

# КОНФЛИКТ И ПУТИ ЕГО РАЗРЕШЕНИЯ

---

## ***Конфликт —***

---

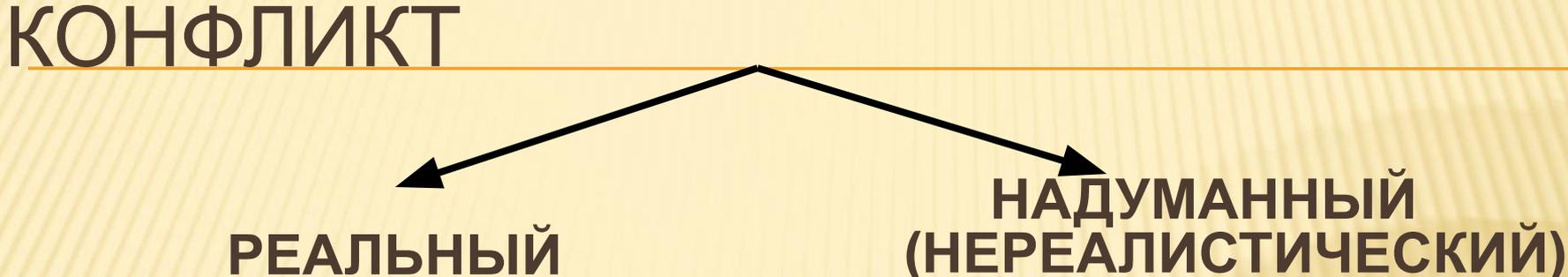
***одно из самых распространенных явлений в жизни и общении людей. На протяжении всей своей истории люди не могли обойтись без того, чтобы не конфликтовать, начиная с незначительной ссоры между соседями и кончая войной.***

---

*«Конфликты – это норма жизни.  
Если в вашей жизни нет  
конфликтов, проверьте, есть ли у  
вас пульс».*

*Чарльз Ликсон*

# КОНФЛИКТ



## РЕАЛЬНЫЙ

противоречие, разногласие в интересах, желаниях, стремлениях, нарушающее нормальное взаимодействие людей, мешающее достигать цели и приводящее к противоборству. Разрешение такого конфликта направлено на *достижение определенного результата* — устранение противоречия.

## НАДУМАННЫЙ (НЕРЕАЛИСТИЧЕСКИЙ)

целью конфликтующих сторон является *выражение отрицательных эмоций*, выяснение отношений, а не устранение реального препятствия, противоречия. Конфликт здесь лишь повод обидеть, уязвить, унижить собеседника; зачастую, если спросить у конфликтующих: «Что вы реально хотите выяснить, чего добиться?», то они сами не могут ответить на этот вопрос.

## □ **КОНСТРУКТИВНЫЕ КОНФЛИКТЫ:**

---

- ✓ Конфликт вскрывает «слабое звено» в организации, во взаимоотношениях (диагностическая функция конфликта);
- ✓ Конфликт даёт возможность увидеть скрытые отношения;
- ✓ Конфликт даёт возможность выплеснуть отрицательные эмоции, снять напряжение;
- ✓ Конфликт- это толчок к пересмотру, развитию своих взглядов на привычное;
- ✓ Необходимость разрешения конфликта обуславливает развитие организации;
- ✓ Конфликт способствует сплочению коллектива при противоборстве с внешним врагом.

## □ **ДЕКОНСТРУКТИВНЫЕ КОНФЛИКТЫ:**

---

- ✓ Отрицательные эмоциональные переживания, которые могут привести к различным заболеваниям;
- ✓ Нарушение деловых и личных отношений между людьми, снижение дисциплины. В целом ухудшается социально-психологический климат;
- ✓ Ухудшение качества работы. Сложное восстановление деловых отношений;
- ✓ Представление о победителях или побежденных как о врагах;
- ✓ Временные потери. На одну минуту конфликта приходится 12 минут послеконфликтных переживаний.

