

**Общение – это то, что
сопутствует человеку на
жизненном пути. Но не
все могут его осилить**

*Карл Клаус,
австрийский писатель*

Тема

Конфликт.

Пути

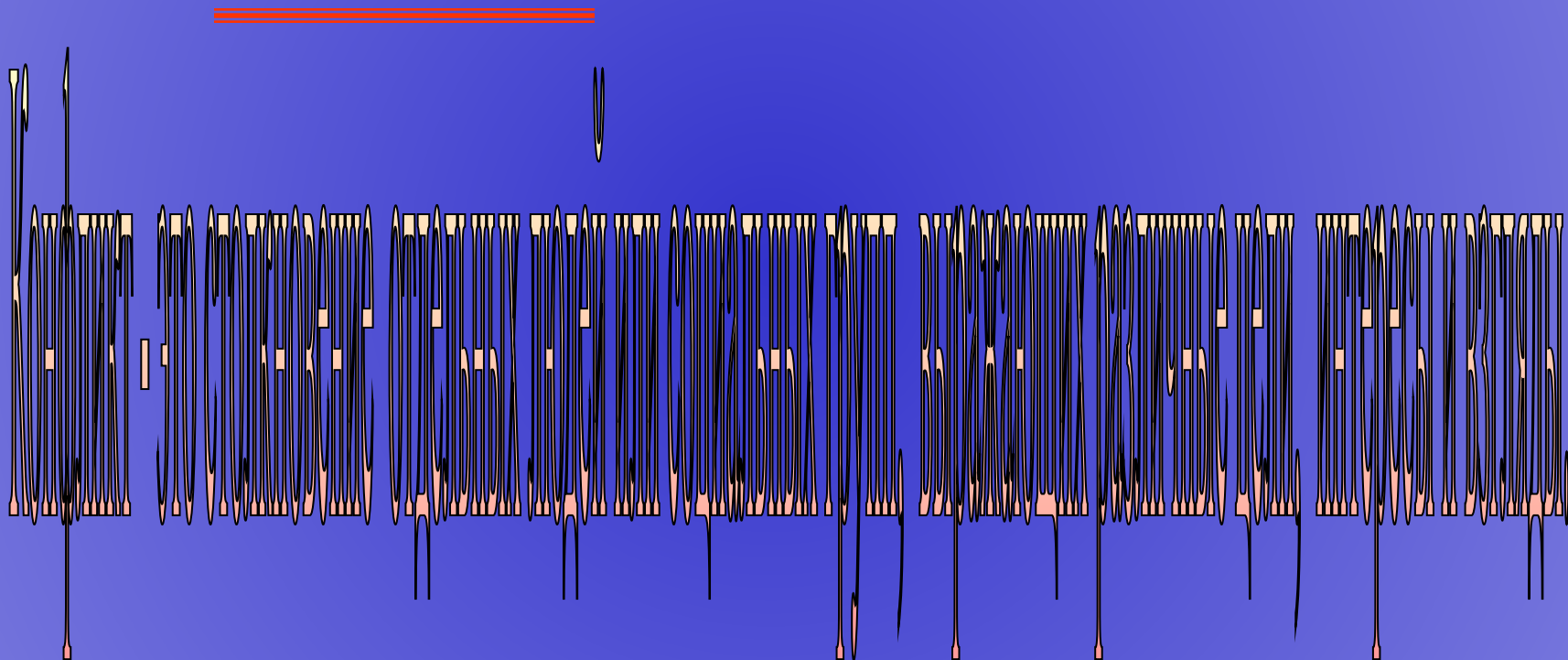
разрешения.

Цель

- Показать возможные пути выхода из конфликтных ситуаций путем их конструктивного решения

Понятия:

- конфликтная ситуация
- конфликт
- причины возникновения
- структура конфликта
- функции конфликта
- модели поведения в конфликтной ситуации



Конфликт – это:

процесс резкого обострения противоречий и борьбы двух или более сторон-участников в решении проблемы, имеющей личную значимость для каждого из участников

актуализировавшееся противоречие, то есть воплощённые во взаимодействии противостоящие ценности, установки, мотивы

