**13.11.2020**

**Задание: 1. Конспект лекции**

**2. Ответить на вопросы**

**Тема: Конфликт. Стили разрешения конфликтов**

*Конфликт – это ситуация, в которой стороны*

*сообщают о несовместимости их потенциальных*

*позиций. Исключающих намерение другой стороны.*

Боулдинг

*План:*

1.Что такое конфликт?

2.Типы конфликтов.

3.Причины возникновения конфликтов.

4.Конфликтная ситуация.

5.Инцидент.

6.Способы разрешения конфликта.

7. Этапы разрешения конфликта.

8. Основные приемы, необходимые для предотвращения конфликта.

9.  Кодекс поведения в конфликте.

*Конфликт* – неизбежное явление социальной жизни. Как решить проблему возникающих и назревающих конфликтов, как предотвратить их, как управлять им – вот вопрос, стоящий перед современным человеком.

Слово «конфликт» в переводе с латинского означает «столкновение».

***Конфликт*** – это столкновение противоположных интересов, целей, позиций, мнений двух  или более людей. В любой конфликтной ситуации выделяют участников конфликта и объект конфликтов. Объектом конфликта становится то, на что претендует каждая из конфликтующих сторон, что вызывает их противодействие, предмет их спора, получение одним из участников полностью или частично лишая другую сторону возможности добиться своих целей.

   Среди участников конфликта различают:

- оппонентов – это стороны, которые выступают в противостояние из-за притязаний на объект конфликта;

- вовлеченные группы;

- заинтересованные группы.

          Вовлеченные и заинтересованные группы участвуют в конфликте по двум причинам:

-либо они способны повлиять на исход конфликта,

-либо результат конфликта затрагивает их интересы.

          Непосредственными участниками конфликта (оппонентами) могут быть отдельные люди и группы.

**Типы конфликтов.** На этом основании можно выделить следующие *типы конфликта:*

   *Межличностный конфликт* – (самый распространенный тип конфликта) Может проявляться и как столкновение личностей с различными чертами характера, взглядами и ценностями.

    *Конфликт между личностью и группой*, который возникает, если ожидания группы находятся в противоречии с ожиданиями отдельной личности или если личность занимает позицию, отличающуюся от позиции группы.

      *Межгрупповой конфликт*, который также распространен, поскольку организации состоят из множества групп, как формальных, так и неформальных. Даже в самых лучших организациях между такими группами могут возникать конфликты.

**Причины возникновения конфликтов:**

1.«Позиционный дефицит». Невозможность одновременного исполнения одной роли или функции несколькими субъектами, что ставит их в отношение состязательности.

2.«Дефицит источников». Разные представления о ценностях, в результате чего несколько человек одновременно не могут удовлетворить свои притязания в полной мере.

3. Формирование агрессивных реакций человека.

4. Ограниченность в ресурсах; различия в уровне образования, манерах поведения, жизненном опыте.

5. Низкий уровень коммуникации.

6. Низкая культура поведения.

          Очень важно определить причины конфликта, так как зная причины возникновения того или иного конфликта, легче предпринять конкретные шаги по его предотвращению.

**Конфликтная ситуация** – это противоречивые позиции сторон по какому – либо поводу,  стремление к противоположным целям , использование различных средств по их достижению, не совпадению интересов, желаний и т.д. Достаточно часто в основе конфликтной ситуации лежат объективные противоречия, но иногда бывает достаточно какой – либо мелочи: не удачно сказанного слова, мнения, то есть инцидента – и конфликт может начаться.

          И**нцидент** *-*  повод, когда одна из сторон начинает действовать (пусть даже не умышленно), ущемляя интересы другой стороны.

          Разные люди склонны называть конфликтом совершенно разные ситуации. Так, для одних это выяснение отношений, для других «косой взгляд» партнера, а для третьего драка и т.д. Поэтому и понятия «конфликтная ситуация» носит не устойчивый характер, зависящий от многих факторов.

Как правило, о *негативных последствиях конфликтов* говорят много: ухудшение состояния здоровья субъектов, снижение работоспособности, большие эмоциональные затраты и др. Однако конфликт может выполнять и *позитивные функции*: он служит разрядке напряженности, получению новой информации, стимулирует развитие и позитивные изменения, преодолевает застой жизнедеятельности, вскрывает противоречие, помогает прояснить отношения и т.д.

