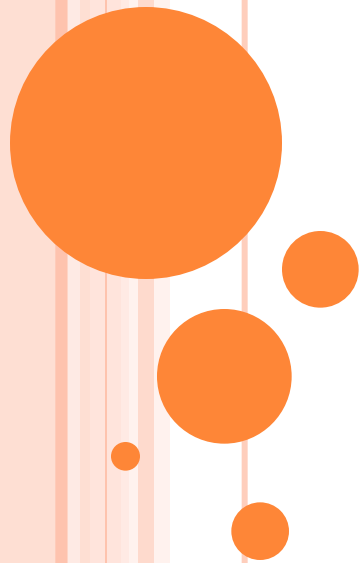


# УЧИМСЯ ЖИТЬ БЕЗ КОНФЛИКТОВ



# СТАБИЛЬНАЯ БЕСКОНФЛИКТНОГО ОБЩЕНИЯ



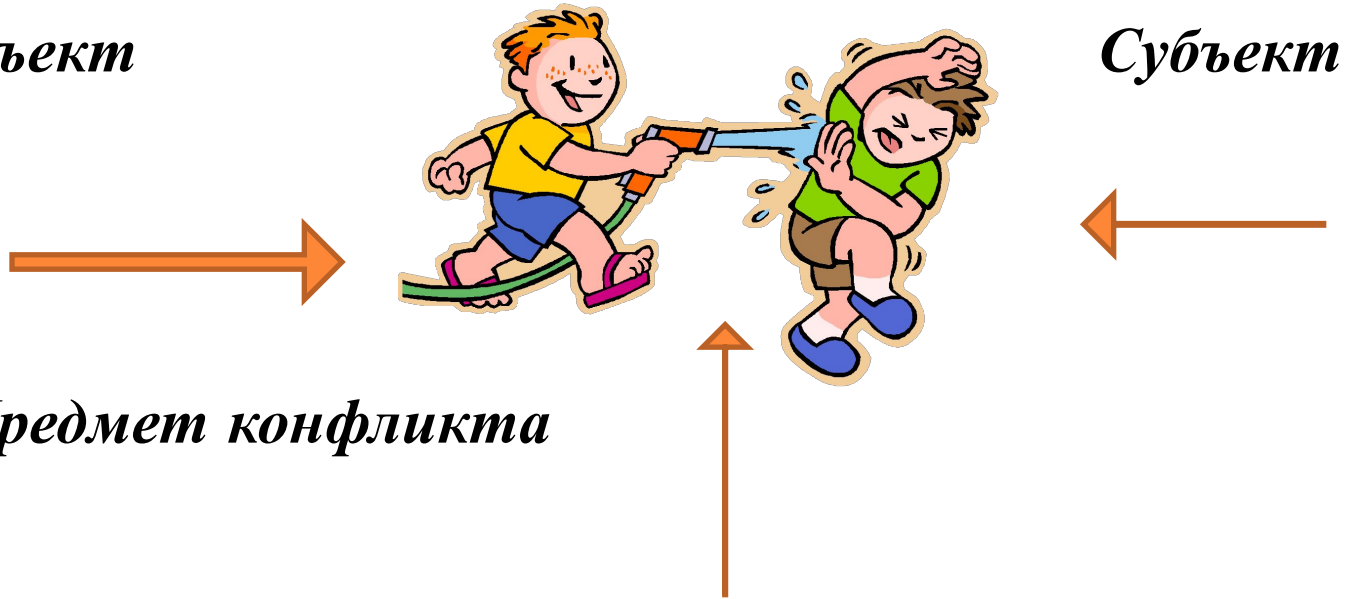
**Конфликт** – это спор, столкновение конкурирующих сторон (людей или социальных групп) за владение чем-то таким, что одинаково высоко ценится обеими сторонами.

**Конфликт** – это столкновение противоположно направленных целей, интересов, позиций, мнений, взглядов оппонентов или субъектов взаимодействия.

**Конфликт**- противоборство взаимосвязанных, но преследующих свои цели двух или более сторон.



*Субъект*



*Субъект*

*Предмет конфликта*

***Причина конфликта*** – объективные обстоятельства, которые определяют появление конфликта. Причина связана с потребностями конфликтующих сторон.

