



Конфликт и пути его преодоления

Автор: преподаватель ГАОУ СПО
НСО «Купинский медицинский
техникум»

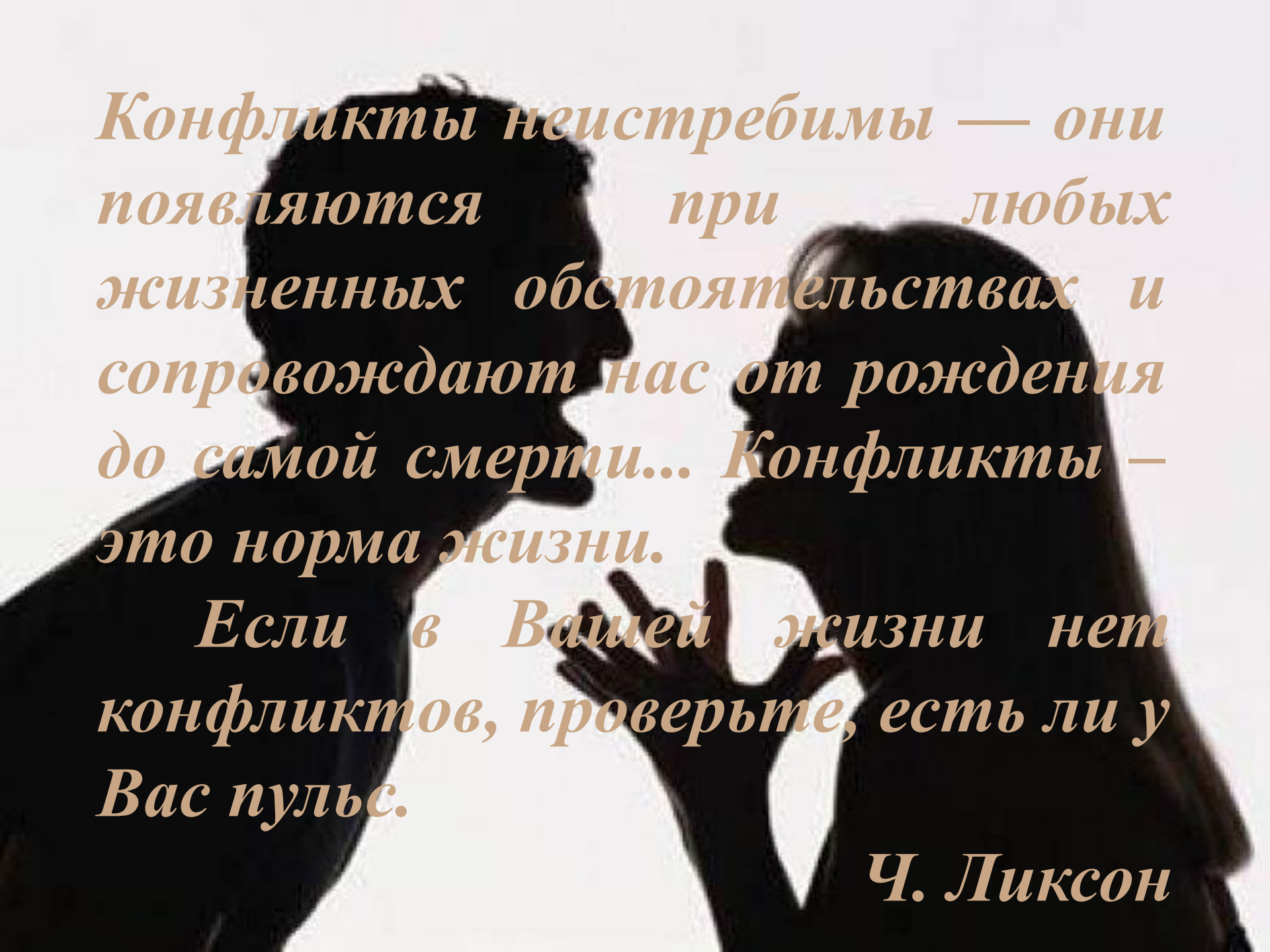
I квалификационной категории
Степанова Алена Владимировна

Цели и задачи занятия

- ❖ Добиться усвоения понятий: конфликт, конфликтная ситуация, инцидент.
- ❖ Изучить модель конфликта.
- ❖ Показать: какие пути выхода из конфликта существуют.
- ❖ Сформировать конфликтную компетентность и способность толерантного поведения.
- ❖ Развивать умения отстаивать и аргументировать свою позицию, работать в группах, выступать публично.

