



СЕМИНАР

***Тема: «Конфликт – это
хорошо или плохо?»***

**КОНФЛИКТ – ЭТО ОСОЗНАВАЕМОЕ
ПРОТИВОРЕЧИЕ МЕЖДУ ЛЮДЬМИ,
КОТОРОЕ ТРЕБУЕТ РАЗРЕШЕНИЯ**



ТИПЫ КОНФЛИКТОВ:

1. Внутриличностные конфликты.
2. Межличностные конфликты.
3. Конфликты между личностью и группой.
4. Межгрупповые конфликты

ПРИЧИНЫ КОНФЛИКТОВ:

- Распределение ресурсов;
- Взаимозависимость задач;
- Различия в целях;
- Различия в манере поведения и жизненном опыте;
- Плохая передача информации (неудовлетворительные коммуникации);
- Фактор психологических травм и культурной среды;
- Неумение эффективно общаться в деловой сфере;

КОММУНИКАТИВНЫЕ ТАКТИКИ (СТИЛИ) В КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЯХ:

1. СОПЕРНИЧЕСТВО;
2. СОТРУДНИЧЕСТВО;
3. КОМПРОМИСС;
4. ИЗБЕГАНИЕ (УКЛОНЕНИЕ);
5. ПРИСПОСОБЛЕНИЕ;

ОСНОВНЫЕ СТАДИИ ПРОТЕКАНИЯ КОНФЛИКТА:

1. Возникновение объективной конфликтной ситуации;
2. Осознание участниками существования конфликтной ситуации;
3. Переход к конфликтному поведению;
4. Разрешение конфликта.

КАК СДЕЛАТЬ ДЕЛОВОЙ КОНФЛИКТ КОНСТРУКТИВНЫМ?

- При обсуждении проблемы необходимо, чтобы оба партнера были настроены на понимание друг друга;
- Не нарушать правила эффективного общения;
- Не отступать от обсуждения проблемы; не «переходить» на личности;
- Не смотреть на своего партнера как на врага;
- Не «терять свое лицо»;
- Не терять внутреннюю установку на открытость и доброжелательность;
- Не забывать про интересы партнера;
- Не использовать только силовые способы «борьбы»;
- Не использовать конфликтогены;

КОНФЛИКТ – ЭТО ХОРОШО ИЛИ ПЛОХО?

Деструктивный конфликт

- Вреден, поскольку он не способствует успешному поиску способов решения проблемы;
- Разрушает отношения между людьми – от неприятия друг друга до полного разрыва;

Конструктивный конфликт:

- **Является нужным и полезным**
(проясняются позиции людей, люди более ясно осознают свои собственные интересы);
- **За короткое время организуется интенсивный поиск решения проблемы;**
- **Улучшаются отношения и углубляются взаимопонимания;**

ДЛЯ РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТА НЕОБХОДИМО УЧИТЫВАТЬ:

- ПОВЕДЕНИЕ;
- ИНТЕРЕСЫ;
- МОТИВЫ ДРУГИХ ВОВЛЕЧЕННЫХ В
КОНФЛИКТ ЛЮДЕЙ;
- ПРИРОДУ (ПРИЧИНУ) КОНФЛИКТА;

УСТАНОВИТЬ КОНТАКТ,
РЕШИТЬ КОНФЛИКТНУЮ СИТУАЦИЮ ПОМОГУТ:

- ВЕРА В УСПЕХ;
- УВЕРЕННОСТЬ В СЕБЕ;
- ВЕЖЛИВОСТЬ И ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ;
- КОММУНИКАбельНОСТЬ; ЭНЕРГИЧНОСТЬ;
- СТРЕССОУСТОЙЧИВОСТЬ; ТАКТИЧНОСТЬ;
- УМЕНИЕ СЛУШАТЬ И СЛЫШАТЬ;
- БЫСТРОТА МЫШЛЕНИЯ; СПОСОБНОСТЬ К АНАЛИЗУ ПРОБЛЕМЫ;
- УМЕНИЕ РАЗБИРАТЬСЯ В ЛЮДЯХ;
- АРТИСЦИЗМ;
- БЫТЬ РАЗНОЙ, В ЗАВИСИМОСТИ ОТ ОБСТОЯТЕЛЬСТВ;

ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ в конфликте

1. Дать партнеру «выпустить пар».
2. Сбить агрессию неожиданными приемами.
3. Не давать партнеру отрицательных оценок.
4. Попросить сформулировать желаемый конечный результат.
5. Предложить собеседнику высказать свои соображения по разрешению возникшей проблемы и свои варианты решения.
6. Дать возможность партнеру «сохранить свое лицо».
7. Демонстрировать внимание к собеседнику.

8. Извиниться, если чувствуешь свою вину.
9. Ничего не доказывать.
10. Замолчать первой.
11. Не характеризовать эмоциональное состояние партнера.
12. Независимо от результата разрешения противоречия стараться не разрывать отношения.
13. Преодолевать свой эгоизм.

В КОНФЛИКТЕ НЕЛЬЗЯ:

(11 табу)

- Критически оценивать партнера;
- Приписывать ему плохие намерения;
- Демонстрировать знаки своего превосходства;
- Обвинять и приписывать ответственность только партнеру;
- Игнорировать интересы партнера по общению;
- Видеть все только со своей позиции;
- Уменьшать заслуги партнера и его вклад в общее дело;
- Преувеличивать свои заслуги;
- Раздражаться, кричать и нападать;
- Задевать «болевые» точки и уязвимые места партнера;
- Обрушивать на партнера множество претензий.

ОБЩИЙ ВЫВОД:

Только та победа истинна,
когда **НИКТО** не считает себя
побежденным.



(Будда)