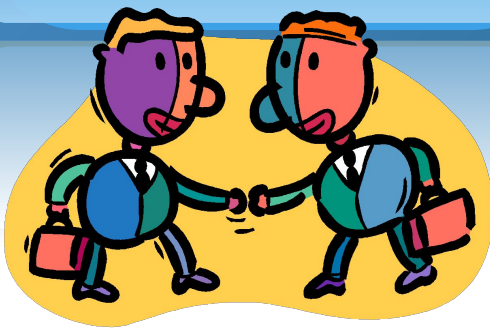
***Повод для конфликта*** – незначительное происшествие, которое способствует возникновению конфликта, но сам конфликт может не развиваться.



# ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА ПОЗВОЛЯЕТ

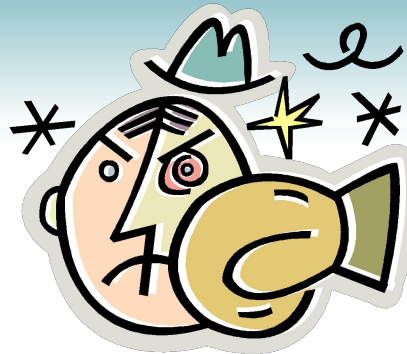
1

**Предконфликтная  
стадия**



2

**Конфликтная  
стадия**



3

**Послеконфликтная  
стадия**



# Разряды конфликтов

**Внутриличностные**



**межличностные**



**социальные**





# ВИДЫ КОНФЛИКТОВ



**конфликт**

*Политический*

*Экономический*

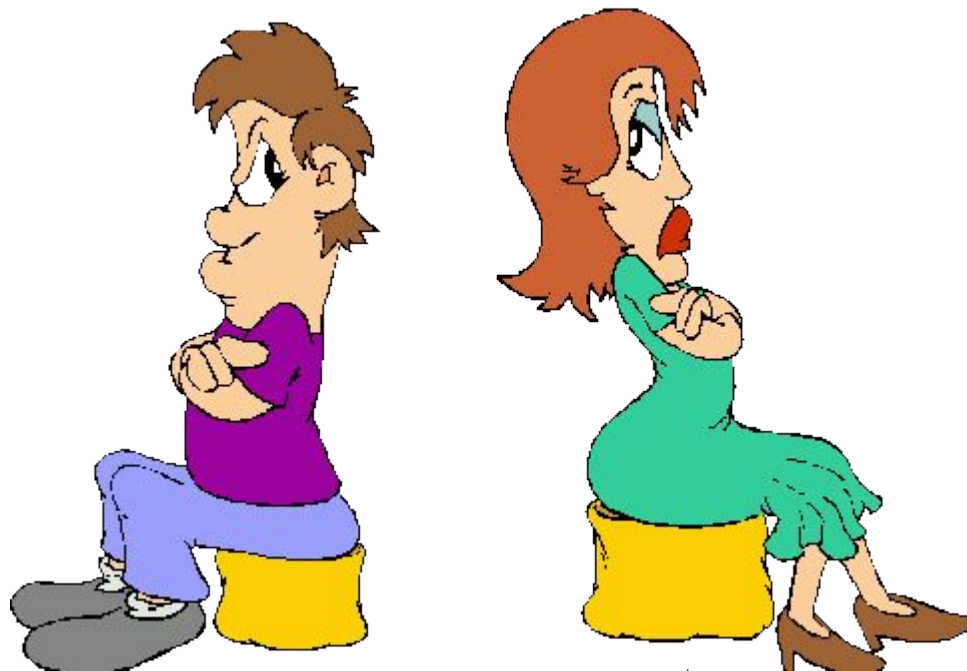
*Культурный и религиозный*

*Профессиональный*

*Этнический*

# *ПРИЧИНЫ ВОЗНИКНОВЕНИЯ КОНФЛИКТОВ*

- борьба за власть;
- за престиж;
- за влияние;
- за авторитет;
- экономическое  
неравенство;
- межнациональные распри;
- идеологическая несовместимость;
- межконфессиональные конфликты и т.д.





