Конфликты и способы их разрешения.

Сафиуллина Рахима 41 группа

«Тот, кто думает, что может обойтись без других, сильно ошибается; но тот, кто думает, что другие не могут обойтись без него, ошибается еще больше»

Ф. Ларошфуко.

Конфликт – в переводе с латинского означает «столкновение», - это противоречие, возникающее между людьми в связи с решением тех или иных вопросов социальной(общественной) и личной жизни. (А.Г. Ковалев).

Стили разрешения конфликтной ситуации:

Избегание.

Соперничество.

Приспособление.

Компромисс.

Сотрудничество.

Избегание:

Индивид не отстаивает свои права, ни с кем не сотрудничает для выработки решения, или уклоняется от решения, перекладывает ответственность за принятие решения на другого

Соперничество:

предпочитает идти к разрешению конфликта своим путем, использует свои деловые и личностные качества, не заинтересован в сотрудничестве. В первую очередь удовлетворяет свои интересы

Приспособление:

Совместное действие с другим человеком без попытки отстаивать свои интересы. В отличие от уклонения, при этом стиле имеет место участие в ситуации и согласие делать то, чего хочет другой. Это стиль уступок, согласия и принесения себя в жертву.

Компромисс

Обе стороны частично уступают в своих интересах, чтобы избежать конфликта путем обмена уступками. Отсутствует поиск скрытых интересов, рассматриваются только то, что каждый говорит о своих желаниях.

Сотрудничество:

Активное участие в решении конфликта, отстаивание своих интересов, с выраженным желанием сотрудничать с другим человеком, требует продолжительных затрат времени, изучаются нужды обеих сторон и идет постепенное сближение позиций, Самый сложный, но продуктивный метод

Конфликт, если научиться его рационально использовать, может и должен стать источником развития личности и коллектива.

Факторы обострения конфликта

- Расширяются число участников, которые принимают ту или иную сторону;
- Повышается и проявляется внешне накал страстей (гнев, страх, тревога, разочарование)
- Ничего не делается для установления и поддержания отношений

Факторы ослабления конфликта

- **Уйти на нейтральную территорию;**
- **Поговорить об эмоциях, объяснять, но не демонстрировать их;**
- **Уменьшить ощущение угрозы;**
- **Использовать свои умения регулирования конфликтов;**
- **Сохранить и укрепить отношения.**

Эффективная критика:

а) давай информацию, а не указания;

б) говоря о положительных и отрицательных сторонах работы, начни с положительного;

в) говори конкретно (о том, что можно услышать, увидеть, пощупать), догадка – бесполезная информация;

г) в речи используй прошедшее время.

Техника безопасности непринужденной беседы.

1. Надо понять, что хочется другому. Мы становимся нужными людям, разделяя их увлечения.

2. Не судите о людях за глаза, не собирайте пересуды о них, не передавайте сплетни.

3. Умейте выслушать людей, не перебивая. Всё, что они говорят, для них очень важно, если даже вам и кажется второстепенным. Ни в коем случае нельзя с ходу отвергать или оспаривать каждую мысль собеседника.

4. Чаще улыбайтесь людям, особенно если искренне цените их. Улыбка - сигнал доброго отношения между людьми.

5. Шутите в меру. Каждый нормальный человек может вынести лишь определённую дозу насмешек.

6. Извлекайте уроки из допущенных ошибок в общении.