



Межличностные
конфликты, их
конструктивное
решение

Межличностный конфликт (от лат. conflictus — столкновение) — столкновение личностей с различными чертами характера, взглядами, ценностями

**Причины
возникновения**

Предметно-деловые разно-
гласия

Расхождение личных инте-
ресов

Виды конфликтов

```
graph TD; A[Виды конфликтов] --> B[Конструктивные]; A --> C[Неконструктивные]; B --> D[способствуют принятию обоснованных решений и развитию взаимоотношений]; C --> E[препятствуют принятию обоснованных решений и эффективному взаимодействию];
```

Конструктивные

стороны в них не выходят за рамки деловых аргументов, нравственных отношений

способствуют принятию обоснованных решений и развитию взаимоотношений

Неконструктивные

одна из сторон прибегает к нравственно осуждаемым действиям, например, к оскорблениям

препятствуют принятию обоснованных решений и эффективному взаимодействию

Фазы конфликта

- *Определение, осознание участниками общения ситуации как конфликтной.*

На этой фазе конфликт может возникнуть, но может и не произойти, если в самом начале не идти на обострение отношений

• *Выбор стратегии поведения в конфликтной ситуации.*

Стратегия поведения и её возможные последствия		
<i>Первый вариант</i>	<i>Второй вариант</i>	<i>Третий вариант</i>
<p>уход от ситуации (избегание конфликта)</p> <p style="text-align: center;">↓</p> <p>распад дружеских связей между людьми</p>	<p>отношения «переговоров» или «торга» (компромисс¹)</p> <p style="text-align: center;">↓</p> <p>каждая сторона может получить если не всё, к чему стремится, то хотя бы какую-то часть, которая может её удовлетворить</p>	<p>отношения «борьбы», или собственно конфликтные (соперничество)</p> <p style="text-align: center;">↓</p> <p>каждая сторона стремится непременно получить максимум желаемого без каких-либо уступок</p>

• *Выбор способов действия, если избрана стратегия «переговоров» (второй вариант) или стратегия «борьбы» (третий вариант).*

На этой фазе определённая культура общения, которой обладают конфликтующие стороны, оказывает решающее влияние на поведение людей и на те средства, которые они считают наиболее приемлемыми для разрешения конфликта