

- Можно ли вообще не вступать в конфликты?
- Существуют ли люди, не вступающие в конфликты?



Термин Конфликт (от лат. слова
 — столкновение) — это отсутствие
 согласия между двумя или более
 сторонами, которые могут быть
 конкретными лицами или группами.



□ 2. **Ж. СК СРИДИКИ ОТ ОТ ВЕТЕНЬ БТ** ЭТ ЭТ ЭТ ОТ ОТВОВА, Дед Е И ВИДИ (ИИ ГОР ВЕ В ДЕ И ВИВИ), МОЛУЩИЕИ ВРИВИВЕВЕ ИТИКО КОРИДИКИ КИ БЫ.

Конфликтоген + Конфликтная ситуация + Инцидент

Первый Более сильный сильный ответный конфликтоге конфликто ген н

Какими бывают конфликты?

- По объему конфликты подразделяют на:
- внутрличностные;
- межличностные;
- между личностью и группой;
- межгрупповые.

 Внутриличностные конфликты возникают в результате того, что производственные требования не согласуются с Личными

потребностями или ценностями сотрудника, а также в ответ на рабочую недогрузку или перегрузку, противоречивые требования.

v

Межличностный конфликт

вовлекает двух или более индиви дов, воспринимающих себя как находящихся в оппозиции друг другу в отношении целей, расположений, ценностей или поведения. Это, пожалуй, самый распространенный тип конфликта. ■ - Конфликт между личностью и группой проявляется как проти воречие между ожиданиями или требованиями отдельной личности и сложившимися в группе нормами поведения и труда.

M

■И последнее — самое главное:

- Межгрупповые конфликты конфликты внутри формальных групп коллектива (например, администрации и профсоюза), внутри неформальных групп, а также между формальными и неформальными группами.

7

Конкуренция.

- Данный тип поведения присущ людям с активной жизненной позицией и тем, кто предпочитает идти собственным путем.
- «Чтобы выиграл я, ты должен проиграть».
- Человек стремится удовлетворить свои интересы в ущерб интересам другого человека.
- Применяют в следующих случаях:
- -исход очень важен для человека,
- -если человек обладает авторитетом,
- -когда нет выбора и нечего терять

10

Избегание или уклонения.

- Многие стараются избежать конфликта.
- «Никто не выигрывает, поэтому я ухожу от него».
- Люди используют данный стиль поведения в следующих случаях:
- -не хотят проиграть,
- -боятся,
- -нет времени и т. д.



Приспособление.

- Человек в меньшей степени отстаивает свои интересы. «Чтобы ты выиграл, я должен проиграть».
- Используют тогда, когда нет достаточной власти. Но не рекомендуется использовать тогда, когда человек обижен.

Сотрудничество.

- «Чтобы выиграл я, ты должен тоже выиграть».
- Самый эффективный стиль поведения в конфликте.

Компромисс.

- «Чтобы каждый из нас что-либо выиграл, каждый должен что-то проиграть».
 Недостатком данного стиля поведения является то, что проблемы решаются поверхностно. Используется тогда, когда:
- -оба партнера обладают достаточной властью, но взаимоисключающими интересами,
- -когда устраивает временное решение,
- -какие-то уступки помогут сохранить отношения

Из-за чего возникают конфликты?

- Стремление к превосходству (угроза, обвинение, замечание или любая другая отрицательная оценка, насмешка и т.д.)
- Снисходительное отношение

 ("Как можно не понимать такие

 элементарные вещи?", "Ты же уже не
 маленький, а ведешь себя как…")

- м
 - Хвастовство ("Я разбираюсь в этом лучше, чем ты!")
 - Категоричность
 ("А я уверена, что ты не прав!!!")
 - Навязывание своих советов ("Послушай меня, я старше и лучше разбираюсь в жизни")
 - Разные точки зрения на одну и ту же проблему "Казнить нельзя помиловать!" (а где запятая?)



это когда у обеих сторон сохраняется ощущение достоинства и самоуважения.

Если конфликт все же возник.

- 1. Вступая в диалог, попробуйте использовать метод
- **"Я ВЫСКАЗЫВАНИЯ"** по следующей схеме:
- а) опишите ситуацию, вызвавшую напряжение, начиная фразу словами:
- "когда я вижу, что ты…"
- "когда это происходит..."
- "когда я сталкиваюсь с тем, что...";
- б) точно назовите свои чувства, возникающие в этой ситуации:
- "Я не знаю, как реагировать…"
- *"Я чувствую...* (раздражение, боль, обиду и т.д.);
- в) назовите причину, по которой это происходит:
- "Потому что...", "В связи с тем, что..."

- Старайтесь не употреблять слов и не производить действий, которые могут привести к возникновению конфликта.
- Старайтесь не следовать правилу "око за око, зуб за зуб", например, на слово "Дурак!" не отвечайте "Сам дурак!" и, если вам кажется, что вас обидели — не старайтесь в ответ обидеть еще сильнее.

- Соблюдайте такую дистанцию, чтобы и вы, и ваш оппонент чувствовали себя спокойно.
- Следите за своими интонациями, жестами и выражением лица.
- Не отворачивайтесь от собеседника, не показывайте всем своим видом, что вам безразлична его точка зрения.
- Постарайтесь не кричать, а говорить спокойным тоном и т.д.

- 3. Во время разговора используйте навыки активного слушания, в частности
- полностью сфокусируйте свое внимание на говорящем и старайтесь не отвлекаться;
- иногда повторяйте своими словами то, что говорит собеседник, пытаясь как можно точнее передать смысл сказанного ("Правильно ли я понял, что...");
- не давайте советов и не критикуйте;
- не притворяйтесь, что вы поняли, если этого не произошло — лучше уточните, переспросите еще раз;
- не перескакивайте с одной темы на другую;
- постарайтесь создать атмосферу сочувствия
 — другими словами, встаньте на место вашего оппонента и посмотрите на ситуацию его глазами;

И последнее — самое главное:

- Никогда не ведите себя с другими так, как бы вам не хотелось бы, чтобы они вели себя с вами!!!
- Поэтому, заявляя о своих правах, помните: они есть и у всех окружающих вас людей, и если вы научитесь уважать личные права других так же, как вы хотите, чтобы уважали ваши, будьте уверены, конфликтов в вашей жизни станет гораздо меньше.

Чего я вам от души и желаю!!!