

Конфликты и их профилактика



План

I. Теоретическая часть

1. Понятие и источники конфликта.
2. Виды и функции конфликтов.
3. Стадии конфликта.
4. Формулы конфликта.

II. Практическая часть

- Самодиагностика.
- Алгоритм разрешения конфликтов и правила бесконфликтного общения.
- Саморефлексия.

III. Заключительная часть



Понятие

- Конфликт (от лат. conflictus) – столкновение



- Конфликт – противостояние субъектов по поводу возникшего противоречия, действительного или воображаемого.

Источники конфликтов:

- Неумение контролировать своё эмоциональное состояние.
- Скрытность.
- Недопонимание.
- Агрессивность.
- Различие целей, интересов и т.д.

Виды конфликтов

- Внутриличностный
- Межличностный
- Межгрупповой
- Между личностью и группой
- Социальный

Функции конфликта

ПОЗИТИВНЫЕ

- разрядка напряжённости между конфликтующими сторонами
- получение новой информации об оппоненте

НЕГАТИВНЫЕ

- большие эмоциональные, материальные затраты
- ухудшение отношений
- потеря контактов

Стадии конфликта

1. Возникновение конфликта (появление противоречия)
2. Осознание данной ситуации как конфликтной хотя бы с одной стороны.
3. Конфликтное поведение.
4. Исход конфликта (конструктивный, деструктивный, замораживание конфликта)

Первая формула конфликта

КС + ИНЦИДЕНТ = КОНФЛИКТ

Конфликтная ситуация (КС) – накопившиеся противоречия, содержащие истинную причину конфликта.

Инцидент – стечение обстоятельств, являющихся поводом для конфликта.

Разрешить конфликт – это значит:

- УСТРАНИТЬ КОНФЛИКТНУЮ СИТУАЦИЮ
 - ИСЧЕРПАТЬ ИНЦИДЕНТ.

Вторая формула конфликта

$$КС+КС1+КС2 = КОНФЛИКТ$$

Каждая из конфликтных ситуаций своим проявлением играет роль инцидента для другой.

Разрешить конфликт по этой формуле – это значит:

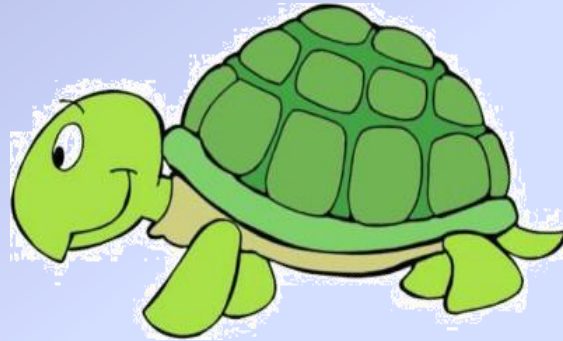
Устранить каждую из конфликтных ситуаций

КС

КС1

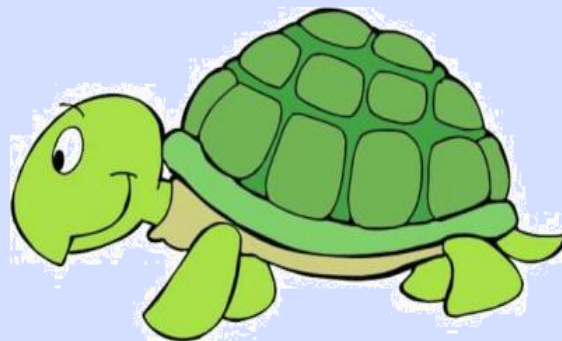
КС2

Стили поведения в конфликте



I. ЧЕРЕПАХА - ИЗБЕГАНИЕ, УКЛОНЕНИЕ

Уход под панцирь, отказ от достижения целей и от участия во взаимоотношениях с другими участниками, один из вариантов самодостаточности



II. АКУЛА – ДОМИНИРОВАНИЕ, КОНКУРЕНЦИЯ

Силовая стратегия цели, конфликт решается
выигрышем только для себя.



