

- Частота конфликтов в коллективе зависит от личностей людей, принадлежащих этому коллективу. Всех людей условно можно разделить на конфликтные и неконфликтные личности. Каждая из них имеет свои особенности.

Особенности неконфликтной личности:

- Ψ **Эмпатия** (умение понять эмоциональное состояние другого человека)
- Ψ **Доброжелательность** (способность чувствовать и демонстрировать свое расположение, симпатию)
- Ψ **Открытость** (искренность во взаимоотношениях)
- Ψ **Умение слушать** (способность переключиться на другого партнера)
- Ψ **Тактичность** (соблюдение этических норм при взаимодействии с окружающими)
- Ψ **Гибкость** (способность применять разнообразные стратегии поведения при решении проблем)

- Развивайте эти качества в себе!
- Как будет протекать конфликт, зависит от поведения конфликтующих сторон.

Поведение, стимулирующее развитие конфликта:

- Прерывание речи партнера;
- Негативная оценка личности партнера;
- Уклонение от конфликта, нарочитое молчание;
- Подчеркивание разницы между собой и партнером;
- Использование интимного знания о партнере;
- Резкое ускорение темпа речи и изменение тембра, силы голоса;
- Преуменьшение вклада партнера в общее целое и преувеличение своего;
- Косвенное нападение, т.е. критика кого-либо или чего-либо, представляющего ценность для другого конфликтанта;
- Использование угроз и т.д.

Правила ведения конфликтного разговора:

- 1) Сначала объективно опишите ситуацию и содержащуюся в ней проблему так, как вы ее видите;
- 2) Дайте возможность партнеру описать свое видение ситуации;
- 3) В ситуации возникновения спонтанной вспышки партнера не отвечайте тем же, ждите, пока он (партнер) остынет;
- 4) Обращайтесь к фактам, а не к их интерпретации;
- 7) Претензии высказывайте к конкретному поведению, событиям, недопониманию, действиям партнера, а не к его личности;
- 8) Прошлое и будущее оставьте в покое, находите конкретное решение в конкретной ситуации;
- 9) Избегайте барьеров общения;
- 10) Открыто высказывайте свои желания;
- 11) Предлагайте конкретные варианты выхода из ситуации; спросите у партнера, видит ли он какое-либо другое решение возникшей проблемы; процесс выработки соглашения должен быть гибким, то есть видоизменяться по ходу обсуждения спорных вопросов.

- Зачастую, в конфликтной ситуации, люди общаются с помощью **«Ты - высказываний»**: «Ну, ты и грубиян», «Ты соображаешь, что делаешь?», «Отойди, ты мне мешаешь» и т.д.

- Подобный стиль общения не является продуктивным, т.к. является обидным и неприятным для партнера по общению.

- Общаться необходимо с помощью **«Я - высказываний»**, когда человек говорит о своих чувствах и переживаниях, не разрушая атмосферу доверия: «В данной ситуации ты вел себя некрасиво. Меня обижает такое поведение. Ты умеешь быть другим, поэтому, пожалуйста, в следующий раз будь более сдержан» или «Когда ты некорректно разговариваешь со мной, я раздражаюсь и не хочу больше с тобой общаться. На мой взгляд, ты можешь быть более уважительным по отношению ко мне. В свою очередь постараюсь быть более терпимой».

Эффективное поведение в конфликтной ситуации



Конфликт (от лат. conflictus — столкновение) - столкновение противоположно направленных целей, интересов, позиций, мнений или взглядов людей.

- Конфликты являются частью повседневной жизни.
- Конфликт в социальной сфере как спор сторон, как противоречие в их интересах и целях естественен и поэтому неизбежен.
- Психологи отмечают, что конфликт позволяет предотвратить застой общества, стимулирует поиск решения проблем.
- Кроме того, конфликт малой интенсивности, разрешенный мирно, может предотвратить конфликт более серьезный.
- Замечено, что в тех социальных группах, где довольно часты небольшие конфликты, редко дело доходит до крупных противоречий.
- И главное в этом случае не предотвратить или избежать конфликт, а научиться правильному поведению в конфликтной ситуации.