# ПРИЧИНЫ КОНФЛИКТА

---

**▣ Различия в целях, интересах, мнениях, взглядах на жизнь, способах достижения цели, в индивидуальных особенностях людей.**

**▣ На агрессию отвечаешь еще большей агрессией.**

**▣ Конфликтогены:**  
— проявления превосходства;  
— проявления агрессивности;  
— проявления эгоизма.

## *конфликт –*

---

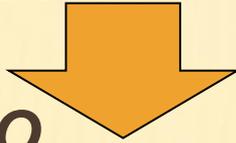
*это нормальное проявление социальных связей и отношений между людьми, а также способ взаимодействия при столкновении несовместимых взглядов, точек зрения и интересов.*

*Это нормальное проявление связей и отношений.*

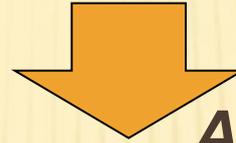
# ПУТИ РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТА

---

## ПАССИВНО



*уже после конфликта, можно еще долго переживать, что не сообразил, как ответить на хамство или обиду, не успел, не заметил, не ... и еще много всяких «не»; настроение испорчено, чувствуешь себя униженно, сомневаешься в своих силах, недоволен собой. Налицо — моральный ущерб.*



## АКТИВНО

*есть серьезная опасность пострадать физически (или морально), если противник окажется сильнее. Опять-таки — моральная или физическая травма.*

# СПОСОБЫ ПОВЕДЕНИЯ В КОНФЛИКТЕ

---

- Давление
  - Уход
- Подчинение
- Компромисс
- Сотрудничество

## ▣ **ДАВЛЕНИЕ**

Стремление добиться своего за счет другого, «силовой» способ разрешения конфликта.

Эта стратегия оправдана в критических ситуациях, когда решаются жизненные вопросы. Выигрывает тот кто сильнее.

Цена победы – разрыв отношений, страдания проигравшего.

Чаще всего эту стратегию используют люди, уверенные в себе, агрессивные, амбициозные.



## ▣ УХОД

---

Уклонение от принятия решений. Эта стратегия используется в том случае, когда цена вопроса не велика или нужна пауза для принятия окончательного решения. Достоинством этой стратегии можно считать сохранение отношений, однако в этом случае ни одна из сторон не получает преимущества, конфликт не разрешен, а только притушен.

Чаще всего стратегию «избегания» используют люди, неуверенные в себе или находящиеся в тисках непреодолимых обстоятельств.



## ▣ **ПОДЧИНЕНИЕ**

Принесение в жертву собственных интересов ради интересов другого. Эта стратегия уместна в том случае, когда ради видимости сохранения партнерских отношений человек готов жертвовать своей выгодой. В этом случае сторона, идущая на уступки, проигрывает другой стороне. Сохранение истинных партнерских отношений в этом случае проблематично.

Данная стратегия характеризует мирного, уступчивого человека.



## ▣ КОПРОМИСС

---

Метод взаимных уступок.

Компромисс дает возможность частично учесть интересы обеих сторон. Стратегия уместна в том случае, если сохранение отношений с партнером важнее выгоды или когда другие способы разрешения конфликта не эффективны.

Она свидетельствует о гибкости, дипломатичности применяющих ее людей.



## ▣ СОТРУДНИЧЕСТВО

Поиск решения, устраивающего обе стороны. Эта стратегия является самой эффективной, потому что в этом случае выигрывают обе стороны.

Этой стратегии обычно придерживаются сильные, зрелые, уверенные в себе люди.

Стратегия укрепляет отношения и дает взаимные выгоды.



## □ **Правила поведения в конфликтной ситуации**

---

- Не стремитесь доминировать во чтобы то ни стало.
- Будьте принципиальны, но не боритесь за принципы.
- Помните, принципиальность хороша, но не всегда.
- Критикуйте, но не критиканствуйте.
- Чаще улыбайтесь. Улыбка мало стоит, но дорого ценится.
- Традиции хороши до определенного предела.
- Сказать правду тоже надо уметь.
- Будьте независимы, но не самоуверенны.
- Не превращайте настойчивость в назойливость.
- Не переоценивайте свои способности в возможности.
- Не проявляйте инициативу там, где в ней не нуждаются.
- Проявляйте доброжелательность
- Проявляйте выдержку и спокойствие в любой ситуации.
- Реализуйте себя в творчестве, а не в конфликтах.