# ФУНКЦИИ КОНФЛИКТОВ

## Позитивные

- Разрядка напряженности между конфликтующими сторонами
- Получение новой информации об оппоненте
- Сплочение коллектива при противоборстве с внешним врагом
- Стимулирование к изменениям и развитию
- Снятие синдрома покорности у подчиненных

## Негативные

- Большие эмоциональные, материальные затраты на участие в конфликте
- Увольнение сотрудников, снижение дисциплины, ухудшение социально-психологического климата в коллективе
- Представление о побежденных группах, как о врагах
- Чрезмерное увлечение процессом конфликтного взаимодействия в ущерб работе
- После завершения конфликта – уменьшение степени сотрудничества между частью сотрудников
- Сложное восстановление деловых отношений («шлейф конфликта»)



**Александр I**

**1801-1825**





# ИГРА «РАЗДВИЖНОЙ ПИРОГ»



SmartyToys  
развивающие игрушки

## «ПРАЗДНИЧНЫЙ ПИРОГ»



1. Разрежете сами, на свое усмотрение, кому какой кусок – не важно, себе – лучший.
2. Постараетесь поделить поровну между всеми участниками праздника, включая и себя.
3. Скажете, что пирога вам не очень хочется, пусть он весь достанется гостям, а вот шоколадные фигурки вы бы съели.
4. Откажетесь резать, попросите кого-нибудь из гостей или родных об этом, дабы никого не обидеть.
5. Учтете пожелания гостей, себе возьмете кусок, какой достанется.



