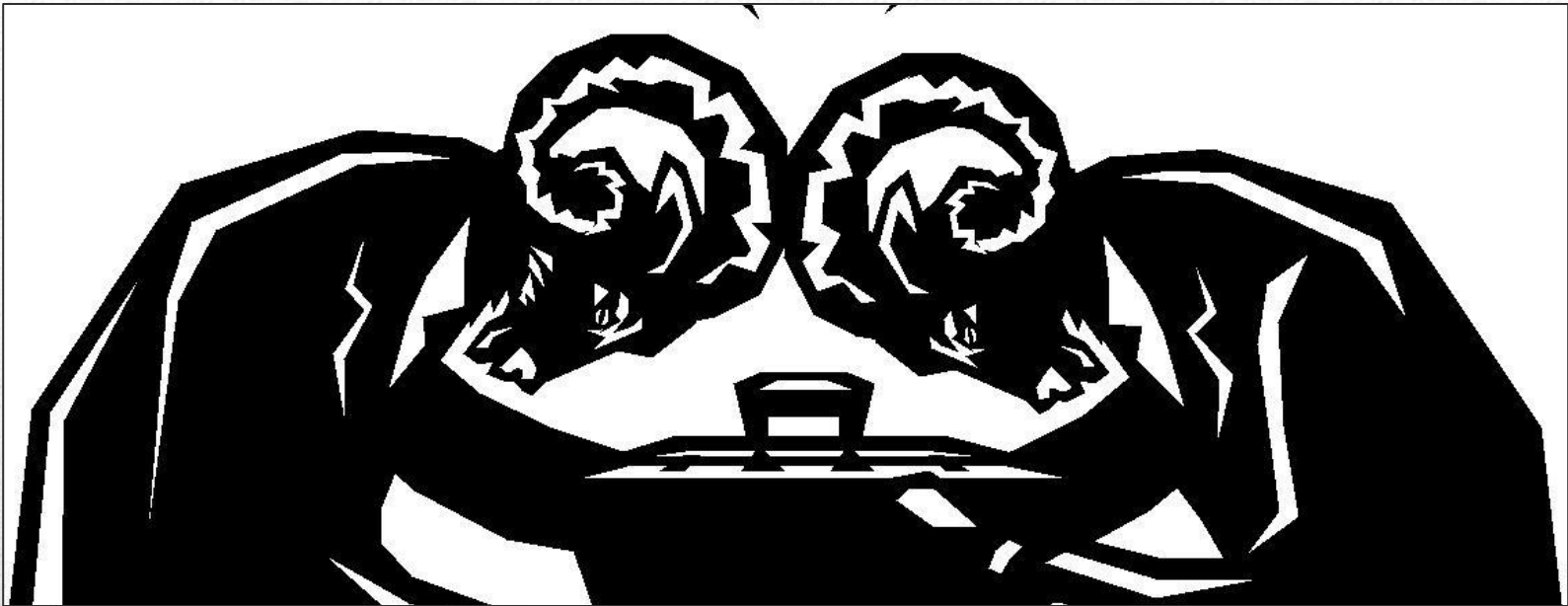


УПРАВЛЕНИЕ КОНФЛИКТОМ



«Конфликтные ситуации неизбежны, но умный ищет выход из них, а дурак — вход»



Цели и задачи тренинг-семинара:

- Обрести системное представление о природе конфликта
- Развить навыки эффективного управления конфликтом
- Рассмотреть виды, признаки, структуру конфликта и его конструктивные и негативные стороны
- Структурировать методы, приемы и техники управления конфликтом
- Сформировать адекватные стратегии реагирования и рассмотреть типичные ошибки поведения в конфликтных ситуациях

Продолжительность: 2 часа

- **Конфликт** (лат. *conflictus* — столкнувшийся)

— наиболее острый способ разрешения противоречий в интересах, целях, взглядах, возникающих в процессе социального взаимодействия, заключающийся в противодействии участников этого взаимодействия и обычно сопровождающийся негативными эмоциями, выходящий за рамки правил и норм

- **Конфликт** — столкновение сторон, мнений или сил

- **Конфликт** – столкновение противоположных позиций, целей, интересов и взглядов субъектов взаимодействия

- **Конфликт** — трудноразрешимое противоречие

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



Ассоциации

- Агрессия
- Борьба
- Проблема
- Опасность
- Насилие
- История



История

- Библейский сюжет (600 г. до н.э.): Каин и Авель
 - Мифология: Яблоко раздора Афина, Гера, Афродита
 - Шекспир: Ромео и Джульетта
 - Конфуций (551 г. до н.э.): Лучшая война та, которой удалось избежать
 - Гераклит (VI век до н.э.): «... враждующие соединяются, из расходящихся получается прекрасная гармония и все происходит через борьбу...конфликт основа всех вещей»
 - Макиавелли (XV век): «... угроза конфликта есть всегда...невозможно разом удовлетворить все притязания...»
-

3. Фрейд

«...человек страдает от конфликта между требованиями жизни влечений и сопротивлением, которое поднимается в нем против них, и мы ни на миг не забывали об этой сопротивляющейся, отклоняющей, вытесняющей инстанции...»