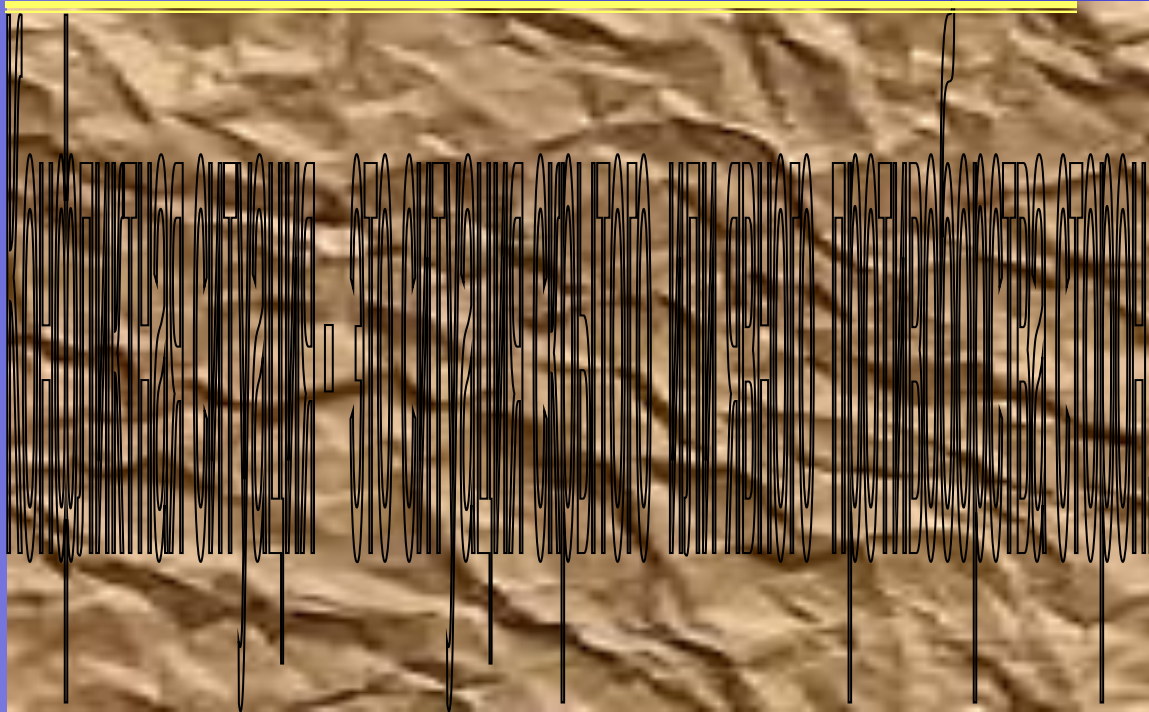
противостояние двух субъектов, проявляющееся в активности сторон, направленной на преодоление противоречий

Причины конфликтов – это рассогласование:

1. Целей, интересов
2. Взглядов, убеждений
3. Личностных качеств
4. Понимания информации
5. Ожиданий, позиций

Структурные элементы конфликта

- Стороны конфликта – люди или группы людей, находящиеся в конфликтных отношениях или же явно или неявно поддерживающие конфликтующих (участники).
- Предмет конфликта – то, из-за чего он возникает (объект, идея).
- Образ конфликтной ситуации – отражение предмета конфликта в сознании втянутых в него людей (переживания).
- Мотивы конфликта – внутренние или внешние силы, подталкивающие к нему людей (причины).
- Позиции конфликтующих сторон – то, что люди заявляют друг другу, какие требования предъявляют (действия).





Модель конфликта

Конфликтная ситуация

Инцидент

Конфликтное взаимодействие

Разрешение конфликта

Типология конфликтов

*По степени
вовлечённости людей
в конфликт:*

1. Внутриличностные
2. Межличностные
3. Межгрупповые

*По проблемно-
деятельностному
признаку:*

1. Педагогические
2. Управленческие
3. Производственные
4. Творческие
5. Политические

По степени остроты противоречий:

