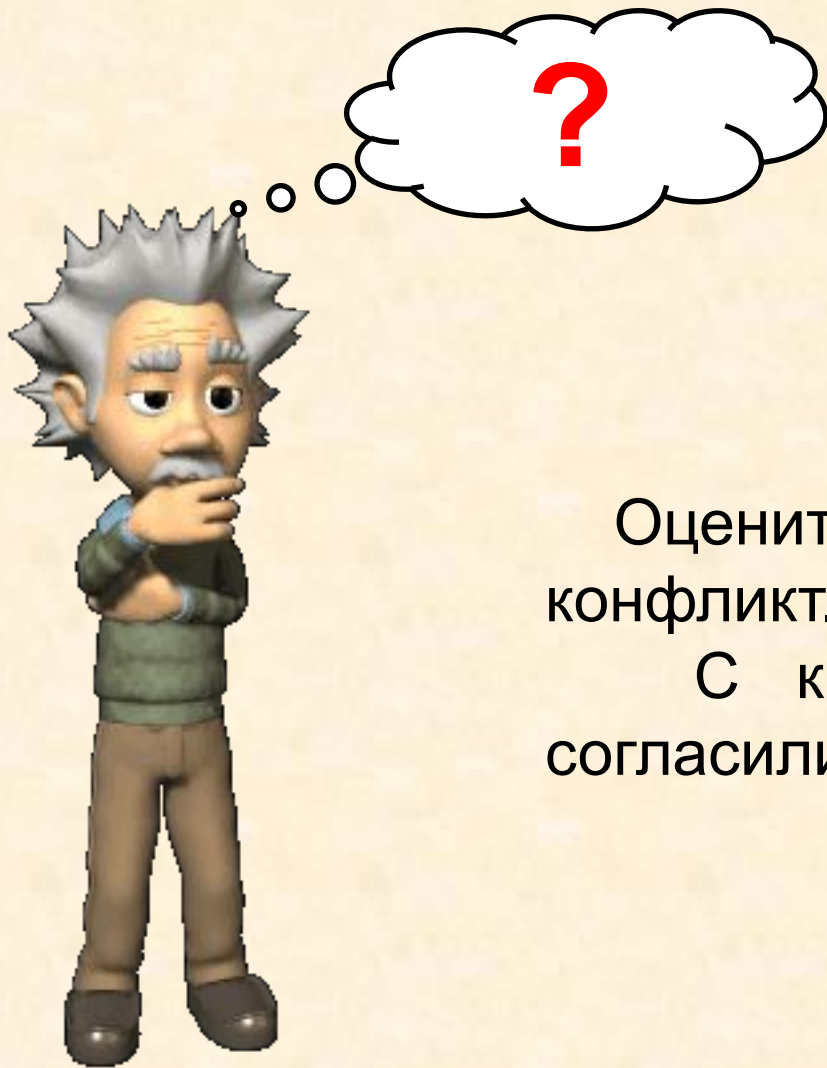


A group of ten business professionals, five men and five women, are shown in silhouette. They are standing in a line, facing forward, with their reflections visible on the ground below them. Behind them is a large, semi-transparent globe of the Earth. The entire scene is set against a light, gradient background.

*Конфликт в межличностных отношениях*

## ***Основные понятия и термины:***

- конфликтная ситуация
- инцидент
- соперничество
- компромисс
- избегание
- приспособление
- переговоры
- конфликт



Оцените две точки зрения на конфликт.