План :

- Что такое конфликт?
- Модель конфликта.
- Разрешение конфликта.



*Конфликты неизбежны — они
появляются при любых
жизненных обстоятельствах и
сопровождают нас от рождения
до самой смерти... Конфликты —
это норма жизни.*

*Если в Вашей жизни нет
конфликтов, проверьте, есть ли у
Вас пульс.*

Ч. Ликсон

Конфликт - ЭТО СТОЛКНОВЕНИЕ
отдельных людей или
социальных групп, выражающих
различные, а нередко и
противоположные цели,
интересы, взгляды.

Модель конфликта

Конфликтная ситуация

Это наличие противоречивых позиций, разногласий сторон по какому-либо поводу. Это могут быть различные цели, интересы и желания либо различные способы их достижения.

Инцидент

Это стечение обстоятельств, являющихся поводом для начала непосредственного столкновения сторон.

Конфликтное взаимодействие

Если личность оценивает эту ситуацию как конфликтную, то она становится реальной. Конфликт начинает жить своей жизнью.

Разрешение конфликта

Ситуация №1

Между двумя сотрудниками не сложились отношения. В разговоре между собой один употребил какие-то неудачные слова. Второй обиделся, хлопнул дверью и написал жалобу на первого. Вышестоящий руководитель вызвал обидчика и заставил его извиниться. «Инцидент исчерпан», - заявил руководитель удовлетворенно, имея в виду, что конфликт разрешен. Так ли это?

Вопрос. Обратитесь к модели конфликта и определите:

1. Что является здесь конфликтом, конфликтной ситуацией, инцидентом?

«Сорняк»- конфликт в огороде (наглядная аналогия)

Инцидент

Конфликтная ситуация



«Сорняк»- конфликт в огороде (наглядная аналогия)

Инцидент

Конфликтная ситуация



Ситуация №2

Группа подростков собралась послушать музыку. Мнения разделились: одни хотели слушать поп – музыку, а другие были любителями «металла». Завязался спор. Страсти накалялись...

Вопрос. Какими могли быть пути разрешения конфликта?

Разрешение конфликтов

```
graph TD; A[Разрешение конфликтов] --> B[Конструктивное]; A --> C[Деструктивное]; A --> D[Игнорирование]; B --> B1[1. Юмор]; B --> B2[2. Уступка]; B --> B3[3. Компромисс]; B --> B4[4. Сотрудничество]; B --> B5[5. Осознание позиции сторон]; C --> C1[1. Угрозы, насилие]; C --> C2[2. Грубость, унижение]; C --> C3[3. Переход на личности]; C --> C4[4. Разрыв отношений]; D --> D1[1. Уход от решения проблем];
```

Конструктивное

1. Юмор
2. Уступка
3. Компромисс
4. Сотрудничество
5. Осознание позиции сторон

Деструктивное

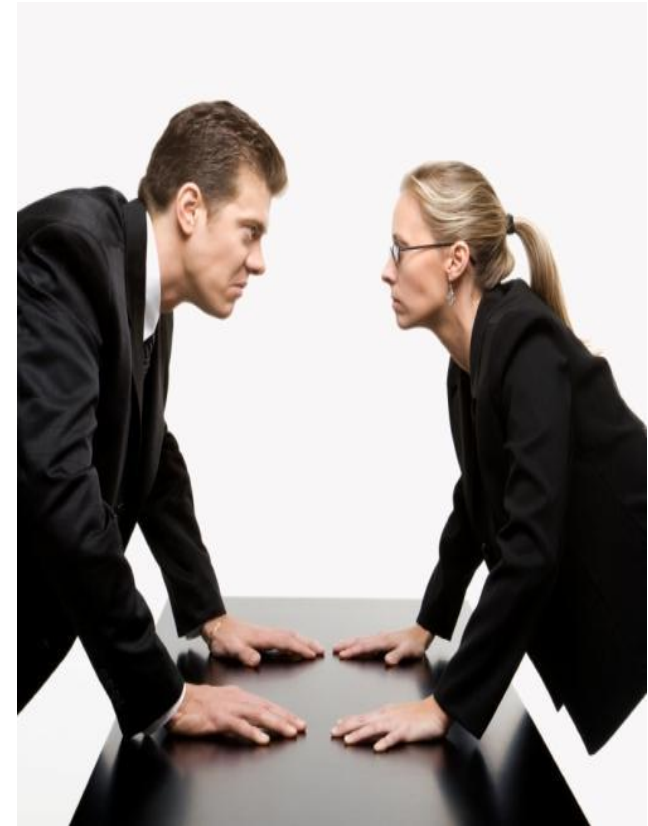
1. Угрозы, насилие
2. Грубость, унижение
3. Переход на личности
4. Разрыв отношений

Игнорирование

1. Уход от решения проблем

Соревнование предполагает сосредоточение
внимания только на своих интересах, полное
игнорирование интересов партнера

Например: Начальник поручил много работы своему сотруднику, которая не входит в должностные обязанности. Сотрудник не намерен выполнять поручение руководителя следуя стилю соревнования, он просто отказывается от поручения.