1. Недовольство
2. Разногласие
3. Противодействие
4. Раздор
5. Вражда

Функции конфликта



Позитивные

Позитивные

Негативные

Негативные

Познание друг друга

Повышение авторитета

Позитивные функции

Развитие личности

Ослабление психического напряжения



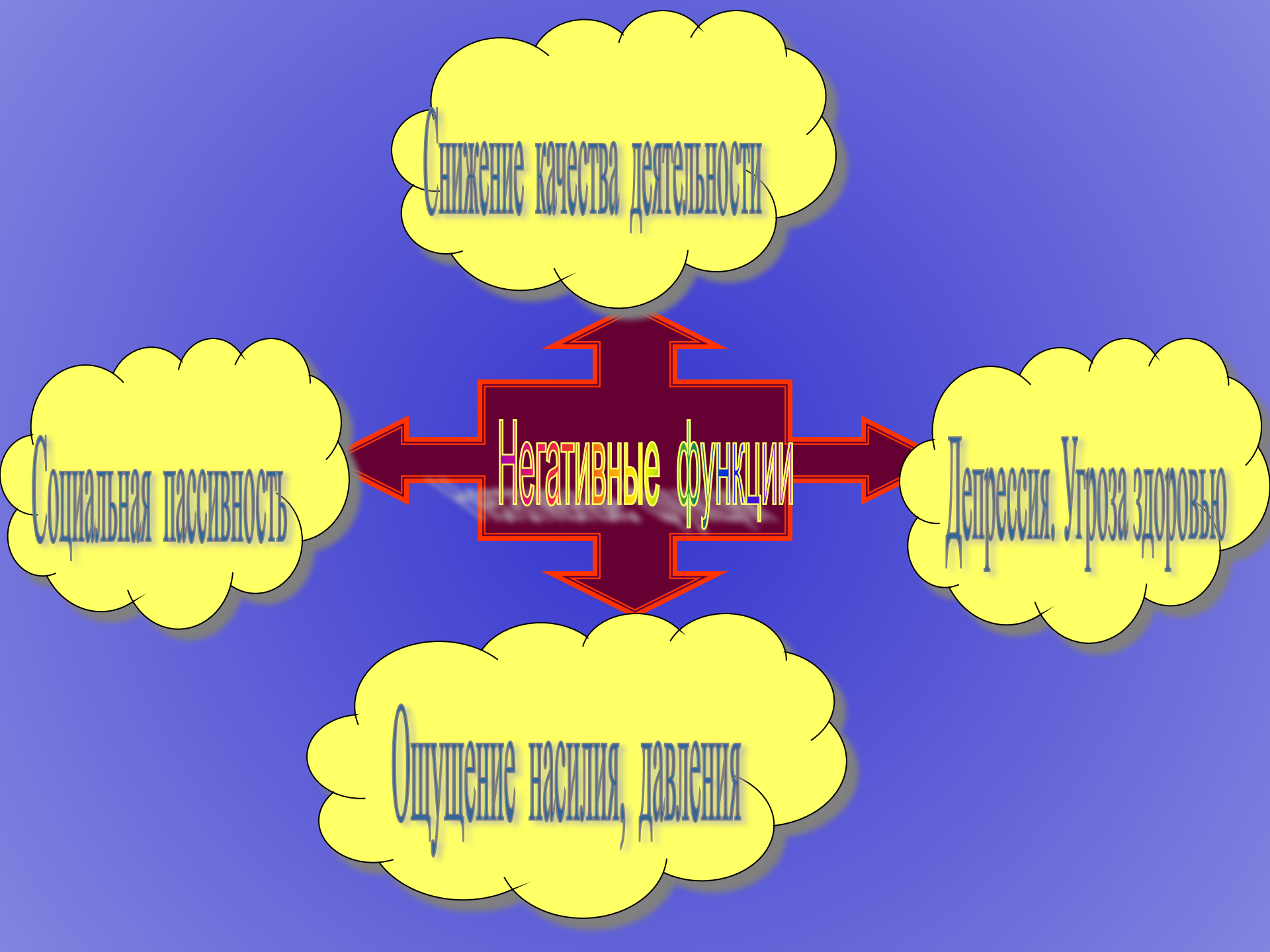
Снижение качества деятельности

Социальная пассивность

Негативные функции

Депрессия. Угроза здоровью

Ощущение насилия, давления



КОДЕКС ПОВЕДЕНИЯ В КОНФЛИКТЕ

- Не употребляйте конфликтогены.
- Не отвечайте конфликтогеном на конфликтоген.
- Проявляйте эмпатию к собеседнику.
- Делайте как можно больше благожелательных посылов.

КОДЕКС ПОВЕДЕНИЯ В КОНФЛИКТЕ

- Не говорите сразу со взвинченным, возбужденным человеком.
- Прежде чем сказать о неприятном, постарайтесь создать доброжелательную атмосферу, отметьте заслуги человека, его хорошие дела.
- Постарайтесь посмотреть на проблему глазами оппонента, постарайтесь “встать” на его место.

КОДЕКС ПОВЕДЕНИЯ В КОНФЛИКТЕ

Дайте партнеру «выпустить пар».

Если партнер раздражен и агрессивен, переполнен отрицательными эмоциями и договориться с ним трудно, а зачастую невозможно, постарайтесь помочь ему снизить внутреннее напряжение. Во время его «взрыва» рекомендуется вести себя спокойно, уверенно, но не высокомерно.

КОДЕКС ПОВЕДЕНИЯ В КОНФЛИКТЕ

- Не скрывайте доброго отношения к людям, чаще высказывайте одобрение, не скупитесь на похвалу.
- Умейте заставить себя замолчать, когда вас задевают в мелкой ссоре, будьте выше мелочных разборок!

Терпеть и верить -
Все на свете
Прекрасны -
Взрослые и дети,
Коты, собаки и
Медведи,
И сослуживцы, и соседи.
Терпимость -
Наш взаимный шанс,
Ведь кто-то - также терпит нас.

Пит Хейн, датский поэт

Спасибо за урок!