**Выделяют пять способов разрешения конфликта:**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| №  1 | **Стиль** | **Сущность стратегии** | **Условия эффективного применения** | **Недостатки** |
|  | Соревнование (конкуренция) | Стремление добиться своего в ущерб другому; предполагает сосредоточение внимания только на своих интересах, полное игнорирование интересов партнера. | Исход очень важен. Обладание определенной властью. Необходимость срочного решения. | При поражении - неудов­летворенность; при победе - чувство вины; непопулярность; испорченные отношения. |
| 2 | Уклонение (избегание) | Уход от ответствен­ности за решения; характеризуется отсутствием внимания, как к своим интересам, так и к интересом партнера. | Исход не очень важен. Отсутствие власти. Сохранение покоя. Желание выиграть время. | Переход конфликта в скрытую форму. |
| 3 | Приспособление | Сглаживание раз­ногласий за счет собственных интересов; предполагает повышенное внимание к интересам другого, при этом собственные интересы отходят на задний план. | Предмет разногласия более важен, для другого. Желание сохранить мир. Правда, на другой стороне. Отсутствие власти | Вы уступили. Решение откладывается |
| 4 | Компромисс | Поиск решений за счет взаимных уступок; представляет собой достижения «половинчатой» выгоды каждой стороной. | Одинаковая власть.  Взаимоисключающие  интересы.  Нет резерва времени. | Получение только половины ожидаемого. Причины конфликта полностью не устранены |
|  |  |  | Другие стили неэффективны |  |
| 5 | Сотрудничество | Поиск решения, удовлетворяющего всех участников; является стратегией, позволяющей учесть интересы обеих сторон. | Есть время. Решение важно обеим сторонам.  Четкое понимание точки  зрения другого.  Желание сохранить отношения | Временные и энергети­ческие затраты. Не гарантированность |

**Этапы разрешения конфликта:**

  создать атмосферу сотрудничества;

  стремиться к ясности отношений и общения;

  признать наличие конфликта;

  договориться о процедуре (где, когда и как начнется работа по его преодолению);

   очертить конфликт, т.е. определить его в терминах обоюдной проблемы, подлежащей урегулированию;

   добиться соглашения;

   установить срок решения;

   воплотить план в жизнь;

   оценить принятое решение.

**Основные приемы, необходимые для предотвращения конфликта:**

  Не отвечайте на агрессию агрессией;

  Не оскорбляйте и не унижайте оппонента ни словом, ни жестом, ни взглядом;

  Дайте возможность оппоненту высказаться;

  Старайтесь выразить свое понимание в вязи с возникающими у оппонента трудностями;

  Не делайте скоропалительных выводов, не давайте поспешных советов;

  Предложите оппоненту обсудить возникшие проблемы в спокойной обстановке.

**Кодекс поведения в конфликте.**

1. *Дайте партнеру “выпустить пар”.* Если он раздражен и агрессивен, то нужно помочь ему снизить внутреннее напряжение. Пока это не случится, договориться с ним трудно или невозможно.

Во время его “взрыва” следует вести себя спокойно, уверенно, но не высокомерно. Он — страдающий человек независимо от того, кто он. Если человек агрессивен, значит, он переполнен отрицательными эмоциями. В хорошем настроении люди не кидаются друг на друга.

Наилучший прием в эти минуты — представить, что вокруг тебя есть оболочка (аура), через которую не проходят стрелы агрессии. Ты изолирован, как в защитном коконе. Немного воображения, и этот прием срабатывает.

2. *Потребуйте от него спокойно обосновать претензии.* Скажите, что будете учитывать только факты и объективные доказательства. Людям свойственно путать факты и эмоции. Поэтому эмоции отметайте вопросами: “То, что вы говорите, относится к фактам или мнению, догадке?”.

3. *Сбивайте агрессию неожиданными приемами.* Например, попросите доверительно у конфликтующего партнера совета. Задайте неожиданный вопрос, совсем о другом, но значимом для него. Напомните о том, что вас связывало в прошлом и было очень приятным. Сделайте комплимент (“В гневе вы еще красивее...Ваш гнев гораздо меньше, чем я ожидал, вы так хладнокровны в острой ситуации...”). Выразите сочувствие: например, тому, что он (она) потерял слишком много.

*4.* Не давайте ему отрицательных оценок, а говорите о своих чувствах. Не говорите: “Вы меня обманываете”, лучше звучит: “Я чувствую себя обманутым”. Не говорите: “Вы грубый человек”, лучше скажите: “Я очень огорчен тем, как вы со мной разговариваете”.

5. *Попросите сформулировать желаемый конечный результат и проблему как цепь препятствий.*

Проблема — это то, что надо решать. Отношение к человеку — это фон или условия, в которых приходится решать. Неприязненное отношение к клиенту или партнеру могут заставить вас не захотеть решать. А вот этого делать нельзя! Не позволяйте эмоциям управлять вами! Определите вместе с ним проблему и сосредоточьтесь на ней.