Уклонение характеризуется отсутствием внимания, как к своим интересам, так и к интересам партнера



Например: Начальник поручил много работы своему сотруднику, которая не входит в должностные обязанности. Сотрудник не намерен выполнять поручение руководителя следуя стилю уклонения из конфликтной ситуации, просто решает уйти на больничный, в надежде на то что задания перепоручат другому сотруднику.

Компромисс представляет собой достижения «половинчатой» выгоды каждой стороной

Например: Начальник поручил много работы своему сотруднику, которая не входит в должностные обязанности. Видя то что сотрудник не хочет выполнять поручение, руководитель решает половину работы поручить другому подчиненному.



Приспособление предполагает повышенное внимание к интересам другого человека, при этом собственные интересы отходят на задний план.



Например: Начальник поручил много работы своему сотруднику, которая не входит в должностные обязанности. Подчиненный конечно не в восторге но, следуя данной стратегии разрешения конфликтной ситуации, работник беспрекословно должен сделать все, что ему поручено.

Сотрудничество является стратегией, позволяющей учесть интересы обеих сторон

Например: Начальник
Поручил много работы
Своему сотруднику, которая
не входит в должностные
обязанности. Учитывая
сложность и большой
объем работы начальник
решает поощрить
сотрудника денежной
премией.



Задание

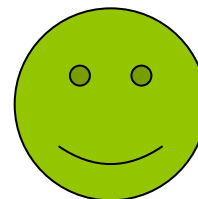
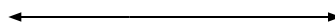
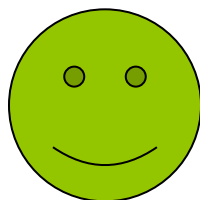
Сравните представленные тексты девизов с названием стилей в конфликте и выберите правильное соответствие девиза и стратегии.

Девизы:

- ❖ «Никто не выигрывает в конфликте, поэтому я ухожу от него».
- ❖ «Чтобы я победил, ты должен проиграть».
- ❖ «Чтобы ты выиграл, я должен проиграть».
- ❖ «Чтобы каждый из нас что-то выиграл, каждый из нас должен что-то проиграть».
- ❖ «Чтобы выиграл я, ты должен тоже выиграть».

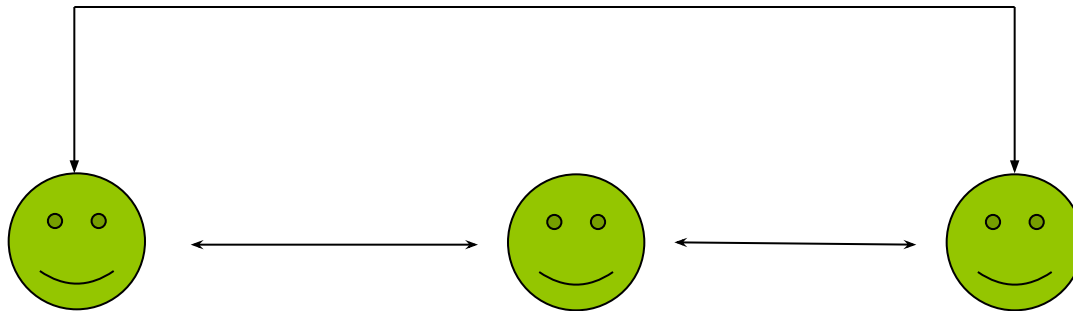
Как успешно разрешить конфликт?

Переговоры – это процесс, при котором стороны пытаются разрешить конфликт путем непосредственного обсуждения между собой. Сильная сторона переговорного процесса состоит в том, что все зависит от самих сторон – как процесс, так и результат непосредственного обсуждения. Сильная сторона переговорного процесса состоит в том, что все зависит только от самих сторон как сам процесс, так и его результат.