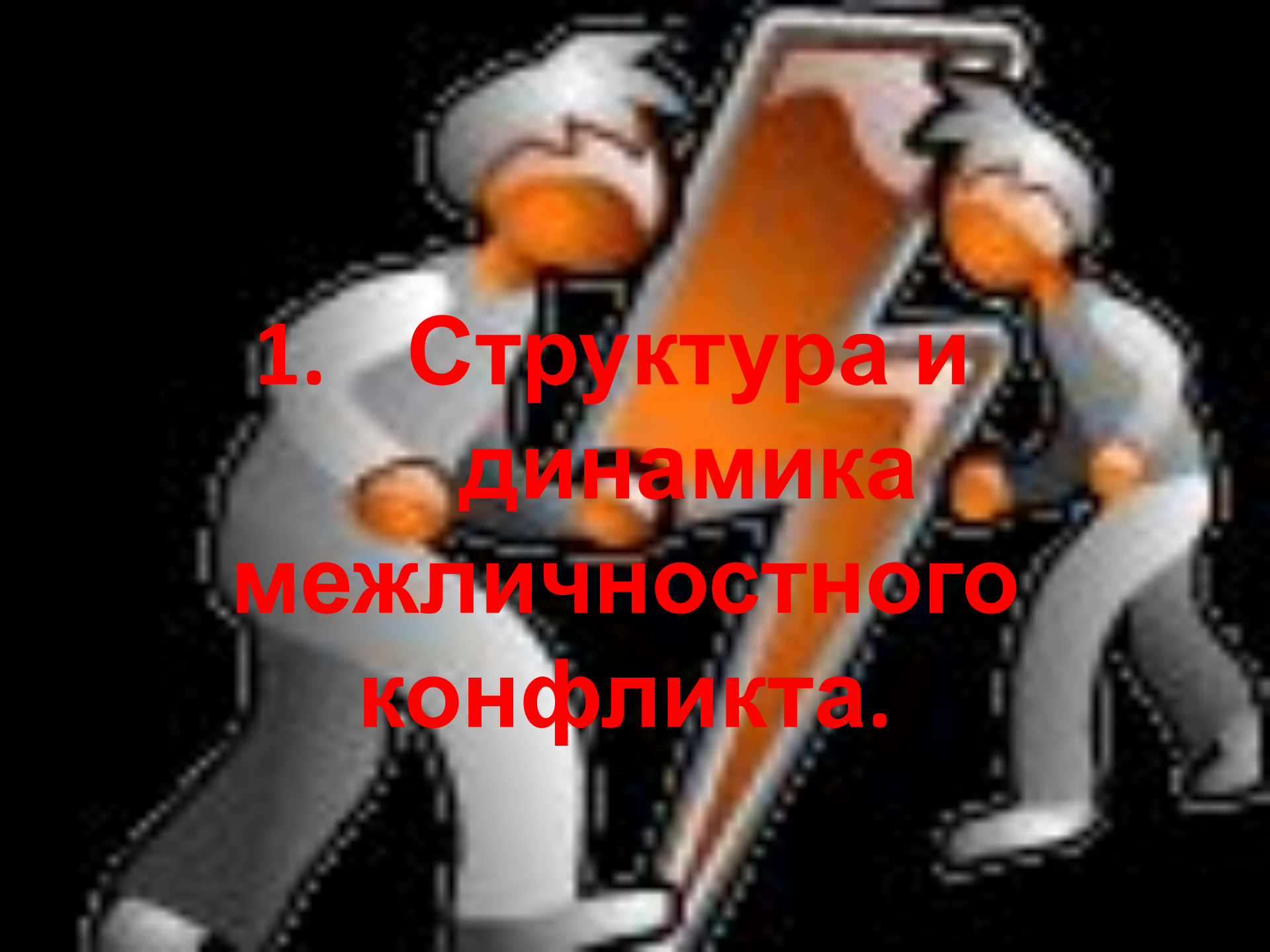
С какой из них вы бы согласились и почему?

- Для группы конфликт между двумя или несколькими ее членами - помеха нормальному общению и совместному труду... Возникает необходимость погасить конфликты. Желательно, по крайней мере, «перемирие» враждующих, причем на основе такого компромисса между ними, который бы не шел вразрез с общими нормами нравственности и не ущемлял человеческое достоинство обеих сторон.
- Конфликты существовали и будут существовать, они неотъемлемая часть человеческих отношений, и нельзя говорить о том, что конфликты бесполезны. Они - нормальное явление в нашей жизни...



