



КОНФЛИКТЫ И СПОСОБЫ ИХ РАЗРЕШЕНИЯ

ЗАДАЧИ :

- Ознакомить обучающихся с понятиями конфликтные ситуации и конфликт;
- Учить все задействованные в конфликте стороны, избегать конфликтных ситуации и своевременно решать их;
- Формировать представления о различных вариантах человеческого общения;
- Воспитать уважительное отношение к окружающим людям;
- Формировать социально одобряемые формы поведения.

ЧТО ТАКОЕ КОНФЛИКТ?

Конфликт - это столкновение отдельных людей или социальных групп, выражающих различные, а нередко и противоположные цели, интересы, взгляды.



МОДЕЛЬ КОНФЛИКТА

Конфликтная ситуация.

Инцидент.

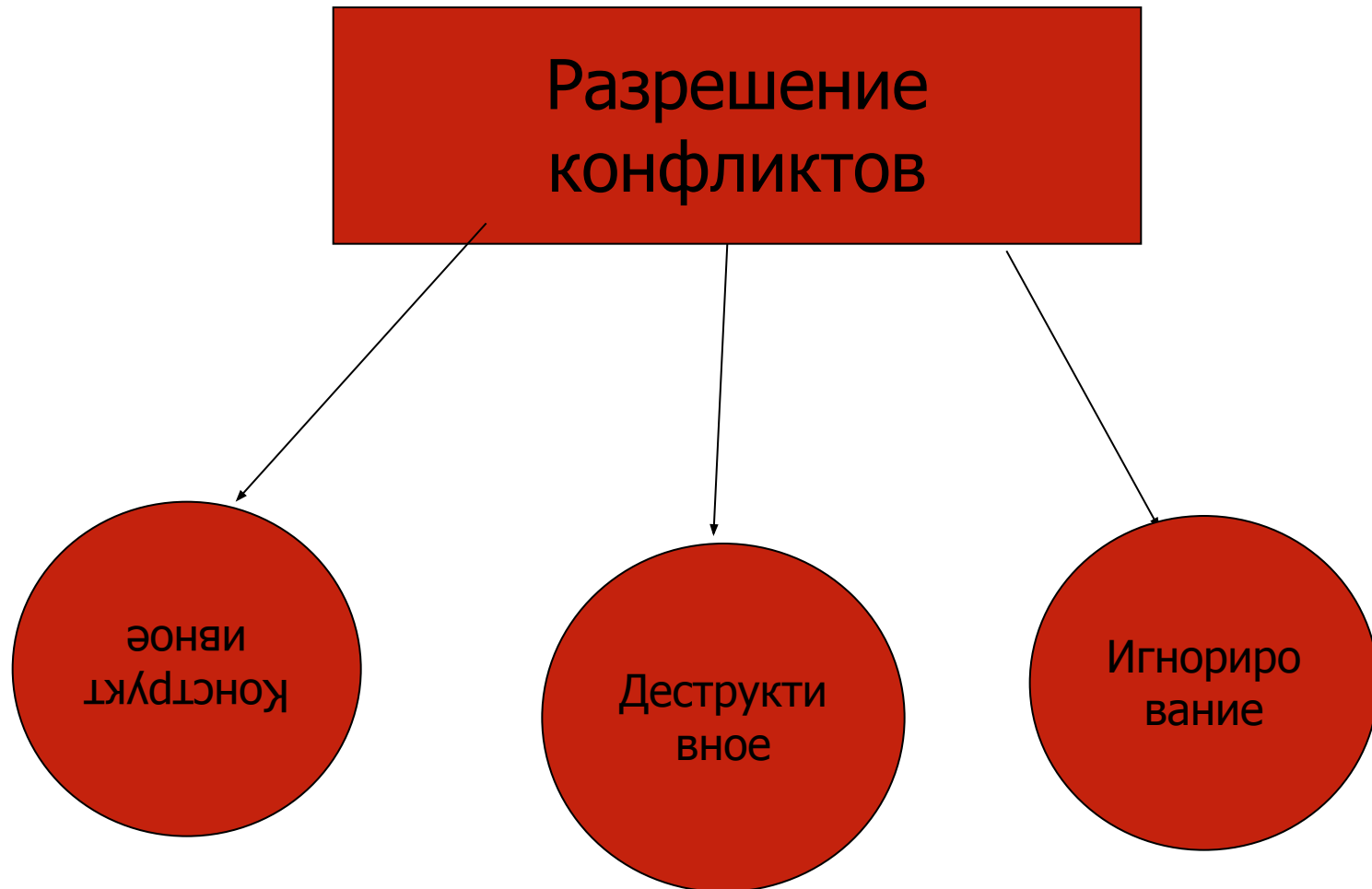
Конфликтное взаимодействие.