III. МЕДВЕЖОНОК – УСТУПЧИВОСТЬ, ПРИСПОСОБЛЕНИЕ

Сглаживание углов: такие люди любят, чтобы их понимали и ценили, ради чего жертвуют успехом.



IV. ЛИСА - КОМПРОМИСС

Стратегия хитроумного компромисса,
при хороших взаимоотношениях добивается
осуществления
своих целей.



V. СОВА – СОТРУДНИЧЕСТВО

Мудрая птица, ценит и цели, и взаимоотношения, открыто определяет позиции и пути выхода в совместной работе по достижению целей, стремится найти решения, удовлетворяющие всех участников



Алгоритм эффективного разрешения конфликта



Правила бесконфликтного общения

1. Не употребляйте конфликтогены: это слова, действия (или бездействие), которые могут привести к конфликту.
2. Не отвечайте конфликтогеном на конфликтоген.
3. Проявляйте эмпатию (эмоциональную восприимчивость) к собеседнику.
4. Делайте как можно больше благожелательных посылов.

Способы решения конфликтов

1. Нельзя откладывать решение назревшего конфликта.
2. Если конфликт неизбежен, сами выступайте его инициатором.
3. Стремитесь искренне и серьёзно понять точку зрения другого.
4. Свою ошибку, неверный шаг признавайте быстро, опережайте возможную критику.
5. Удерживайте за собой инициативу, диктуя эмоции, в первую очередь – спокойствие.

Саморефлексия «Мои возможности»

- На листе бумаги нарисуйте собственную ладонь
- В центре ладони напишите самую главную причину, которая мешает вам конструктивно вести себя в конфликтных ситуациях.
- В контуре каждого из пальцев напишите то, новое, что вы узнали и что, может вам пригодиться для решения возможных конфликтов.



Выход из конфликта



Ваше мнение

Что нового Вы узнали о конфликте?

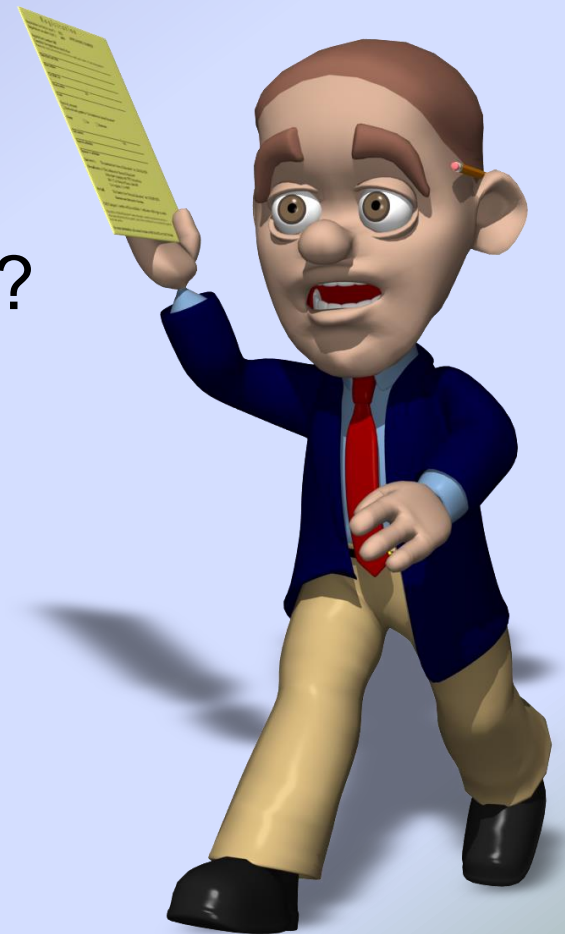
Что Вас заинтересовало
больше всего?

Что оказалось для Вас сложным?

Что больше всего понравилось?

Есть ли вопросы, оставшиеся
без ответа?

Общее мнение о занятии?



**Благодарим Вас
за внимание!**