## ***План:***

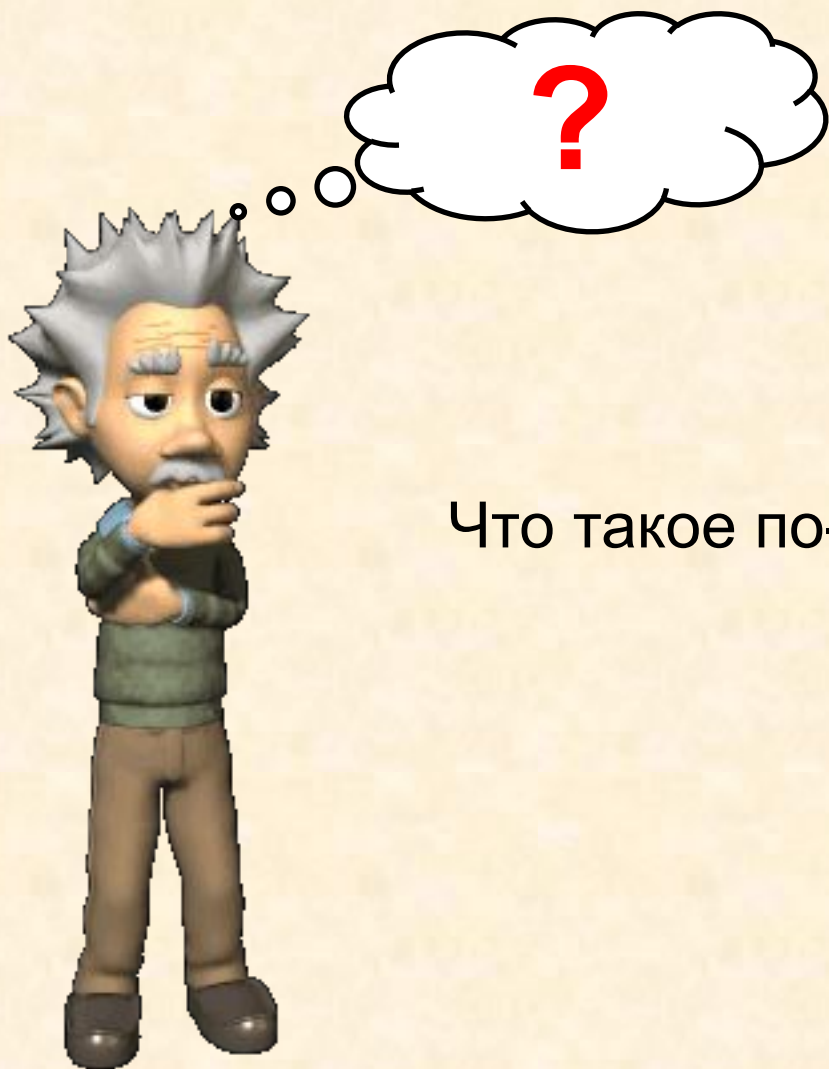
1. Структура и динамика межличностного конфликта.
2. Поведение личности в конфликте.
3. Как успешно разрешать конфликты?



