

Конфликты и способы их решения



**«Если в вашей жизни нет
конфликтов, проверьте, есть ли у
вас пульс?»**

Чарльз Ликсон



Конфликт – это вид социального взаимодействия, основанный на противоборстве и противоречии интересов.

КОНФЛИКТЫ в жизни человека НЕИЗБЕЖНЫ
ВАЖНО уметь их ПРАВИЛЬНО РЕШАТЬ!



Причины конфликтов:

1. неверная информация, слухи;
2. стремление иметь превосходство над другим человеком;
3. агрессивность;
4. эгоизм;
5. неудовлетворённость взаимоотношениями;
6. разные жизненные цели, ценности и интересы;
7. психологическая несовместимость;
8. неприязненное отношение к человеку, негативные эмоции по отношению к нему;
9. личная предрасположенность к конфликтам;
10. низкий уровень конфликтоустойчивости.

Виды конфликтов:

I.

1. Внутриличный
2. Межличностный
3. Внутригрупповой
4. Межгрупповой

II.

1. Открытый
2. Скрытый

III.

1. Деловой
2. Личностный

IV.

1. Созидательный
2. Разрушительный

V.

1. Кратковременный
2. Затяжной
3. Долгосрочный



Способы разрешения конфликтов:

Избегание

Соперничество

Приспособление

Компромисс

Сотрудничество



Избегание

Человек не отстаивает свои права, ни с кем не сотрудничает для выработки решения или уклоняется от него, перекладывает ответственность за принятие решения на другого



Соперничество

Человек 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



Сотрудничество

**Активное участие в
решении конфликта,
отстаивание своих
интересов, с выраженным
желанием сотрудничать с
другим человеком,
требуется продолжительных
затрат времени. Самый
сложный, но эффективный
метод**



Правила эффективного решения конфликта:

1. **говорите конкретно**, догадка – бесполезная информация;
2. не судите о людях за глаза, **не передавайте сплетни**;
3. **умейте выслушать** людей, не перебивая;
4. нельзя с ходу отвергать или оспаривать каждую мысль собеседника;
5. чаще **улыбайтесь** людям;
6. **шутите в меру**; каждый нормальный человек может вынести лишь определённую дозу насмешек;
7. **извлекайте уроки** из допущенных ошибок в общении;
8. помните, что **каждый имеет право на свое мнение**, и оно может не совпадать с вашим;
9. **не оскорбляйте** другого человека, не пытайтесь «задеть его за живое»;
10. проявите мужество **признать ошибку**, если вы ее допустили;
11. помните: **только дураки не меняют своего мнения**;
12. сохраняйте **спокойствие**;
13. высказывайтесь сами и дайте эту возможность другому;
14. помните, выбирая метод решения конфликта – насколько дорог вам человек и хотите ли вы сохранить с ним хорошие отношения!

Терпения и мудрости вам в
решении
конфликтов!