Разрешение конфликта

- **Конфликтная ситуация** — это возникновение разногласий, т. е. столкновение желаний, мнений, интересов.
- **Инцидент** (лат. *incidentis* — «случающийся») — случай, недоразумение, происшествие (обычно не приятное), столкновение

- 
- **Конфликтное взаимодействие** – один из видов социального взаимодействия, заключающийся в противодействии конфликтующих сторон и проходящий на фоне выраженных негативных эмоций, переживаемых ими по отношению друг к другу.
 - **Разрешение конфликта** - это вид деятельности субъекта, связанный с завершением конфликта.

СПОСОБЫ РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТОВ



Конструктивные

Характеризуются инцидентами, которые приводят к положительным последствиям. Стороны способны найти компромисс и решить возникший спор. Отличительными признаками считаются:

1. Совместное решение приходит быстро и просто.
2. Отношения между участниками теплеют.
3. Обе стороны конфликта воспринимают спор как вполне нормальную вещь.
4. Участники спора находят взаимопонимание, которое в будущем позволит избежать подобных ситуаций.
5. Конфликт в итоге разрешается способом, который удовлетворяет обе стороны.

Примером конструктивных конфликтов можно считать ситуацию, когда сотрудник компании вступает в открытый разговор с начальником, стороны находят компромисс и улучшают взаимоотношения.



Деструктивные

Характеризуются инцидентами, которые приводят к негативным последствиям. Стороны не способны найти компромисс и решить проблему. Отличительными признаками являются:

- Соперничество.
- Отрицательные эмоции.
- Уверенность в том, что нахождение точек соприкосновения и компромисса менее важно, чем выигрыш в данном споре.
- Рассмотрение другого человека в качестве противника, а не собеседника, а чужих взглядов как априори неверных.

- Нежелание контактировать с собеседником.
- Желание снизить или вовсе прекратить сотрудничество с противником в споре.

Примерами данных конфликтов являются драки, преступления или военные действия.



Игнорирование конфликта

- Уход от конфликта - игнорирование непосредственно опонента сложившегося конфликта

«Если в жизни есть возможность сделать шаг назад, чтобы избежать конфликта – лучше его сделать» (с) Расим Мусабеков



ПОСЛЕДСТВИЯ КОНФЛИКТОВ

<i>Развитие конфликта</i>	<i>Разрешен или не разрешен конфликт</i>	<i>Чувства участников конфликта</i>
Игнорирование (уход от решения проблем)	Конфликт не разрешен. Проблема осталась	Чувство неудовлетворенности, обиды, горечи.
Деструктивное (силовой)	1 вариант: Конфликт не разрешен. Порожден новый конфликт. 2 вариант: Конфликт разрешен в пользу сильного. Ущемлены права и интересы потерпевшей стороны.	Чувство неудовлетворенности, злости, обиды. Победитель: чувство удовлетворенности, превосходства, злорадства. Потерпевший: чувство горечи, обиды, унижения, стыда.
Конструктивное (компромисс, согласие)	Мирное разрешение конфликта.	Удовлетворенность, радость, гордость за принятое решение.

Виды конфликтов

По количеству участников :

Внутриличностные конфликты

состоят в столкновении различных личностных образований (мотивов, целей, интересов и т. д.) и представленные в сознании индивида соответствующими переживаниями.
(например, несовпадение желаний и возможностей человека)

Межличностные конфликты

ситуации противоречий, разногласий, столкновений между отдельными людьми
(между матерью и ребенком, между друзьями)

Конфликт между личностью и группой

противоречие в отношениях отдельного человека и группы людей
(конфликт между преподавателем и студенческой группой, между руководителем и подчиненными)

Межгрупповые конфликты

конфликты между малыми и большими социальными группами (конфликты между семьями, компаниями друзей, междоусобицы, межнациональные столкновения)

ОСНОВНЫЕ СТРАТЕГИИ ВЗАИМОДЕЙСТВИЙ В КОНФЛИКТЕ

Избегание.

