

Конфликт

- Что такое конфликт.
- Источники конфликта.
- Разновидности конфликтов.
- Типы конфликтных личностей.
- Структура конфликта.
- Способы выхода из конфликта.

Конфликт -

**столкновение противоположно
направленных целей, интересов,
позиций, мнений, взглядов,
возникающих в процессе
взаимодействия**

**Сопровождается негативными
эмоциями**

ИСТОЧНИКИ ИЛИ ПРИЧИНЫ КОНФЛИКТА

ПРОТИВОРЕЧИЯ
НЕДОСТАТОК ИНФОРМАЦИИ
МАЛАЯ КОММУНИКАбельНОСТЬ
СКОВАННОСТЬ БОЯЗНЬЮ
ВЫБОРА

ТИПЫ КОНФЛИКТОВ

- **конфликт целей**, когда ситуация характеризуется тем, что участвующие в нем стороны по-разному видят желаемое состояние объекта в будущем.
- **конфликт познания** или когда существует ситуация, в которой у участвующих сторон расходятся взгляды, идеи и мысли по решаемой проблеме.
- **чувственный конфликт**, появляющийся в ситуации, когда у участников различны чувства и эмоции, лежащие в основе их отношений друг с другом как личностей. Люди просто вызывают друг у друга раздражение стилем своего поведения, ведения дел, взаимодействия или поведения в целом.

ВИДЫ КОНФЛИКТОВ

- Внутриличный
- Межличностный
- Личностно-групповой
- Межгрупповой

КЛАССИФИКАЦИЯ И ФУНКЦИИ

Конструктивные —
способствующие
развитию личности,
Взаимоотношений,
Итог: компромисс

Деструктивные —
увеличивающие
напряженность
-Вовлечение новых
участников,
-Негативные
установки,
-«эскалация»
**Итог: каждый
остается при своем
мнении**

СТРУКТУРА

Объект

Предмет

Стороны

Внешние условия

Образы конфликтной ситуации

**Возможные конфликтные
действия и их исходы**

ДИНАМИКА

Основными фазами конфликта являются:

- начальная фаза;
- фаза подъема;
- пик конфликта;
- фаза спада.

Соотношение фаз и этапов конфликта

Фаза конфликта	Этап конфликта	Возможности разрешения конфликта (%)
Начальная фаза	Возникновение и развитие конфликтной ситуации; осознание конфликтной ситуации.	92%
Фаза подъема	Начало открытого конфликтного взаимодействия	46%
Пик конфликта	Развитие открытого конфликта	Менее 5%
Фаза спада	-	Около 20%

Динамику конфликта задают:

- а) все предшествующие конфликту события, положение дел; состояние, потенциалы, потребности, отношения и установки будущих субъектов конфликта;
- б) конфликтная ситуация, в которой оказываются люди;
- в) взаимодействие субъектов конфликта.

ЭТАПЫ РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТА

- **Нормализация эмоционального состояния**
- **Выработка единой линии поведения**
- **Определения правильных позиций сторон**
- **Устранение причин конфликта и изменение поведения сторон**

СТИЛИ РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТА

- **Сотрудничество**
- **Соперничество**
- **Компромисс**
- **Избегание, бегство**
- **Приспособление**
- **Пассивно-агрессивное поведение**

УПРАВЛЕНИЕ КОНФЛИКТОМ

ЭТАПЫ

- Прогнозирование конфликта
- Предупреждение или стимулирование конфликта
 - Регулирование конфликта
 - Разрешение конфликта

МЕДИАЦИЯ

- Технология урегулирования споров с участием третьей нейтральной стороны-медиатора, который помогает сторонам выработать соглашение по спору

Условия медиации:

добровольность

Конфиденциальность

Взаимоуважение

Равноправие сторон

Нейтральность медиатора

Прозрачность процедуры

Типы конфликтных личностей



ДЕМОНСТРАТИВНЫЙ

Чаще всего это холерики, которым присуща бурная деятельность в самых разнообразных направлениях, для них конфликт как для рыбы вода, жизнь, среда существования. Они любят все время быть на виду, имеют завышенную самооценку.

