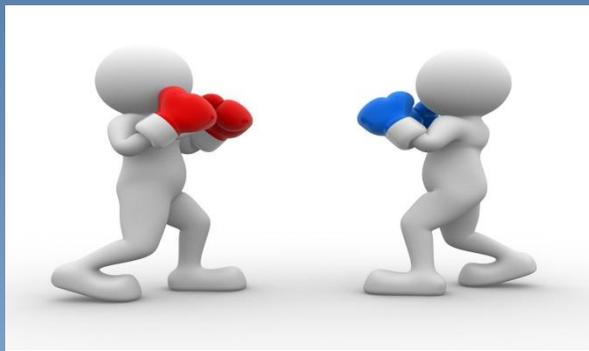


## 2.1.11. Конфликтные формы общения.



- ❖ Конфликт — наиболее острый способ разрешения противоречий в интересах, целях, взглядах, возникающих в процессе социального взаимодействия, заключающийся в противодействии участников этого взаимодействия и обычно сопровождающийся негативными эмоциями, выходящий за рамки правил и норм.



- ❖ Конфликт — ситуация, в которой каждая из сторон стремится занять позицию, несовместимую и противоположную по отношению к интересам другой стороны. Конфликт — особое взаимодействие индивидов, групп, объединений, которое возникает при их несовместимых взглядах, позициях и интересах. Конфликт обладает как деструктивными, так и конструктивными функциями.

# Признаки конфликта.

## □ Биполярность

Биполярность, или оппозиция, представляет противостояние и одновременно взаимосвязанность, содержит в себе внутренний потенциал противоречия, но сама по себе не означает столкновения или борьбы.

## □ Активность

Активность — другой признак конфликта, но только та активность, которая синонимична понятиям «борьбы» и «противодействия», активность невозможна без некоторого импульса, задаваемого осознанием ситуации со стороны субъекта конфликта.

## □ Субъекты конфликта

Наличие субъектов конфликта — ещё один признак, субъект — это активная сторона, способная создавать конфликтную ситуацию и влиять на ход конфликта в зависимости от своих интересов. Как правило, субъекты конфликта обладают особым типом мышления — конфликтным. Противоречие представляет собой источник конфликтных ситуаций только для субъектов-носителей конфликтного типа мышления

# Виды конфликтов

❖ По длительности: к этим видам относятся следующие подвиды:

Долгосрочные (например: Вторая Мировая Война)

Краткосрочные (например: обычная ссора)

Разовые (например: та же обычная ссора)

Затяжные

Повторяющиеся.

❖ По объёму:

Глобальные (например: Вторая Мировая Война)

Локальные

Региональные

Групповые

Личные

❖ По источнику возникновения:

Объективные

Субъективные

Ложные



## ❖ По используемым средствам:

Насильственный

Ненасильственный

## ❖ По форме:

Внутренние конфликты — это взаимодействие противоположных сторон внутри данного объекта, например, внутри данного вида животных (внутривидовая борьба). Процесс развития объекта характеризуется не только развертыванием внутренних конфликтов, но и постоянным взаимодействием его с внешними условиями, со средой.

Внешние конфликты — это взаимодействие противоположностей, относящихся к разным объектам, например между обществом и природой, организмом и средой и т. п.

Антагонистические конфликты — это взаимодействие между непримиримо враждебными социальными группами и силами. Термин «антагонизм» распространен в биологии и медицине: антагонизм ядов, лекарств, микробов, антагонизм мышц, зубов и т. п. Математики рассматривают антагонизм как такую противоположность интересов (имеется в виду теория игр), при которой выигрыш одной стороны равен проигрышу другой, то есть равенство по величине и противоположность по знаку. В своем чистом виде антагонизм проявляется редко — в ситуации рыночной конкуренции, войны, революции, спортивных состязаний и т. п.

