации).
- наше поведение зависит и от того, с какими людьми мы общаемся.

СТИЛЬ ПОВЕДЕНИЯ В КОНФЛИКТЕ



Стиль соперничества — стиль поведения, направленный на достижение собственных интересов без учета интересов другого человека или в ущерб им.

Стиль нацелен на выигрыш при полном поражении другой стороны. Соперничество проявляется в применении силы, открытом противостоянии, навязывании своей точки зрения, шантаже, угрозе и пр.

Приспособление



Стиль приспособления – стиль, ориентированный на интересы соперника, выражающий стремление сгладить конфликт, поступаясь своими интересами ради примирения.

Стиль приспособления - предпочтителен, когда:

- важнее сохранить партнерские отношения, дружбу и т. д.;
- проблема не является существенной для участника;
- разрешение конфликта зашло в тупик, при этом есть желание избежать прямой конфронтации. Данный стиль направлен на совместные действия.

Сотрудничество



Стиль сотрудничества — стиль поведения, ориентированный на совместный поиск участниками конфликта конструктивного взаимовыгодного решения.

Стиль нацелен на достижение собственных целей участниками конфликта. Но, в отличие от соперничества, он предполагает совместный поиск решений, удовлетворяющих интересы обеих сторон, без нанесения ущерба самим участникам и их взаимоотношениям, и даже позволяющих укрепить партнерское взаимодействие.

Компромисс



Стиль компромисса — стиль поведения, ориентированный на урегулирование конфликта путем взаимных уступок и частичного удовлетворения своих интересов.

Стиль компромисса предпочтителен, когда:

- участники не хотят портить отношения и пытаются выиграть время, чтобы собраться с силами;
- использование других стилей поведения в данном конфликте не эффективно;
- в процессе развития конфликта участники корректируют свои цели под сложившуюся ситуацию.

Избегание



Стиль избегания — *такое поведение в конфликте, когда участник стремится выйти из конфликта, не желая отстаивать чьи-либо интересы, в том числе и собственные*

Стиль избегания предпочтителен, когда:

- *участник не желает осложнять отношения с соперником;*
- *предмет конфликта не является тем, ради чего стоит бороться (цель не оправдывает средства);*
- *соперник сильнее по личностным качествам или выше по статусу;*
- *участнику требуется отложить столкновение, чтобы собраться силами, мыслями и т. д.*

Характеристика стратегий

Название стратегии	Достоинства	Недостатки
<i>Конкуренция</i> – отстаивание своих интересов до конца, иногда в ущерб другому	Все твои интересы соблюдены	Репутация скандалиста и неприятного человека
<i>Избегание</i> – откладывание решения конфликта	Выигрываешь время	Проблема не решена, негативные эмоции не исчезли, а загнаны внутрь
<i>Сотрудничество</i> – взаимовыгодный вариант решения конфликта	Учтены интересы обеих сторон	Требует много сил и времени.
<i>Приспособление</i> – игнорирование своих интересов в пользу другого	Не испорчены отношения с человеком, так как его интересы соблюдены	Твои интересы остались без внимания
<i>Компромисс</i> – взаимовыгодные уступки, но интересы учтены не все	Часть интересов обеих сторон соблюдена	Получил лишь часть того, на что рассчитывал, и надо строго соблюдать условия договора

КОНСТРУКТИВНОЕ РАЗРЕШЕНИЕ КОНФЛИКТОВ

Правило № 1.

Помните: в конфликте не бывает победителей

«Истинная победа та, когда никто не чувствует себя побежденным».

Правило № 2.

Расскажите своему оппоненту, что вы чувствуете в данной ситуации (проблема невысказанных мыслей и чувств)

«Я- высказывание» — это способ сообщения информации о ваших собственных чувствах, переживаниях, мыслях без оскорбления или осуждения того, к кому вы обращаетесь.

«Я- высказывание» начинается с местоимения «я» («мне», «меня»).

Практическая часть



- Упражнение «Встреча на узком месте»;
- Самостоятельная работа «Стили поведения в конфликте»;
- Упражнение «Список эмоций»;
- Упражнение «Как сказать»;
- Упражнение «Поучительный рассказ»;
- Упражнение «Мне не нравится».



«Список эмоций»

- **РАДОСТЬ**

Восторг, веселье, заинтересованность, удовлетворение, доброжелательность, воодушевление, взволнованность, умиротворение, соперничество, сопричастность, благодарность, сердечность, интерес, искренность, спокойствие, любовь, поддержка, уверенность, удивление, доверие, надежда, эйфория, желание, симпатия, нежность.

- **СТРАХ**

Раздражительность, ужас, нерешительность, испуг, подозрительность, настороженность, неуверенность, безнадежность, застенчивость, растерянность, беспокойство, зависть, сдержанность, боязливость, лень, паника, робость, тревога, смятение, жадность, опасение, волнение, трусость, резкость.

«Список эмоций»

- **ТОСКА**

Разочарование, тоскливость, подавленность, боль, угнетенность, удрученность, одиночество, горе, тоска, скука, грусть, печаль, уныние, терпение, депрессия, огорчение, поражение, жалость к себе.

- **СТЫД**

Неловкость, недооценка, стеснение, сожаление, раскаяние, смущение, насмешка, вина.

- **ГНЕВ**

Недовольство, враждебность, раздражение, злорадство, равнодушие, ненависть, обида, ярость, злость, цинизм, протест, унижение, нелюбовь, агрессия, отрицание, бешенство, неприязнь, отвращение.