**1. Структура и динамика межличностного конфликта.**


# Виды конфликтов (заполнить пропуски)



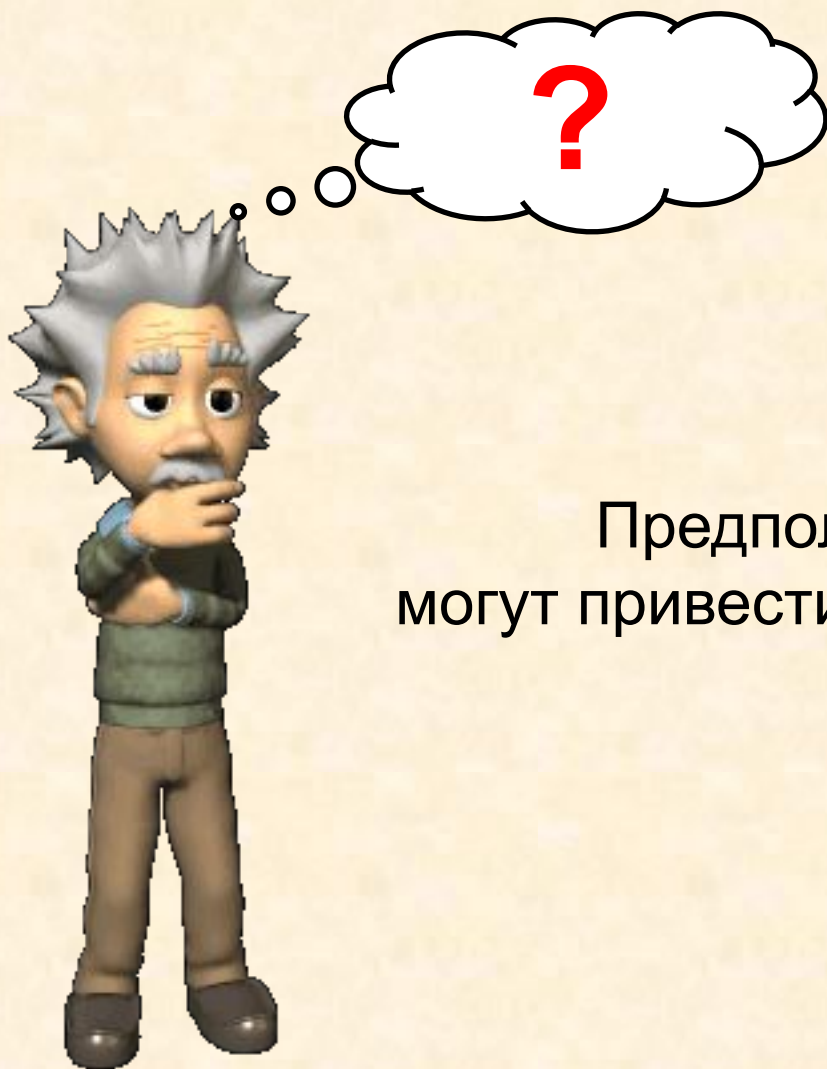


Что такое по-вашему «конфликт»?






***Конфликт*** - столкновение,  
предельное обострение противоречий,  
ситуация, когда одна сторона  
противостоит другой. (записать  
определение в тетрадь)



Предположите, какие причины  
могут привести к конфликту?



Чтобы ситуация из потенциально возможной переросла в реальный, актуальный конфликт, необходим **инцидент** - открытое столкновение противоборствующих сторон, цель которого - получение позитивного результата только для одной стороны.

# Структура конфликта

## Модель I

Исходит из признания существования:

- конфликтной ситуации основы для конфликта;
- объекта конфликта - того, чем хотят овладеть оппоненты (власть, авторитет, должность и т. д.);
- участников (оппонентов) - «носителей» противоположностей, разнонаправленных тенденций (целей, интересов, установок и т. д.).

Участники конфликта руководствуются установкой «выиграть, победить», «не проиграть». В этом случае конфликтная ситуация может рассматриваться как потенциальная зона, в которой возможна профилактика конфликта или его разрешение в безопасных формах

# Структура конфликта

## Модель II

Исходит из того, что в нем представлены следующие элементы:

- стороны (участники) конфликта;
- условия протекания конфликта;
- образы конфликтных ситуаций, которые имеются у участников до начала инцидента;
- возможные действия участников конфликта, направленные на оппонента, или стратегия поведения;
- исход конфликтных действий, который зависит как от выбора стратегии поведения, так и от содержания всех остальных структурных элементов