РИГИДНЫЙ

- Люди этого типа не умеют перестраиваться, т.е. учитывать в своем поведении изменение ситуации и обстоятельств, принимать во внимание мнения окружающих;
- честолюбивы,
- проявляют болезненную обидчивость, подозрительность.

ПЕДАНТ

- Пунктуален, придирчив, хоть и исполнительен, отталкивает людей от себя.
- Предъявляет повышенные требования к себе.
- Предъявляет повышенные требования к окружающим.
- Повышенная тревожность. Склонен придавать излишнее значение замечаниям окружающих.
- Страдает от себя сам, переживает свои просчеты, неудачи, подчас расплывается за них даже болезнями .

БЕСКОНФЛИКТНЫЙ

- Сознательно уходит от конфликта;
 - перекладывает ответственность в принятии решения на других;
- беспринципный «уклонист».

Между тем конфликт нарастает как снежный ком и обрушивается на такую личность, что чревато последствиями.

ТАНК

- Идет напролом.
- Презирает чужие чувства, эгоистичен.
- Всегда уверен в своей правоте.
- Озабочен своим авторитетом.
- Болезненно самолюбив.
- Причину своих неудач ищет в окружающих.

«В А Т А»

- Это нравится в начале взаимодействия.
- Но потом часто возникают проблемы: "Вата" не выполняет обещанного.
- У такого типа постоянно возникают непредвиденные обстоятельства, которые мешают выполнению обещанного.
- Производит впечатление приятного и покладистого, уступчив и сговорчив.

ОБВИНИТЕЛЬ

- Для него весь мир полон дураков, подлецов и бездельников.
- Критикует не устройство мира, а вполне конкретных людей: соседей, водителей автобусов, продавцов, врачей, учителей, одноклассников, чиновников правительства...
- Имеет свои четкие суждения о том, кто как должен жить и работать.

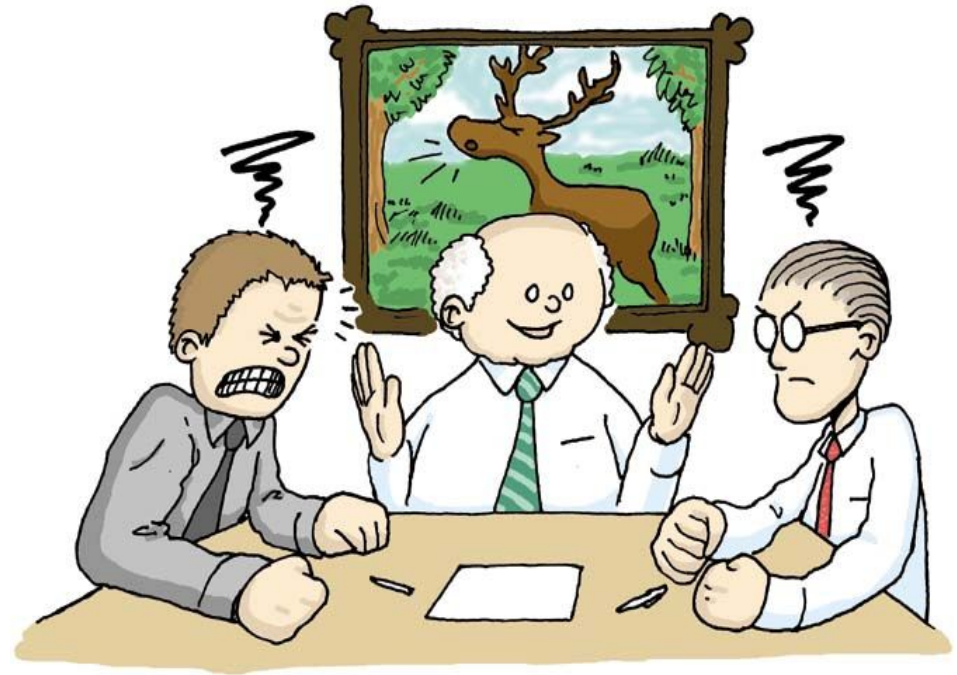
Прямые методы выхода из конфликта

- Беседа;
- Заключение договора;
- «санкции» за нарушение условий договора



Косвенные методы выхода из конфликта

- Принцип выхода чувств;
- Принцип эмоционального возмещения;
- Принцип «авторитетного третьего».



Подходят, если вы не втянуты в конфликт