

Конфликты и способы их разрешения

...



Конфликт – в переводе с латинского означает «столкновение», - это противоречие, возникающее между людьми в связи с решением тех или иных вопросов социальной (общественной) и личной жизни.

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 избежать конфликта путем обмена уступками. Отсутствует поиск скрытых интересов, рассматриваются только то, что каждый говорит о своих желаниях.



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



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.