## Участники конфликта

Прямые участники

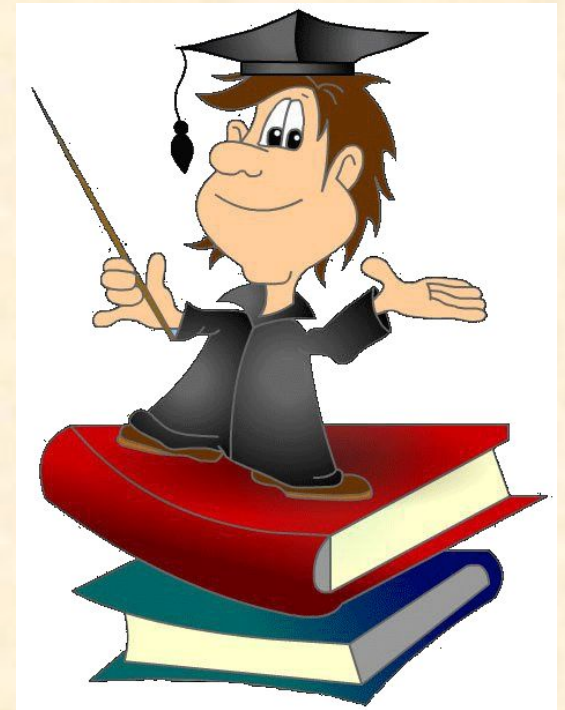
Те, чьи интересы и цели оказались недостижимыми в неизменном виде в результате сложившейся конфликтной ситуации.

Непосредственные участники

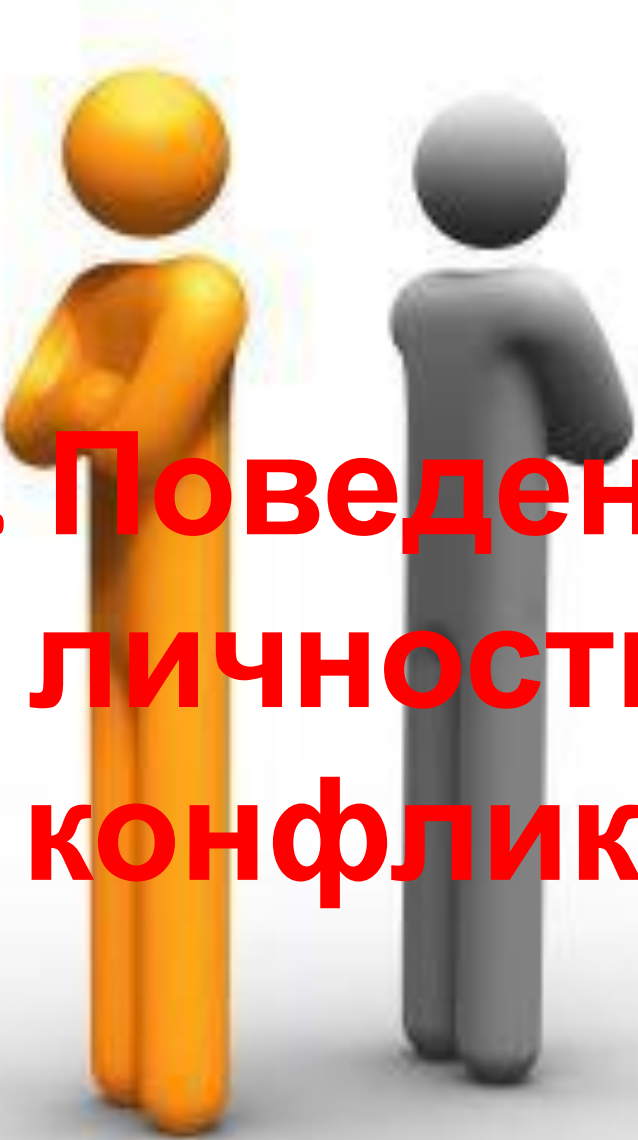
Те, кто своими непосредственными действиями вовлечены в конфликт взаимодействий.



