



Конфликты и способы их разрешения

Конфликт – это столкновение противоположных интересов, целей, позиций, мнений двух или более людей.

В основе их всегда лежит **отсутствие согласия**.

Поэтому определим **конфликт как отсутствие согласия между двумя или более сторонами - лицами или группами**.

Участники конфликта

- **Оппоненты** – это стороны, которые выступают в противостояние из-за притязаний на объект конфликта;
- **вовлеченные группы;**
- **заинтересованные группы.**



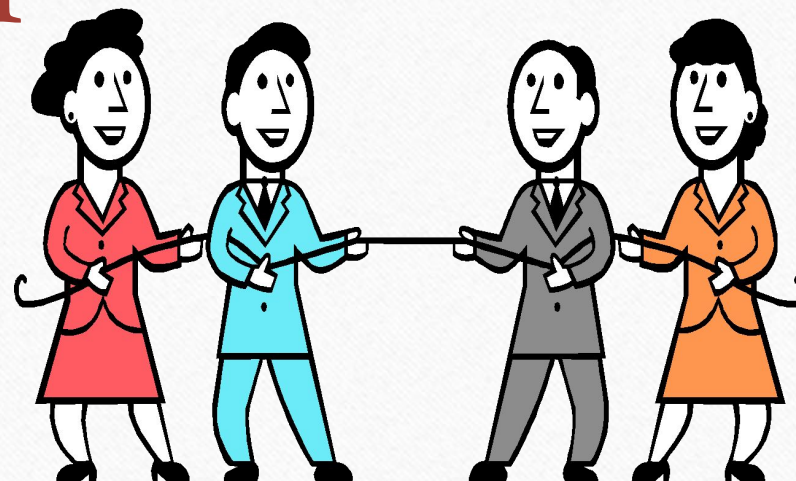
Непосредственными участниками конфликта (оппонентами) могут быть отдельные люди и группы.

Типы конфликтов

- внутриличностный (Я – Я)
- межличностный (Я – Ты)
- личность – группа (Я – Вы, Мы – Ты)
- межгрупповой (группа–группа, Вы – мы)

Причины конфликта

- Распределение ресурсов;
- Взаимозависимость задач;
- Различия в целях;
- Различия в представлениях и ценностях;
- Различия в манере поведения и жизненном опыте;



Этапы развития конфликта

Латентный (скрытый)

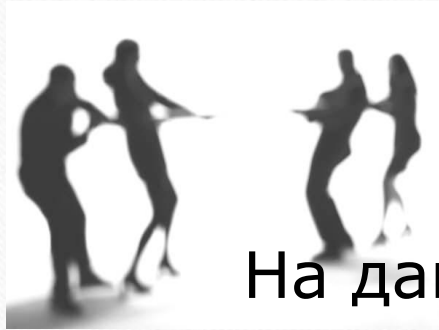
На этом этапе противоречия не осознаются участниками конфликта. Конфликт проявляется лишь в явном или неявном недовольстве ситуацией.

Осознанный

На этом этапе четко осознаются претензии, которые могут быть высказаны противоположной стороне в виде требований.

Открытый

Позиция конфликтующего категорична. На этом этапе могут оформляться группы, принимающие участие в конфликте.



Эскалация (усиление)

На данном этапе происходит некоторое событие, которое переводит конфликт, в стадию активных действий (оскорбления, желание применить силу и т. д.).

Тупик (время)

конфликт требует большого количества энергии от личности, бесконечно конфликт не может продолжаться и следовательно идет на убыль.

Разрешение

варианты исхода могут быть различными. Многие зависят от стратегии поведения людей задействованных в конфликте.



Способы разрешения конфликта



№	Стиль	Сущность стратегии	Условия эффективного применения	Недостатки
1	Соревнование (конкуренция)	Стремление добиться своего в ущерб другому предполагает сосредоточение внимания только на своих интересах, полное игнорирование интересов партнера.	Исход очень важен. Обладание определенной властью. Необходимость срочного решения.	При поражении - неудовлетворенность; при победе - чувство вины; непопулярность; испорченные отношения.
2	Уклонение (избегание)	Уход от ответственности за решения; характеризуется отсутствием внимания, как к своим интересам, так и к интересам партнера.	Исход не очень важен. Отсутствие власти. Сохранение покоя. Желание выиграть время.	Переход конфликта в скрытую форму.
3	Приспособление	Сглаживание разногласий за счет собственных интересов; предполагает повышенное внимание к интересам другого, при этом собственные интересы отходят на задний план.	Предмет разногласия более важен, для другого. Желание сохранить мир. Правда, на другой стороне. Отсутствие власти	Вы уступили. Решение откладывается

4	Компромисс	Поиск решений за счет взаимных уступок; представляет собой достижения «половинчатой» выгоды каждой стороной.	Одинаковая власть. Взаимоисключающие интересы. Нет резерва времени.	Получение только половины ожидаемого. Причины конфликта полностью не устранены
5	Сотрудничество	Поиск решения, удовлетворяющего всех участников; является стратегией, позволяющей учесть интересы обеих сторон.	Есть время. Решение важно обеим сторонам.	Временные и энергетические затраты. Не гарантированность

Этапы разрешения конфликта:

1. Создать атмосферу сотрудничества;
2. Стремиться к ясности отношений и общения;
3. Признать наличие конфликта;
4. Договориться о процедуре (где, когда и как начнется работа по его преодолению);
5. Очертить конфликт, т.е. определить его в терминах обоюдной проблемы, подлежащей урегулированию;
6. Добиться соглашения;
7. Установить срок решения;
8. Воплотить план в жизнь;
9. Оценить принятое решение.

Основные приемы, необходимые для предотвращения конфликта:

- ✓ Не отвечайте на агрессию агрессией;
- ✓ Не оскорбляйте и не унижайте оппонента ни словом, ни жестом, ни взглядом;
- ✓ Дайте возможность оппоненту высказаться;
- ✓ Старайтесь выразить свое понимание в связи с возникающими у оппонента трудностями;
- ✓ Не делайте скоропалительных выводов, не давайте поспешных советов;
- ✓ Предложите оппоненту обсудить возникшие проблемы в спокойной обстановке.