Типы конфликтов:

- ▶ **ВНУТРИЛИЧНОСТНЫЙ** (конфликт между желаниями и возможностями одного человека)
- ▶ **МЕЖЛИЧНОСТНЫЙ** (конфликт между отдельными людьми)
- ▶ **МЕЖГРУППОВОЙ** (конфликт между микро- и макрогруппами)

Виды конфликтов:

- ▶ **ПО ГОРИЗОНТАЛИ** (между людьми, не находящимися в подчинении друг к другу)
- ▶ **ПО ВЕРТИКАЛИ** (между людьми, находящимися в подчинении друг к другу)
- ▶ **СМЕШАННЫЕ**

• В ходе конфликта его участники испытывают такие же физические реакции, как во время стресса: изменение тембра голоса и повышение темпа речи, учащенное дыхание и сердцебиение, вегетативные проявления, плач, тремор (дрожание) рук, повышенное потоотделение.

• Для конфликта характерно большое количество эмоциональных реакций, как правило, отрицательных и негативных.

• Как и любой процесс, конфликт имеет свои стадии. Выделяют следующие стадии протекания конфликта:

1. Стадия потенциального формирования противоречивых интересов, ценностей и норм - положение дел накануне конфликта. На этой стадии уже существуют какие-то предпосылки для конфликта, возможно, имеется сильная напряженность в отношениях, но она пока не выливается в открытое столкновение. Такое положение дел может сохраняться довольно долго. Эта стадия может быть также обозначена как латентный, или скрытый, конфликт.

2. Стадия перехода потенциального конфликта в реальный. Эту стадию можно обозначить как «инцидент», то есть первую стычку конфликтантов. Инцидент выступает завязкой конфликта. Нередко инцидент выступает как будто по случайному поводу, но на самом деле - это последняя капля, которая переполняет чашу. Конфликт, начавшийся с инцидента, может им и закончиться (например, перебранка пассажиров в городском транспорте).

3. Стадия конфликтных действий. На этой стадии конфликт как бы «шагает по ступенькам», реализуясь в серии отдельных актов - действий и противодействий конфликтующих сторон.

4. Стадия снятия, или разрешения, конфликта.

• То как разрешится конфликт, каков будет его результат, зависит от стилей или стратегий поведения, которые выбираются участниками конфликта.

• **Психологи выделяют пять основных стилей поведения в конфликтной ситуации:**

1. Стиль конкуренции (доминирование, соперничество, борьба, напористость) предполагает открытую борьбу за свои интересы, упорное отстаивание собственных интересов. Человек борется за свои права, при этом полагается преимущественно на «применение силы» для победы своих аргументов. Никто из участников не принимает во внимание позицию другого.

2. Стиль сотрудничества (кооперация, интеграция) предполагает совместную выработку решения, которое будет удовлетворять интересы всех сторон. Это длительная и трудная работа, но она идет на пользу дела, т.к. приводит к поиску взаимовыгодных альтернатив.

3. Стиль компромисса, суть которого в том, что стороны стремятся урегулировать разногласия при взаимных уступках. В этом плане он напоминает стиль сотрудничества, однако осуществляется на более поверхностном уровне.

4. Стиль уклонения (уход, избегание, игнорирование) это стремление выйти из конфликта, не решая его, игнорирование возникающих противоречий.

5. Стиль приспособления (уступчивость) означает, что вы действуете совместно с другой стороной, но при этом не пытаетесь отстаивать свои собственные интересы в целях сглаживания и восстановления нормальной атмосферы.

• Необходимо отметить, что в разных ситуациях в поведении могут сочетаться различные стили.

• Наиболее приемлемыми стилями поведения в конфликте являются сотрудничество и компромисс.