**Задание:** проанализируйте материал учебника с.402 п. абз.-403, заполните таблицу «Этапы конфликта».

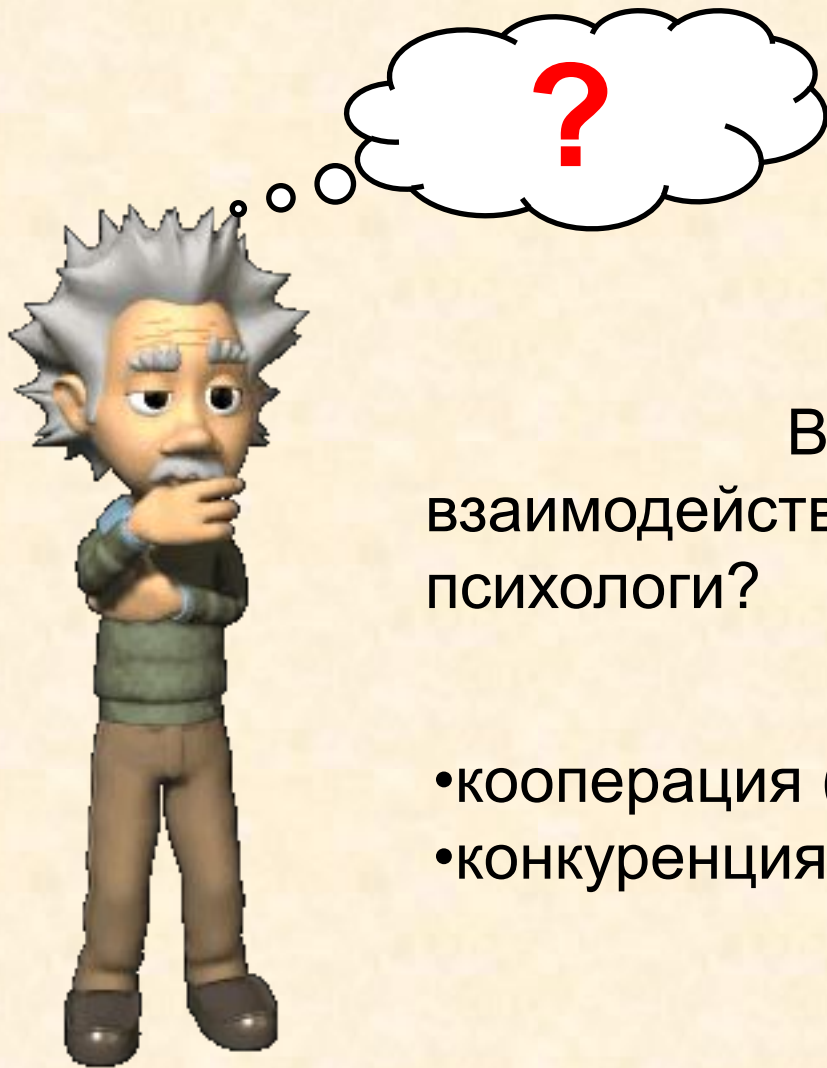


Стадии	Проявления



**2. Поведение  
личности  
в конфликте.**





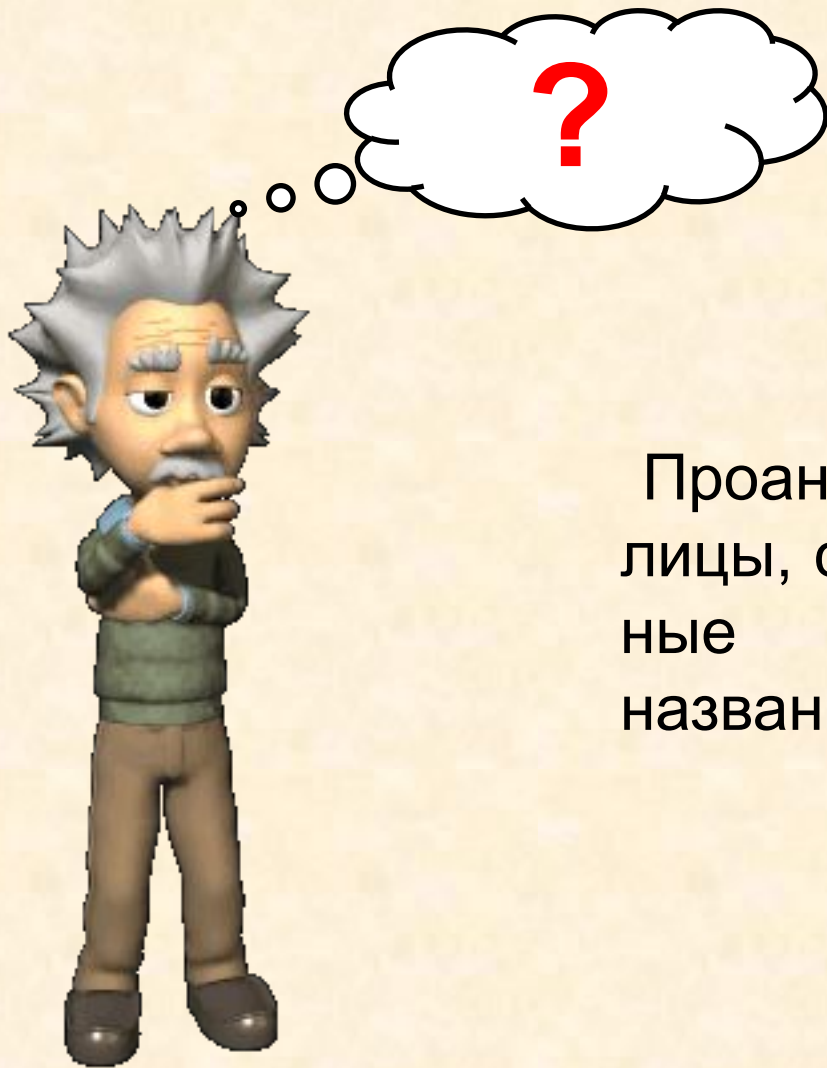
Вспомните, какие виды взаимодействия в общении выделяют психологи?