❖ По влиянию на ход развития общества:

Прогрессивные

Регрессивные

❖ По характеру развития:

Преднамеренные

Спонтанные

❖ По сферам общественной жизни:

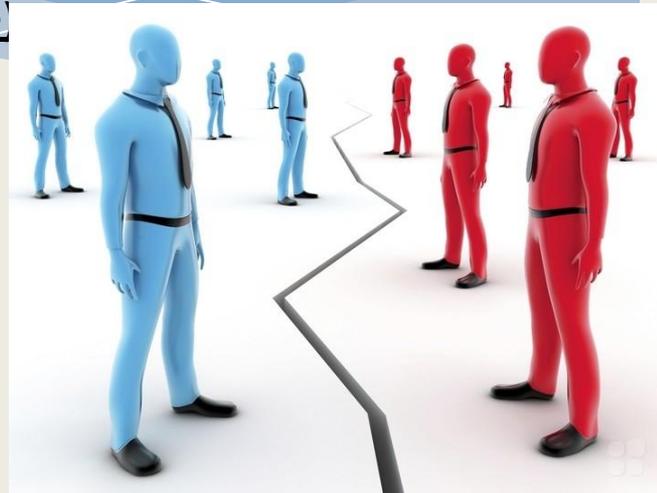
Экономические (или производственные)

Политические

Этнические

Семейно- бытовые

Религиозные



# Основные причины конфликтов



# Стратегии поведения в конфликтной ситуации

- Компромисс — приемлемое для обеих сторон решение.
- Избегание — уход от конфликтной ситуации.
- Соперничество — активное противостояние другой стороне.
- Сотрудничество — обсуждение и реализация взаимовыгодного решения.



## **Двенадцать основных правил поведения в конфликте:**

1. *Дайте партнеру «разрядиться».*
2. *Попросите его спокойно высказать свои претензии.*
3. *Сбивайте агрессию неожиданными приемами.*
4. *На давая партнеру отрицательных оценок говорите о своих чувствах.*
5. *Попросите сформулировать проблему, желаемый результат.*
6. *Предложите партнеру высказать свои соображения.*
7. *Говорите тогда, когда партнер «остыл».*
8. *Уточните смысл его высказываний и претензий.*
9. *Сохраняйте позицию «на равных».*
10. *Ничего не надо доказывать.*
11. *Если чувствуете свою вину, не бойтесь извиниться первым.*
12. *Уходя «не хлопайте дверью».*

# Этапы разрешения конфликта



- Изучить цели, мотивы, особенности характера его участников
- Изучить существование ранее межличностные отношения участников конфликта
- Определить намерения конфликтующих сторон о способах примирения
- Применить необходимые способы разрешения данной конфликтной ситуации



# Как вести себя, чтобы избежать конфликтов

- ✓ Избегайте по возможности тем, которые приводят к разногласиям. Если у вас разные взгляды на политику, религию, литературу или поведение современной молодежи, не ведите разговоры об этом, если же вас привлекают к такой беседе и всячески провоцируют, старайтесь сменить тему или просто покиньте помещение,
- ✓ Сохраняйте спокойствие. ~~ссылавшись на неотложные дела~~ Даже дружелюбно настроенные друг к другу люди в стрессовой ситуации могут начать кричать, размахивать руками, реагировать слишком эмоционально на обыденные вещи. Если вы также вспылите, конфликта не избежать. Обуздайте эмоции и проявите большую выдержку – это будет только в плюс вам.
- ✓ Ищите компромиссы. Идите на переговоры и верьте, что решение, которое устроит всех – существует. Найти то, что подойдет всем – задание для гибкого и творческого ума, убедите себя и партнера, что вы обладатели именно такого склада мышления и ваше желание решить задачу скорее всего приведет к ее решению, приятному для обеих сторон.

- ✓ Меняйте язык тела. Когда вы видите человека, общение с которым не вызывает у вас положительных эмоций вы, как правило, всячески от него отгораживаетесь – складываете руки на груди, отворачиваетесь, избегаете смотреть на него. Такое поведение подсознательно может задевать вашего коллегу или домочадца и тем самым провоцировать конфликт. Следите за собой – старайтесь сохранять непринужденную открытую позу, а в беседе поддерживать зрительный контакт.
- ✓ Будьте дружелюбны. Сделайте над собой усилие и найдите, что-то хорошее в человеке, с которым вы сталкиваетесь изо дня в день. Помните об этом, желая ему доброго дня, делайте комплименты его одежде, работе, стряпне, если они того заслуживают. Не будьте подобострастны, но сохраняйте ровный позитивный настрой.



«Как только ты научишься зеркально смотреть на конфликтную ситуацию – не погружаясь в неё по уши, а созерцая ее со стороны – то поверь, она непременно разрешится с минимальными потерями для тебя! Надо всего лишь поставить себя на место другого человека и представить: а что бы ты сам сделал или захотел сделать в данном случае?»



*спасибо за внимание!*