


Конфликт - дело тонкое

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

- 
- ***Так что же такое — конфликт?***
 - ***Термин Конфликт*** (от лат. слова — столкновение) — это отсутствие согласия между двумя или более сторонами, которые могут быть конкретными лицами или группами.

Ты что не смог это
сделать когда мама
была дома?



- 2. **Конфликтоген** — это слова, действия (или бездействие), мощи приводят к конфликты.

Конфликтоген + Конфликтная
ситуация + Инцидент

Первый
конфликт
ген

Более
сильный
ответный
конфликт
ген

Еще более
сильный
ответный
конфликт
ген

Конфликт

Какими бывают конфликты?

- *По объему конфликты подразделяют на:*
- *внутриличностные;*
- *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.



■ - ***Межличностный конфликт***

вовлекает двух или более индивидов, 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 противоречие между ожиданиями или требованиями отдельной личности и сложившимися в группе нормами поведения и труда.

■ *И последнее — самое главное:*

■ - ***Межгрупповые конфликты*** —

конфликты внутри формальных групп коллектива (например, администрации и профсоюза),

■ *И последнее — самое главное:*

внутри неформальных групп, а также между формальными и неформальными группами.

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

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...”)

- **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?)

Конструктивное поведение

*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;***
- ***попытайтесь 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!!!