- кооперация (сотрудничество)
- конкуренция (соперничество)

## **Основные стратегии взаимодействий в конфликте(Заполнить пропуски)**

<b>Стратегия и тактика</b>	<b>Характеристика и анализ</b>
Избегание (уход)	
	<ul style="list-style-type: none"><li>• стремление к доминированию и в конечном счете устранение одной из сторон в конфликте</li><li>• максимальная настойчивость в удовлетворении собственных интересов</li></ul>

	<ul style="list-style-type: none"><li>• уступка противоположной стороне в достижении ее интересов вплоть до их полного удовлетворения и отказа от своих интересов</li></ul>
Сотрудничество	
	<ul style="list-style-type: none"><li>• взаимные уступки, согласие на частичное удовлетворение собственных интересов в обмен на достижение частных интересов другой стороны</li></ul>



Проанализируйте данные таблицы, соотнесите представленные тексты девизов с названием стилей в конфликте.

## Девизы:

- «Никто не выигрывает в конфликте, поэтому я уйду 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».

## Стили поведения в конфликте:

- Избегание.
- Конкуренция.
- Приспособление.
- Компромисс.
- Сотрудничество.



## **Конфликтогенная личность( типы)**

Особенности характера и поведения конфликтогенной личности.

### **Демонстративный**

- Хочет быть в центре внимания
- Любит (стремится)хорошо выглядеть в глазах других
- Его отношение к людям определяется тем, как они к нему относятся
- Ему легко даются поверхностные конфликты - любит свою стойкостью и страданием
- Хорошо приспосабливается к различным ситуациям

- Рациональное поведение выражено слабо, склонность к эмоциональному восприятию событий
- Планирование своей деятельности осуществляет ситуативно - слабо воплощает его в жизнь
- Избегает кропотливой систематической работы
- Не уходит от конфликтов. В ситуации конфликтного взаимодействия чувствует себя неплохо
- Часто оказываясь источником конфликта, не считает себя таковым



# Ригидный

- Подозрителен, обладает завышенной самооценкой
- Постоянно требует подтверждения собственной значимости
- Часто не учитывает изменения ситуации и обстоятельств
- Прямолинеен и негибок
- С большим трудом принимает точку зрения окружающих, не очень считается с их мнением
- Выражение недоброжелательства со стороны окружающих воспринимается им как обида



- Выражение почтения со стороны окружающих воспринимается им как должное
- Мало критичен по отношению к своим поступкам
- Болезненно обидчив и повышенно чувствителен по отношению к мнимым или действительным несправедливостям



## Неуправляемый

- Импульсивен, недостаточно контролирует себя, поведение такого человека плохо предсказуемо
- В экстремальных ситуациях чаще всего ведет себя агрессивно, вызывая
- Часто в запале не обращает внимания на общепринятые нормы поведения
- Характерен высокий уровень притязаний, не самокритичен