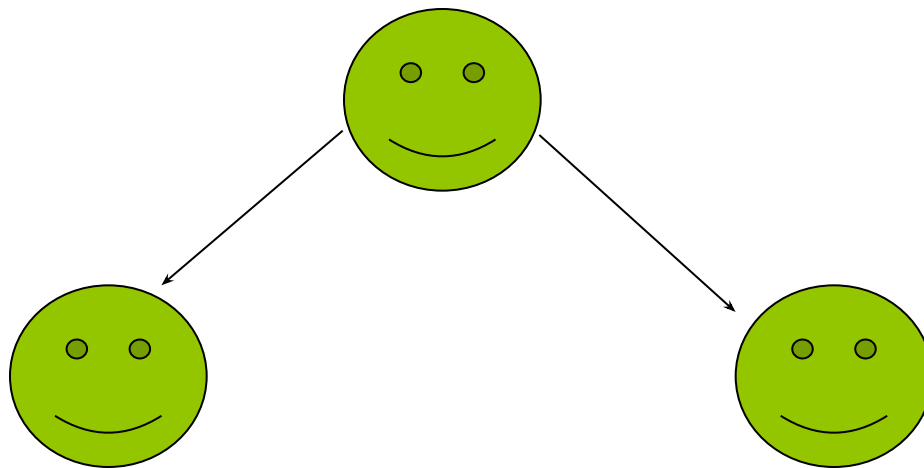
Медиация

При медиации в процесс вступает третья сторона - посредник, цель которой помочь первым двум договориться. Выслушивая стороны и помогая их общению, медиаторы стараются способствовать нахождению сторонами решения типа «выигрыш – выигрыш». И хотя медиатор берет на себя ответственность за процесс, оппоненты все же контролируют предмет дискуссии и ее исход.



Арбитраж

В случае арбитража третья сторона контролирует не только процесс, но и исход. Арбитры решают, что именно сторонам необходимо сделать для разрешения их конфликта, и, обычно, наделены властью, способной принудить стороны выполнить соответствующее решение. В спорах между детьми арбитрами часто выступают родители.



«Последствия конфликтов»

<i>Развитие конфликта</i>	<i>Разрешен или не разрешен конфликт</i>	<i>Чувства участников конфликта</i>
Игнорирование (уход от решения проблем)	Конфликт не разрешен. Проблема осталась	Чувство неудовлетворенности, обида, горечи

«Последствия конфликтов»

<i>Развитие конфликта</i>	<i>Разрешен или не разрешен конфликт</i>	<i>Чувства участников конфликта</i>
Деструктивное (силовой)	1 вариант: Конфликт не разрешен. Порожден новый конфликт. 2 вариант: Конфликт разрешен в пользу сильного. Ущемлены права и интересы потерпевшей стороны.	Чувство неудовлетворенности, злости, обиды. Победитель: чувство удовлетворенности, превосходства, злорадства. Потерпевший: чувство горечи, обиды, унижения, стыда.

«Последствия конфликтов»

<i>Развитие конфликта</i>	<i>Разрешен или не разрешен конфликт</i>	<i>Чувства участников конфликта</i>
Конструктивное (компромисс, согласие)	Мирное разрешение конфликта.	Удовлетворен ность, радость, гордость за принятое решение.

Порядок написания синквейна:

1. строка - одно ключевое слово, определяющее содержание синквейна.
2. строка – два прилагательных, характеризующих данное понятие.
3. строка – три глагола, показывающие действие понятия.
4. строка – короткое предложение, в котором автор высказывает своё отношение.
5. строка – одно слово, обычно существительное, через которое человек выражает свои чувства, ассоциации, связанные с данным понятием.

Конфликтная ситуация может коренным образом изменить Вашу жизнь! Постарайтесь, чтобы эти изменения были в лучшую сторону!

1. Прежде чем Вы вступите в конфликтную ситуацию, подумайте над тем, какой результат Вы хотите от этого получить.
2. Утвердитесь в том, что этот результат для Вас действительно важен.
3. В конфликте признавайте не только свои интересы, но и интересы другого человека.
4. Соблюдайте этику поведения в конфликтной ситуации, решайте проблему, а не сводите счеты.
5. Будьте тверды и открыты, если убеждены в своей правоте.
6. Не унижайте и не оскорбляйте другого человека, чтобы потом не сгорать со стыда при встрече с ним и не мучиться раскаянием.
7. Будьте справедливы и честны в конфликте, не жалейте себя.
8. Умейте вовремя остановиться.
9. Дорожите уважением к самому себе, решаясь идти на конфликт с тем, кто слабее Вас.

Желаю вам удачи!