

КОНФЛИКТ



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



Причины конфликтов:

1. Противоречия между интересами и взглядами.
2. Противоборство между лидерами и отдельными группами в коллективе.
3. Особенности темперамента, восприятия событий, убеждений.
4. Неумение правильно слушать, задавать вопросы, проявлять эмпатию, реагировать на критику.

Варианты поведения в конфликте:

1. Избегание - нежелание вступать в конфронтацию, уход от конфликта.
2. Компромисс - «половинчатая» выгода каждой стороны.
3. Сотрудничество - учитывание интересов каждой стороны.
4. Приспособление одной стороны к интересам другой.
5. Соревнование - выигрыш одной из сторон конфликта.



Правила эффективного поведения в конфликте.

- Остановись, не торопись реагировать!
- Дай себе немного времени, чтобы оценить ситуацию.
- Откажись от установки «Победа любой ценой!»
- Подумай о последствиях выбора!

Ошибки конфликтующих сторон.

1. Отстаивание своей точки зрения, не думая о решении проблемы.
2. Неспособность изменить тактику, переключиться на другое поведение.
3. Проявление нетерпимости к другой позиции, несогласие на компромисс.
4. Стереотипное мышление, стремление втиснуть решение в рамки существующих норм, традиций, правил, не подходящих для данной ситуации.
5. Уход в сторону от главной проблемы.
6. Нежелание поиска альтернатив и вариантов решения проблемы.
7. Неспособность рефлексировать и выстраивать отношения с оппонентом.
8. Критика, продуцирование отрицательных эмоций у себя и оппонента и тем самым создание препятствие поиска оптимальных решений конфликта.
9. Без необходимости оглашение с мнением тех, кто уклоняется от решения проблемы.
10. Боязнь риска.
11. Неоправданный риск при выборе тактики решения (потеря отношений).

Нельзя!

- ✦ Критически оценивать оппонента.
- ✦ Приписывать ему низменные или заведомо негативные намерения.
- ✦ Демонстрировать собственное превосходство.
- ✦ Обвинять и приписывать ответственность только оппоненту. Игнорировать его интересы.
- ✦ Видеть все только со своей позиции.
- ✦ Преувеличивать свои заслуги и преуменьшать заслуги партнера в разрешении конфликтной ситуации.
- ✦ Раздражаться, кричать, нападать на оппонента.
- ✦ Задевать «болевые точки» и уязвимые места партнера.



Когда ты раздражен, разгневан...

- ✦ дай себе минуту на размышление и чтобы не произошло, не бросайся сразу в бой;
- ✦ сосчитай до 10 и сконцентрируй внимание на своем дыхании;
- ✦ попробуй улыбнуться и удержи улыбку несколько минут;
- ✦ если не удастся справиться с раздражением, уйди и побудь наедине с собой.

Как завершится конфликтная ситуация зависит только от ВАС и выбранной ВАМИ тактики!



Иркутская область,
г.Черемхово, ул.Ленина, 21-23

Государственное казенное учреждение
социального обслуживания
«Центр помощи детям, оставшимся без
попечения родителей, г.Черемхово»

«Как вести себя при конфликтной ситуации»