- Во многих неудачах и неприятностях в первую очередь склонен обвинять других
- Не всегда способен грамотно спланировать свою деятельность или последовательно претворить планы в жизнь
- Недостаточно развита способность соотносить свои поступки с целями и обстоятельствами
- Из прошлого опыта, даже горького, извлекает мало пользы на будущее



## Сверхточный

- Скрупулезное (сверхтщательное) отношение к работе
- Предъявляет повышенные требования к себе и к окружающим, причем в такой форме, что многим это кажется придирками
- Обладает повышенной тревожностью
- Чрезмерно чувствителен к деталям (частностям), склонен придавать излишнее значение замечаниям окружающих
- Иногда вдруг порывает отношения с друзьями, знакомыми потому, что ему кажется , что его обидели
- Страдает от себя самого. Переживает свои просчеты, неудачи, иногда расплачиваясь за них болезнью (бессонница)
- Сдержан во внешних, особенно эмоциональных, проявлениях
- Не очень хорошо чувствует реальные взаимоотношения в группе

## Конфликтная личность **бесконфликтного** типа

- Неустойчив в оценках и мнениях
- Обладает легкой внушаемостью
- Внутренне противоречив
- Характерна некоторая непоследовательность поведения
- Ориентируется на сиюминутный успех в ситуации
- Недостаточно хорошо видит перспективу
- Зависит от мнения окружающих, особенно лидеров
- Излишне стремится к компромиссу
- Не обладает достаточной силой воли
- Не задумывается глубоко над последствиями своих поступков и причинами поступков окружающих



**3. Как успешно разрешать конфликты.**

**Пути конструктивного  
разрешения конфликта  
(Заполнить пропуски)**



[Empty box]

[Empty box]

**Арбитраж**



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





**Медиация** - 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** - 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.



## Преимущества медиации:

- Медиация признает, что конфликты между сторонами могут быть решены только в случае, если стороны этого сами захотят (чувства нельзя отменить приказом свыше).
- Медиация признает, что если стороны пришли для того, чтобы разрешить трения, которые между ними имеются, им необходимо чувствовать себя комфортно, в безопасности (медиатор вызывает доверие, обеспечивает конфиденциальность).



- Медиация признает важность поощрения доверия и уважения, открытого обмена информацией между сторонами (разрушает барьеры).
- Медиация признает, что именно сторонам лучше всего судить о том, что же будет являться разрешением конфликта (стороны сами создают свое решение).
- Медиация признает, что стороны, скорее всего, будут склонны к реализации именно тех соглашений, в создании которых они принимали непосредственное участие.



## Результат

- **соглашение**
- **примирение**

## **Алгоритм действий медиатора:**

- Первый этап.* Выступление сторон.
- Второй этап.* Прояснение интересов.
- Третий этап.* Формулирование повестки дня.
- Четвертый этап.* Выдвижение предложений.
- Пятый этап.* Выбор решения.

## Модель выхода из конфликта:

1. Взять под контроль эмоции (сделать попытку, осознать причины своего страха, обиды или гнева)
2. Понять истинные причины и цели конфликта (чего хочет мой оппонент и чего добиваюсь я)
3. Локализовать конфликт ( не выдвигать нескольких причин, не вспоминать прошлых обид)
4. Внимательно выслушать оппонента и понять его позицию, попросить высказывать факты, а не домыслы
5. Установить доброжелательный тон разговора

- 6.Разобрать конфликт пункт за пунктом, пытаюсь не переубедить (бесполезно), а прийти к согласию
- 7.Мыслить позитивно, т.е. найти общность взглядов и интересов (эффект ассимиляции)
- 8.Согласиться с тем, в чем человек прав
- 9.Необходимо помнить, что ничто так не разоружает оппонента, как создание ему условий почётного отступления
- 10.При необходимости прибегнуть к услугам третейского судьи - авторитета для обоих (т.к. если 9 пп. не сработали - вы в состоянии психологической несовместимости)