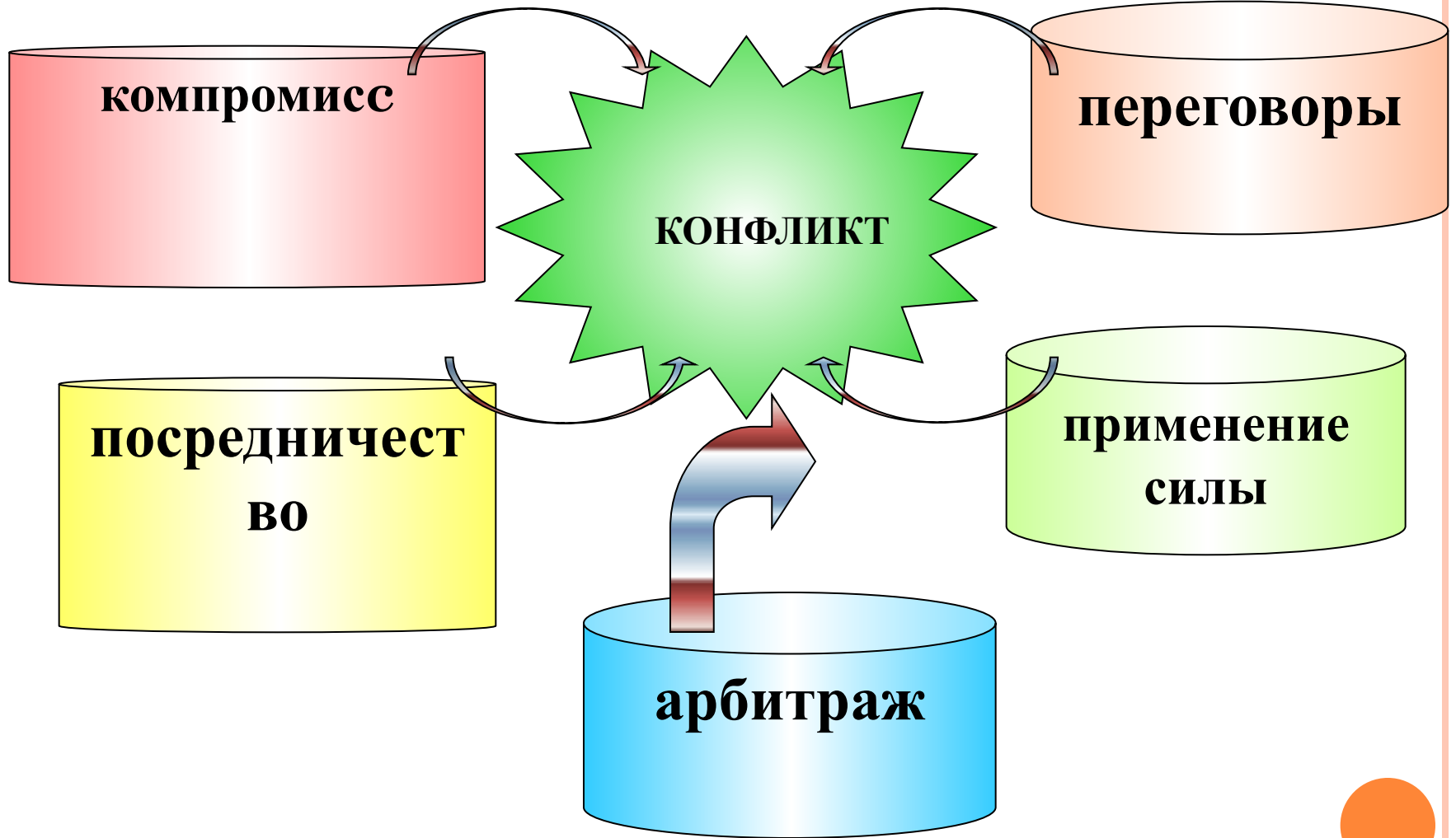
# СТРАТЕГИЯ ПОВЕДЕНИЯ

Стратегия поведения	Характеристика стратегии
Конкуренция, соперничество («акула»)	 <p>Стремление добиться удовлетворения своих интересов в ущерб другому</p>
Сотрудничество («сова»)	 <p>Выбор альтернативы, максимально отвечающей интересам обеих сторон</p>
Компромисс («лиса»)	 <p>Выбор, при котором каждая сторона что-то выигрывает, но что-то и теряет</p>
Избегание, уклонение («черепашка»)	 <p>Уход от конфликтных ситуаций, отсутствие как стремления к кооперации, так и попыток достижения собственных целей</p>
Приспособление («медвежонок»)	 <p>Принесение в жертву собственных интересов ради интересов другого</p>