6. *Предложите клиенту высказать свои соображения по разрешению возникшей проблемы и свои варианты решения.*

Не ищите виновных и не объясняйте создавшееся положение, ищите выход из него. Не останавливайтесь на первом приемлемом варианте, а создавайте спектр вариантов. Потом из него выберите лучший.

Если не можете договориться о чем-то, то ищите объективную меру для соглашения (нормативы, закон, факты, существующие положения, инструкции и т. д.).

*7. В любом случае дайте партнеру “сохранить свое лицо”.* Не позволяйте себе распускаться и отвечать агрессией на агрессию. Не задевайте его достоинства. Он этого не простит, даже если и уступит нажиму. Не затрагивайте его личности. Давайте оценку только его действиям и поступкам. Можно сказать: “Вы уже дважды не выполнили свое обещание”, но нельзя говорить: “Вы — необязательный человек”.

8. *Отражайте как эхо смысл его высказываний и претензий.*

Кажется, что все понятно, и все же: “Правильно ли я вас понял?”, “Вы хотели сказать...?”, “Позвольте я перескажу, чтобы убедиться, правильно ли я вас понял или нет”. Эта тактика устраняет недоразумения, и, кроме того, она демонстрирует внимание к человеку. А это тоже уменьшает его агрессию.

9. *Держитесь как на острие ножа в позиции “на равных”.* Большинство людей, когда на них кричат или их обвиняют, тоже кричат в ответ или стараются уступить, промолчать, чтобы погасить гнев другого. Обе эти позиции (сверху — “родительская” или снизу — “детская”) неэффективны.

Держитесь твердо в позиции спокойной уверенности (позиция на равных — “взрослая”). Она удерживает и партнера от агрессии, помогает обоим не “потерять свое лицо”.

10. *Не бойтесь извиниться, если чувствуете свою вину.*

Во-первых, это обезоруживает клиента, во-вторых, вызывает у него уважение. Ведь способны к извинению только уверенные и зрелые личности.

11. *Ничего не надо доказывать.*

В любых конфликтных ситуациях никто никогда и никому ничего не может доказать. Даже силой. Отрицательные эмоциональные воздействия блокируют способность понимать, учитывать и соглашаться с “врагом”. Работа мысли останавливается. Если человек не думает, рациональная часть мозга выключается, незачем и пытаться что-то доказывать. Это — бесполезное, пустое занятие.

12. *Замолчите первым.*

Если так уж получилось, что вы потеряли контроль над собой и не заметили, как вас втянули в конфликт, попытайтесь сделать единственное — замолчите. Не от “противника” требуйте: “Замолчи!... Прекрати!”, а от себя! Добиться этого легче всего.

Ваше молчание позволяет выйти из ссоры и прекратить ее. В любом конфликте участвуют обычно две стороны, а если одна исчезла — с кем ссориться?

13. *Не характеризуйте состояние оппонента.* Всячески избегайте словесной констатации отрицательного эмоционального состояния партнера: “Ну вот, полез в бутылку! ... А чего ты нервничаешь, чего злишься?... Чего ты бесишься?”. Подобные “успокаивающие” слова только укрепляют и усиливают развитие конфликта.

14. *Уходя, не хлопайте дверью.*

Ссору можно прекратить, если спокойно и без всяких слов выйти из комнаты. Но если при этом хлопнуть дверью или перед уходом сказать что-то обидное, можно вызвать эффект страшной, разрушительной силы. Известны трагические случаи, вызванные именно оскорбительным словом “под занавес”.

15. *Говори, когда партнер остыл.*

16.*Независимо от результата разрешения противоречия старайтесь не разрушать*

**Вопросы для проверки знаний по теме:**

1.У каждого из вас в жизни возникают конфликтные ситуации, что же вы вкладываете в понятие «конфликт»?

2.Какие конфликты чаще всего возникают в вашей жизни?

3.Что такое конфликт?

4.Какие существуют основные стили разрешения конфликтов? Охарактеризуйте каждый из них.

5.В каких ситуациях может оказаться эффективным стиль компромисса (уклонения; приспособления)?

6.Охарактеризуйте основные стадии протекания конфликта.

7.Проанализируйте, почему в конфликте проявляются сильные эмоции и возникает эмоциональная напряженность.

8.Перчеислите негативные стороны конфликта.

9.Перечислите позитивные стороны конфликта.

10.Назовите основные приемы, необходимые для предотвращения конфликта.