

КОНФЛИКТЫ

conflictus – столкновение

Конфликт – это столкновение противоположно направленных целей, интересов, позиций, мнений или взглядов оппонентов или субъектов взаимодействия.

Участники (противостоящие стороны, оппоненты) – это субъекты (отдельные, личности, группы, организации, государства), непосредственно вовлеченные во все фазы конфликта (конфликтную ситуацию, инцидент), непримиримо оценивающие сущность и протекание одних и тех же событий, связанных с деятельностью другой стороны.

Объект конфликта – это предмет, явление, событие, проблемы, цель, действие, вызывающие к жизни конфликтную ситуацию и конфликт.

Конфликтная ситуация – это ситуация скрытого или открытого противоборства двух или нескольких участников (сторон), каждый из которых имеет свои цели, мотивы, средства и способы решения лично значимой проблемы.

Инцидент – это практические (конфликтные) действия участников (сторон) конфликтной ситуации, которые характеризуются бескомпромиссностью поступков и направлены на обязательное овладение объектом обостренного встречного интереса.

Конфликтогены - слова, действия (или бездействия), способствующие возникновению и развитию конфликта, то есть - приводящие к конфликту непосредственно.

три основных типа конфликтогенов:

- 1) стремление к превосходству;
- 2) проявления агрессивности;
- 3) проявления эгоизма.

Типы конфликтов

По степени остроты противоречий, которые возникают, конфликты могут быть

недовольство	разногласие	противоречие	размолвка	раздор
перебранка	стычка	ссора	скандал	вражда
				война

По проблемно - деятельностному признаку

Управленческие педагогические экономические политические творческие

По степени вовлеченности людей

Внутриличностные межличностные между личностью и группой
межгрупповые социальные

функциональными (конструктивными) если конфликты способствуют принятию обоснованных решений и развитию взаимоотношений
дисфункциональными (деструктивными) конфликты, препятствующие эффективному взаимодействию и принятию решений

Стадии протекания конфликта:

1. Предконфликтная стадия - это период, в который конфликтующие стороны оценивают свои ресурсы, прежде чем решиться на агрессивные действия или отступить.
2. Непосредственно конфликт - Эта стадия характеризуется прежде всего наличием инцидента, т.е. социальных действий, направленных на изменение поведения соперников.
3. Разрешение конфликта - Внешним признаком разрешения конфликта может служить завершение инцидента.

стратегия поведения в конфликтной ситуации

приспособление (изменение своей позиции)

компромисс (урегулирование путем взаимных уступок)

игнорирование (выход из конфликтной ситуации, не решая ее)

Этапы и способы разрешения конфликтных ситуаций

1. Установить действительных участников конфликтной ситуации.
2. Изучить мотивы, цели, способности, особенности характера, профессиональную компетентность всех участников конфликта.
3. Изучить существовавшие ранее до конфликтов ситуации межличностные отношения участников конфликта.
4. Определить истинную причину возникновения конфликта.
5. Изучить намерения, представления конфликтующих сторон о способах разрешения конфликта.
6. Выявить отношение к конфликту лиц, не участвующих в конфликтной ситуации, но заинтересованных в его позитивном разрешении.
7. Определить и применить способы разрешения конфликтной ситуации.