К. Юнг

«...человек, наделенный животным инстинктом самосохранения, с самого начала своего существования находится в борьбе с собственной душой и ее демонизмом....»

Г. Зиммель (IX-X век)

«Конфликт, таким образом, предназначен для решения любого дуализма: это способ достижения своеобразного единства, даже если оно достигается ценой уничтожения одной из сторон, участвующих в конфликте. Здесь мы можем провести некоторую параллель с тем, что, как известно, наиболее сильный симптом болезни – это попытка организма избавиться от нарушений и повреждений, вызываемых конфликтами его частей»

Конфликты неизбежны. Их неизбежность заложена в самой природе человека. Один из основных источников возникновения и развития конфликтов – изначально присущая людям агрессивность, априорный инстинкт борьбы, первичная потребность во враждебности. Формы проявления агрессивности ограничены общественными нормами.

Признаками конфликта являются:

- **Биполярность или оппозиция**, представляет противостояние и одновременно взаимосвязанность, содержит в себе внутренний потенциал противоречия, но сама по себе не означает столкновения или борьбы
 - **Активность** — но только та активность, которая синонимична понятиям «борьбы» и «противодействия», активность невозможна без некоторого импульса, задаваемого осознанием ситуации со стороны субъекта конфликта
 - **Наличие субъектов конфликта** — **субъект** — это активная сторона, способная создавать конфликтную ситуацию и влиять на ход конфликта в зависимости от своих интересов. Как правило, субъекты конфликта обладают особым типом мышления — конфликтным. Противоречие представляет собой источник конфликтных ситуаций только для субъектов-носителей конфликтного типа мышления
-

Стадии развития конфликта



Виды конфликтов:

По длительности, к этим видам относятся следующие подвиды:

- Долгосрочные
- Краткосрочные
- Разовые
- Затяжные
- Повторяющиеся

По характеру развития:

- Преднамеренные
- Спонтанные

По объёму:

- Глобальные
- Локальные
- Региональные
- Групповые
- Личные



по форме:

- Внутренние
- Внешние
- Антагонистические

По влиянию на ход развития общества:

- Прогрессивные
- Регрессивные

По источнику возникновения:

- Объективные
- Субъективные
- Ложные

По сферам общественной жизни:

- Экономические (или производственные)
- Политические



ЛИ



КОНФЛИКТ –

ЭТО ХОРОШО!

КОНФЛИКТ –

ЭТО ПЛОХО!

Конструктивные стороны конфликта

- Даёт возможность увидеть скрытые отношения, противоречия, недостатки, «слабое звено»
 - Позволяет осуществить целенаправленную коррекционную деятельность
 - Предотвращает застой, стимулирует движение вперед
 - Обнажая реальные стороны жизни, позволяет адаптироваться к ним
 - Дает возможность выплеснуть отрицательные эмоции, снять напряжение
 - Предотвращает более серьезные конфликты на ранней стадии
 - Формирует умение решать сложные проблемы
 - Является средством испытания и самоутверждения и дает толчок к пересмотру, развитию своих взглядов на привычное
 - Способствует сплочению коллектива при противостоянии с внешним врагом
-

Деструктивные стороны конфликта

- Отрицательные эмоциональные переживания приводят к психосоматическим заболеваниям
- Временные потери.

На одну минуту конфликта приходится 12 минут послеконфликтных переживаний!!!

- Разрушаются коллектив и личность
 - Нарушаются деловые и личные отношения между людьми
 - Снижается работоспособность и производительность труда
 - Снижается дисциплина, ухудшается качество работы и в целом ухудшается социально-психологический климат
 - Вовлекаются новые участники которые продуцируют новые конфликты
 - Подрывается авторитет, что негативно отражается на имидже во внешней среде
 - Сложное восстановление деловых отношений так как представление о победителях или побежденных как о врагах
-

Конфликтогенное поведение

Основные проявления:

- открытое недоверия
- неумение выслушать и перебивание собеседника
- принижение значимости его роли
- подчеркивание различий между собой и собеседником
- устойчивое нежелание признавать свои ошибки
- заниженная оценка вклада партнера
- постоянное навязывание своей точки зрения
- неискренность в суждениях

Большинство их перечисленных выше конфликтогенных действий можно отнести к одному из **3-х типов:**

- стремление к превосходству
 - проявление агрессивности
 - проявление эгоизма
-

Техники, снижающие напряжение:

- Предоставление партнеру возможности выговориться
 - Вербализация эмоционального состояния: своего и партнера
 - Подчеркивание общности с партнером (сходство интересов, мнений, единство цели и др.)
 - Проявление интереса к проблемам партнера
 - Подчеркивание значимости партнера, его мнения в ваших глазах
 - В случае вашей неправоты – немедленное признание ее
 - Предложение конкретного выхода из сложившейся ситуации
 - Обращение к фактам
 - Спокойный уверенный темп речи
 - Поддержание оптимальной дистанции, угла поворота и контакта глаз
-

Техники, повышающие напряжение:

- Перебивание партнера
 - Игнорирование эмоционального состояния: своего и партнера
 - Подчеркивание различий между собой и партнером, преуменьшение вклада партнера в общее дело и преувеличение своего
 - Демонстрация незаинтересованности в проблеме партнера
 - Принижение партнера, негативная оценка личности партнера
 - Оттягивание момента признания своей неправоты или отрицание ее
 - Поиск виноватых и обвинение партнера
 - Переход на «личности»
 - Резкое убыстрение темпа речи
 - Избегание пространственной близости и наклона тела
-

Стратегии поведения

В современной конфликтологии выделены

5 стратегий поведения в конфликтной ситуации:

- **Приспособление** — одна сторона во всём соглашается с другой, но имеет своё мнение, которое боится высказывать
 - **Избегание** — уход от конфликтной ситуации
 - **Компромисс** — приемлемое для обеих сторон решение
 - **Соперничество** — активное противостояние другой стороне
 - **Сотрудничество** — обсуждение и реализация взаимовыгодного решения
-

**Управление конфликтом
заключается в том, чтобы сделать
его продуктивным,
т.е. Минимизировать негативные
последствия и максимально
использовать позитивные стороны**

РАЗРЕШАТЬ ИЛИ ИЗБЕГАТЬ?

ВОТ В ЧЕМ ВОПРОС...

В разные моменты жизни, все мы примеряем на себя разные стратегии и типы поведения и проигрываем эти роли,

но одна из них является доминирующей

Знание основных 5 типов поведения в конфликте даст возможность более эффективно выстраивать отношения несмотря ни на что с теми людьми, с кем мы живем и работаем, которые нам близки и дороги

Найди себя!

5 типов поведения в конфликтной ситуации:

1. «Максималист»

его девиз – «Я всегда прав!»,

только его точка зрения права и всё тут, без победы человек не уйдет и его слово должно быть последним

2. «Борец»

его девиз – «Давай поборемся, а потом я тебя выслушаю и возможно соглашусь!»,

ему интересен сам процесс, это провокатор

3. «Нейтрал»

его стойкий внутренний девиз – «Никому ничего не скажу»,

у него есть четкое мнение обо всём, свои суждения, но главное – он никогда не присоединяется ни к одной из противоборствующих сторон и провоцировать его бесполезно

4. «Миротворец»

его девиз – «Давайте жить дружно!» (кот Леопольд)

он умеет сглаживать конфликтную ситуацию, но не дает себе право участвовать в таковых, так как природный страх не дает ему увидеть способы разрешения конфликта, он лучше их обойдет

5. «Реалист»

его девиз – «Я уважаю взгляды нас обоих!»

он четко видит и уважает 2 позиции, не противопоставляет их, а воспринимает как реальность. Внутреннее знание, что всё разрешится даёт силы преодолеть все противоречия. Нет кипения страстей



**«УМЕНИЕ ЛАДИТЬ С ЛЮДЬМИ
ПРИХОДИТ С УСТАЛОСТЬЮ
ОТ КОНФЛИКТОВ»**

Михаил Мамич (писатель-афорист)

РЕКОМЕНДАЦИИ НА ДОРОЖКУ ;)))

**Не вмешивайтесь, не комментируйте,
не встречайте, не навязывайте свои взгляды**

**Советуйте только тогда,
когда люди сами спросят Ваше мнение**

Позвольте людям быть теми, кто они есть!

Копилка:

- Анцупов А.Я., Шипилов А.И. Конфликтология
 - Гришина Н.В. Психология конфликта
 - Виктор Пономаренко. Управление конфликтами
 - Егидез А.П. Психология конфликта
 - Дэвид Д. Бернс. Ругаться нельзя мириться. Как научиться разруливать и предотвращать конфликты
 - Дейл Карнеги. Как найти выход из любой конфликтной ситуации
 - Джеффри Миллер «Трансцендентная функция»
 - Джеффри Рубин, Дин Пруйт, Сунг Хе Ким. Социальный конфликт. Эскалация, тупик, разрешение. Секреты убеждения
 - Джордж Колризер. Не стать заложником. Сохранить самообладание и убедить оппонента
 - Кеннет Клок, Джоан Голдсмит. Конфликты на работе. Искусство преодоления разногласий
 - «Конфликты, Контакты», «Конфликт» - мультипликационные фильмы студии «Союзмультфильм»
 - Художественные фильмы: «Гараж», «Повелитель приливов», «Управление гневом»
-