# Способы разрешения конфликтов



# *Конфликт*





*ИЗБЕГАНИЕ*

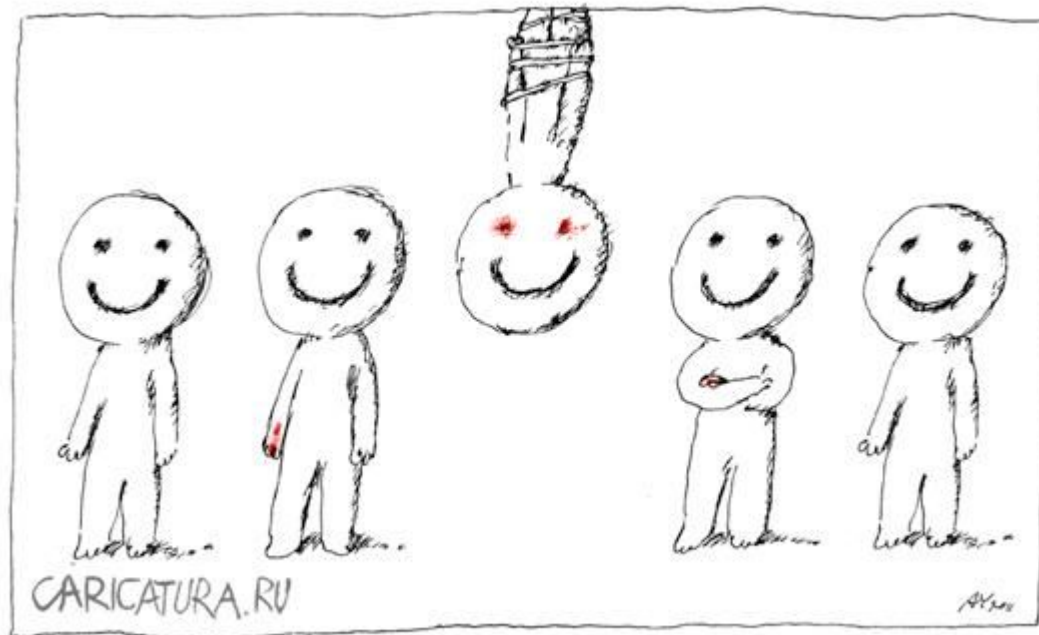


*ПРИСПОСОБЛЕНИЕ*





*СОРЕВНОВАНИЕ*



***КОМПРОМИСС***





*СОТРУДНИЧЕСТВО*



Название стратегии	Достоинства	Недостатки
Конкуренция – отстаивание своих интересов до конца, иногда в ущерб другому	Все твои интересы соблюдены	Репутация скандалиста и неприятного человека
Избегание – откладывание решения конфликта	Выигрываешь время	Проблема не решена
Сотрудничество – взаимовыгодный вариант решения конфликта	Учтены интересы обеих сторон	Требует много сил и времени.
Приспособление – игнорирование своих интересов в пользу другого	Не испорчены отношения с человеком, так как его интересы соблюдены	Твои интересы остались без внимания
Компромисс – взаимовыгодные уступки, но интересы учтены не все	Часть интересов обеих сторон соблюдена	Получил лишь часть того, на что рассчитывал, и надо строго соблюдать условия договора



- **А – агрессия**
- **Б – бесчеловечность**
- **В – возмущение**
- **Г- гнев**
- **Д – давление**
- **Е – ехидство**
- **Ж- жестокость**
- **З – злость**
- **И - издёвка**
- **К – крик**
- **Л – ложь**



***ЧТО ВЫ ЧУВСТВОВАЛИ И ДЕЛАЛИ В ОТВЕТ,  
КОГДА ВАС ОБЗЫВАЛИ?***

*действия*

*чувства*



# ПРАВИЛА ВЫХОДА ИЗ КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ:



Говори только о своих чувствах, а не о промахах  
других

Например:

*«Где ты был? Почему телефон не берёшь?*

*Столько СМС уже на тебя потратил!*

*Вот опоздаем из-за тебя на фильм!*

*Лучше бы я с Колькой пошел...»*

Лучше : «Ты опоздал, я расстроился,  
что мы не успеем на фильм.

Я переживал, не случилось ли чего по дороге с  
тобой...».







## ПРАВИЛА ВЫХОДА ИЗ КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ:

- *Говори чётко и ясно, чтобы собеседник мог понять, какой смысл ты вкладываешь в свои слова.*
- *«Уход от проблемы»  
Если ты понимаешь: что бы ты ни сказал, это оскорбит или ранит собеседника, откажись от продолжения разговора. Это лишь кажется, что ты бежишь от сложностей. На самом деле иногда этот вариант может быть самым уместным в конфликтной ситуации.*





# ПРАВИЛА ВЫХОДА ИЗ КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ:



- *Научись слушать собеседника! Внимательно слушать – это значит слышать слова, которые он говорит, и стараться понять его чувства.*
- *Извинись! Извиниться не просто, но это возможный способ прекратить конфликт.*
- *Переговоры*



# ПРАВИЛА ВЫХОДА ИЗ КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ:



- Отложи обсуждение: Иногда решить конфликтную ситуацию помогает время. Лучше немного успокоиться, подождать, отложить выяснение вопроса, но ты должен быть уверен, что вы снова встретитесь и обсудите.
- Компромисс:  
«Я сделаю это, а ты сделай вот это».  
«Я уступаю тебе в этом, а ты уступи мне в том»





## ПРАВИЛА ВЫХОДА ИЗ КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ:

□ *Привлечение посредника.*

*Это означает попросить кого-то, кто не участвует в конфликте, помочь вам.*





- *Не говори сразу со взвинченным, возбужденным человеком.*
- *Если вам предстоит что-то неприятное, постарайся создать доброжелательную атмосферу, отметь заслуги человека, его хорошие дела.*
- *Постарайтесь посмотреть на проблему глазами оппонента.*
- *Не скрывайте доброго отношения к людям.*
- *Умейте заставить себя молчать, когда вас задевают в мелкой ссоре, будьте выше этого.*



*«Кто ударил первым  
– ударил дважды»*



***Р. Гальегоса***





*Доброго дня!  
Хорошего настроения!*

