

**Разрешение
конфликтных
ситуаций
в коллективе**

Понятие конфликта.

Это такое отношение между субъектами социального взаимодействия, которое характеризуется их противоборством на основе противоположно направленных тенденций.

Структура конфликта

Стороны конфликта – это субъекты, находящиеся в состоянии конфликта.

Предмет конфликта – это то из-за чего возникает конфликт.

Образ конфликтной ситуации – это отображение предмета конфликта в сознании субъектов.

Мотивы конфликта – это внутренние побудительные силы, подталкивающие к конфликты.

Позиции конфликтующих сторон – это то, о чем они заявляют друг другу в ходе .

Пока существуют все элементы в структуре конфликта он является не разрешимым.

Конфликтная ситуация.

Конфликтная ситуация – это накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов и создающие почву для реального противоборства между ними.

Типы конфликтных ситуаций.

- Недобросовестное исполнение обязанностей
- Неудовлетворительный стиль управления
- Неадекватное представление о конкретной ситуации
- Индивидуально – психологические особенности личности.
- Низкая профессиональная пригодность.

Алгоритм деятельности руководителя в процессе управления конфликтами

1. Изучение причин возникновения конфликта (наблюдение, анализ результатов деятельности, изучение документов, биографический метод).
2. Ограничение числа участников (перераспределение обязанностей, мотивация).
3. Дополнительный анализ конфликта с помощью экспертов.
4. Принятие решения (административный. Педагогический).

Принципы управления конфликтами.

Объективность и адекватность оценки
конфликта.

Конкретно – ситуационный подход.

Гласность.

Демократичное воздействие, опора на
общественное мнение.

Комплексное использование способов и
приемов воздействия.

Теории поведения личности в конфликте.

Модели поведения личности в конфликте.

Конструктивная (контролировать эмоции, уважать личность оппонента, соблюдать этику общения).

Деструктивная (эмоциональность, негативная оценка оппонента, нарушение этики общения).

Конформистская (пассивность, непоследовательность во мнениях).

Стратегии поведения в конфликте.

- Конкуренция
- Сотрудничество
- Компромисс
- Приспособление
- Уход.

Выбор стратегии поведения в конфликте зависит от трех обстоятельств:

- Предмета конфликта
- Ценности межличностных отношений
- Индивидуально – психологических особенностей личности.

Правила поведения в условиях конфликта.

- Контролируйте эмоции.
- Осознайте значимость разрешения конфликта для себя.
- Придерживайтесь многоальтернативного подхода.
- Ориентируйтесь на положительное, лучшее в человеке.
- Предложите собеседнику встать на ваше место.
- Не преувеличивайте свои заслуги и не демонстрируйте знаки превосходства.
- Не обвиняйте и не приписывайте только партнеру ответственность за возникшую ситуацию.
- Старайтесь сохранить отношения.

Технологии эффективного общения и рационального поведения в конфликте.

Технологии эффективного общения – способы, приемы и средства общения, которые в полной мере обеспечивают взаимное понимание и взаимную эмпатию партнеров по общению.

Технологии рационального поведения в конфликте – совокупность способов психологической коррекции, направленной на обеспечение конструктивного взаимодействия, на основе самоконтроля эмоций.

Правила эффективного общения

- Концентрируйте внимание на говорящем, его сообщении.
- Поддерживайте обратную связь в процессе общения.
- НЕ перебивайте говорящего, не отвлекайтесь, не подводите итогов, не давайте советов.
- Добивайтесь, чтобы вас услышали и поняли.
- Используйте невербальные средства общения.
- Поддерживайте атмосферу доверия, взаимного уважения, проявляйте эмпатию.