## □ **ВО ВРЕМЯ КОНФЛИКТНОЙ СИТУАЦИИ МОЖНО ИСПОЛЬЗОВАТЬ ДВА ВИДА УТВЕРЖДЕНИЙ:**

---

□

1. **«Я-утверждение»** - один из наиболее эффективных средств выражения своих эмоций, это понимание своих чувств и способность об этом сказать своему сопернику. Используя «я-утверждение» мы концентрируем свое внимание на том, что мы сами думаем или чувствуем в конфликтной ситуации.

2. **«Ты-утверждение»** ведёт к углублению конфликта, при этом предъявляем обвинение и осуждаем других людей.

## **ТЕХНИКА «Я-ВЫСКАЗЫВАНИЕ»**

---

Помогает нам удерживать свою позицию, не превращая другого человека в нашего оппонента.

«Я-высказывание»:

- объективно и нейтрально называет (описывает) ситуацию, которая представляет для вас проблему;
- описывает ваши чувства в связи с этим;
- сообщает о том, что вам нужно для того, чтобы чувствовать себя лучше.

### **Структура (рецепт) «Я-высказывания».**

1. Событие,
2. Ваша реакция,
- 3 Предпочитаемый вами исход

*Это может выглядеть примерно так.*

- 1. Когда я вижу, что ...*
- 2. Я чувствую...*
- 3. Мне бы хотелось ...*

## ТЕХНИКА «ЗАЕЗЖЕННОЙ ПЛАСТИНКИ»

---

**Инструкция:** что бы ни говорил собеседник, раз за разом повторять свою точку зрения.

«Заезженная пластинка» — это прием, который обычно ассоциируется со словом «нет». Формулируйте свою позицию ясно и продуманно, так чтобы ваше «нет» было совершенно определенным и не оставляло собеседнику никаких сомнений в смысле сказанного. Секрет в том, чтобы быть дружелюбно настроенным, но твердо стоять на своих позициях.

## **ТЕХНИКА «БЕСКОНЕЧНОГО УТОЧНЕНИЯ»**

---

**Инструкция:** Когда тебя обвиняют – не начинай сразу же оправдываться или обвинять в ответ, а уточни, в чем конкретно состоят претензии.

Это способ защиты от конфликтов, при котором человек, не переходя на разговор по существу, раз за разом задает уточняющие вопросы по поводу тех претензий, с которыми к нему обращается собеседник.

Рассерженному человеку нужно дать выговориться. Для этого полезно задавать ему уточняющие вопросы.

## **Кодекс или алгоритм решения конфликта**

---

- ▣ **ПАУЗА.** Оценка ситуации и собственных эмоций.
- ▣ **ПОЧЕМУ.** Анализ мотивов и поступков соперника.
- ▣ **ЧТО.** Что я хочу получить в результате своего воздействия. Воздействия не против личности, а против поступка.
- ▣ **КАК.** Как достичь результата. Продумать варианты, способы и средства воздействия. Выбор за соперником.
- ▣ **ДЕЙСТВИЯ.**
- ▣ **АНАЛИЗ** воздействия, оценка эффективности воздействия.

## Притча «Солнце и ветер».

---

Однажды солнце и ветер поспорили, кто из них сильнее. Вдруг они увидели путешественника, что шагает по дороге, и решили: кто быстрее снимет его плащ, тот сильнее.

Начал ветер. Он стал дуть, что есть силы, стараясь сорвать плащ из человека. Он задувал ему под ворот, в рукава, но у него ничего не выходило. Тогда ветер собрал последние силы и дул на человека сильным порывом, но человек только лучше застегнул плащ, съежился и пошел быстрее.

Тогда за дело взялось солнце. «Смотри, - сказало оно ветру.

- Я буду действовать по-иному, ласково». И, действительно, солнце начало нежно пригревать путешественнику спину, руки. Человек расслабился и подставил солнцу свое лицо. Он расстегнул плащ, а потом, когда ему стало жарко, то и совсем