

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 - учетывание 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).