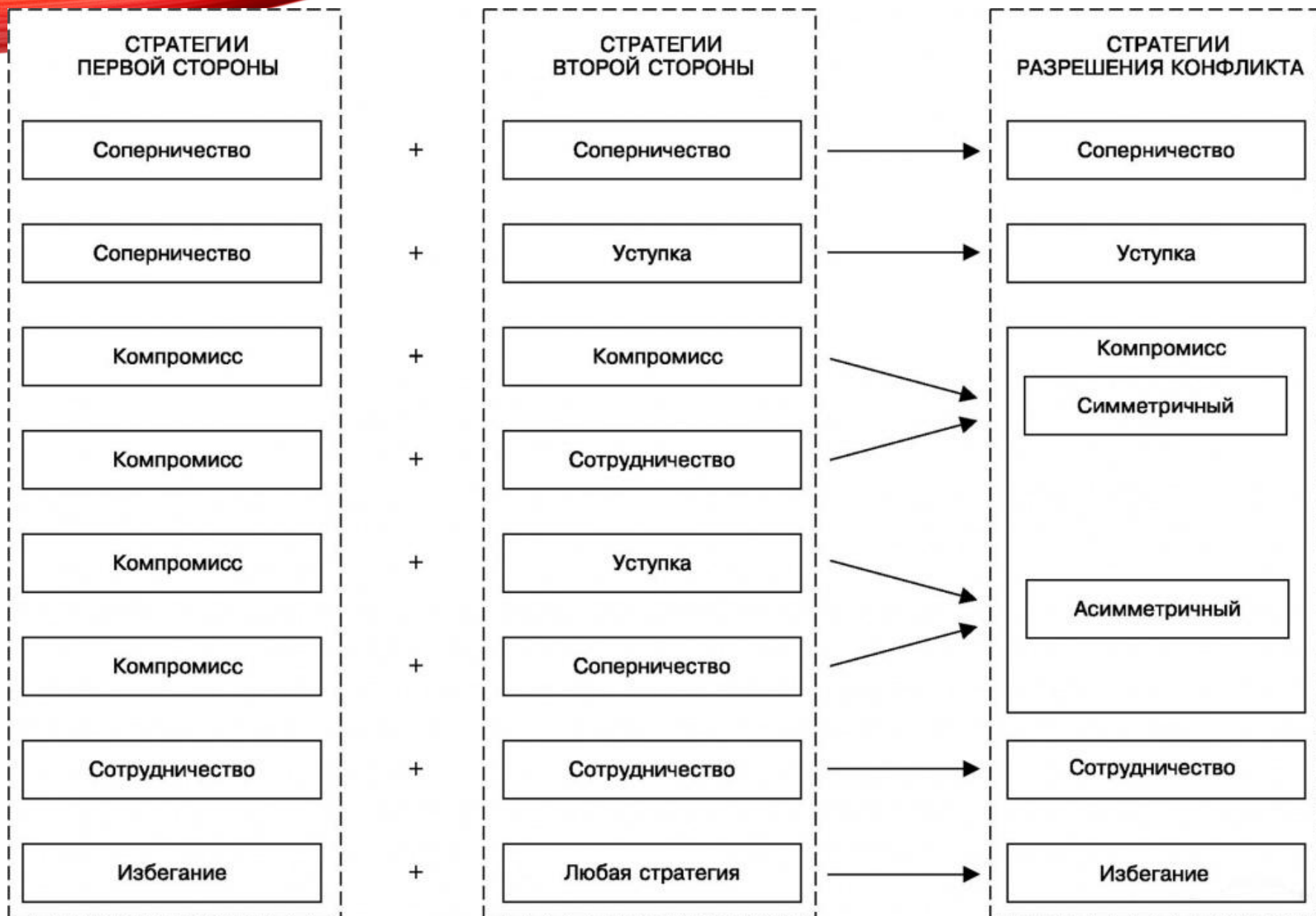
Соперничество.

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:

Каждый 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.



КАК ПРАВИЛЬНО КРИТИКОВАТЬ?

Эффективная критика:

давай информацию,
а не указания;

говоря о
положительных и
отрицательных
сторонах работы,
начни с
положительного;

говори конкретно
(о том, что можно
услышать,
увидеть,
пощупать),
догадка –
бесполезная
информация;

в речи используй
прошедшее время.



ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ

ПОДГОТОВИТЬ:

- Тренинговые упражнения на установление контакта, восприятие и понимание эмоционального состояния.
- Тренинговые упражнения, направленные на работу с конфликтами.



**Проживая жизнь, мы вновь и
вновь попадаем в
конфликтogenous зону, но мы не
должны пугаться этого
объективного обстоятельства.**

**Нам необходимо разрешать
конфликты так, чтобы никто не
видал, что противоречия были.**