**Дисциплина: «ДЕЛОВАЯ КУЛЬТУРА И ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ».**

Группа 13.

Дата: 26.06.2020

Урок – 64.

Вид урока: урок лекция.

Тип урока: изучение нового материала.

Преподаватель – Сергиенко М.А.

**Тема: «Разрешение конфликтной ситуации».**

**Цели занятия:**

**Образовательные:**

 - изучить понятие разрешение конфликта;

- ознакомиться с предпосылками разрешения конфликтных ситуаций, формами и способами их разрешения;

- узнать как выбрать подходящую стратегию поведения;

- изучить этапы и способы разрешения конфликтных ситуаций.

**Развивающие:**

- развивать интерес к психологии общения как науке;

- развивать познавательные процессы, способности составлять и анализировать информацию;

- развивать умение студентов воспринимать и осмысливать знания, полученные на занятии.

**Воспитательные:**

- воспитывать доброжелательное отношение к окружающим, выдержку, чувство ответственности;

- воспитывать умение сочувствовать и сопереживать.

**Обучающийся должен знать:**

- понятие разрешение конфликта;

- предпосылками разрешения конфликтных ситуаций;

- формы и способы их разрешения;

- знать как выбрать подходящую стратегию поведения;

- этапы и способы разрешения конфликтных ситуаций.

**Обучающийся должен уметь:**

**-** применять на практике знания о способах и этапах разрешения конфликтной ситуации, применять эти знания для успешной коммуникации;

**Порядок выполнения работы:**

1.Прочитайте предложенный лекционный материал.

2.Ответьте на вопросы в конце лекции.

3.Отправить на почту [segmary88@mail.ru](mailto:segmary88@mail.ru) фото выполненной работы.

**Рекомендованная литература:**

1. Шеламова Г.М. Деловая культура и психология общения (учебное пособие для среднего профессионального образования) – М.: Издательский центр «Академия», 2015.

**Интернет – источникики:**

<https://multiurok.ru/files/kurs-lektsii-po-distsipline-konfliktologiia-dlia-s.html>

**Урок 64. Тема: «Разрешение конфликта».**

**Разрешение конфликта**– это процесс нахождения взаимоприемлемого решения проблемы, имеющей личностную значимость для участников конфликта и на этой основе гармонизация их взаимоотношений.

Разрешение конфликта может быть **полным** и **неполным**.

**Полное разрешение конфликта** достигается при устранении причин, предме­та конфликта и конфликтных ситуаций.

**Неполное разрешение конф­ликта** происходит тогда, когда устраняются не все причины или кон­фликтные ситуации. В таком случае неполное разрешение конфлик­та может быть этапом на пути к его полному разрешению.

В реальной практике по управлению конфликтами важно учиты­вать предпосылки, формы и способы их разрешения.

**Предпосылки разрешения конфликта:**

- достаточная зрелость конфликта;

- потребность субъектов конфликта в его разрешении;

- наличие необходимых средств и ресурсов для разрешения кон­фликта.

**Формы разрешения:**

- уничтожение или полное подчинение одной из сторон (уступ­ка);

- согласование интересов и позиций конфликтующих сторон на новой основе ([компромисс](https://studopedia.ru/18_45124_kompromiss-i-ubezhdenie.html), [консенсус](https://studopedia.ru/10_250229_kak-dostigaetsya-konsensus-minusi-i-plyusi-protsessa-virabotki-konsensusa.html));

- взаимное примирение конфликтующих сторон (уход);

- перевод борьбы в русло сотрудничества по совместному преодо­лению противоречий (сотрудничество).

**Способы разрешения:**

- административный (увольнение, перевод на другую работу, ре­шение суда и т.п.);

- педагогический (беседа, убеждение, просьба, разъяснение и т.п.).

## Как выбрать стратегию поведения в конфликтной ситуации?

Из пяти стратегий, перечисленных выше, невозможно отметить какую-то одну, которая будет единственно правильной.

Выбор стратегии поведения в конфликте зависит от нескольких факторов.

1. **Суть конфликта**. При возникающем конфликте нужно задать себе вопрос: а эта ситуация . действительно настолько важна, что мне необходимо вступать в спор или пытаться договориться? Какое поведение в конкретной ситуации будет более эффективным? Если выяснится, что прояснение спорного вопроса не задевает ваших интересов, оптимальным вариантом поведения будет избегание конфликта.

2. **Заинтересованность сторон**. Если вы понимаете, что вам важно прояснить ситуацию и стратегия уклонения не подойдет, нужно понять, насколько оппонент заинтересован в разрешении конфликта. Если для него это так же важно, можно начать переговоры, то есть выбрать стратегию сотрудничества, либо компромисса.

3. **Значимость отношений с оппонентом.** Выбирая стратегию поведения в конфликте, нужно понимать, насколько важно сохранить дальнейшие хорошие отношения с оппонентом. Если сохранить отношения важно, то, в зависимости от ситуации, можно выбрать сотрудничество, компромисс или приспособление. Если же отстоять свою правоту жизненно необходимо, невзирая на дальнейшие взаимоотношения, то наиболее подходящей стратегией будет соперничество.

4.**Собственный психологический настрой**. Бывают ситуации, когда разрешить конфликтную ситуацию необходимо, но на это нет ни моральных сил, ни желания. В таком случае, оптимальным вариантом будет уклонение или приспособление. Таким образом, вы дадите себе время для отдыха и восстановления, чтобы позже с новыми силами вернуться к урегулированию конфликта.

**Этапы и способы разрешения конфликтных ситуаций.**

1. Установить действительных участников конфликтной ситуации.

2. Изучить, насколько это возможно, мотивы, цели, способности, особенности характера, профессиональную компетентность всех участников конфликта.

3. Изучить существовавшие ранее до конфликтной 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, которые:

а) были бы адекватны характеру причин;

б) учитывали бы особенности лиц, вовлеченных в конфликт;

в) носили бы конструктивный характер;

г) соответствовали бы целям улучшения межличностных отношений и развитию коллектива.

Приведем такой пример. Представьте себя в роли начальника цеха. Рабочий вашего цеха опоздал. И опоздал не в первый раз. На ваше справедливое замечание еще и выругался в ваш адрес. Что делать? Самое простое – это «замять» конфликт, не делать из возникшей ситуации проблему. Но из данной конфликтной ситуации можно извлечь и пользу, если: а) искусственно раздуть конфликт; б) придать ему огласку; в) потребовать от опоздавшего публичного извинения за оскорбление; г) дать понять всем, что опоздания в вашем цехе не будут не замеченными!

Разрешение конфликта – это большое искусство. Но очень важно, чтобы в процессе овладения этим искусством вы совершили как можно меньше ошибок. Особенно начинающие руководители допускают много непоправимых грубых ошибок и действий. Предлагаем ряд правил предупреждения и разрешения конфликта. Одно из них следует охарактеризовать как универсальное правило высоконравственного взаимоотношения людей, которое формулируется так: *Не поступай по отношению к другим так, как ты не хотел бы, чтобы они поступали по отношению к тебе*. Это правило известно в этике как **золотое правило высоконравственного поведения и общения**. Оно в полной мере применимо и к конфликтной ситуации, когда высоконравственные взаимодействия людей, такие личностные качества, как совесть, долг, порядочность, честность играют не меньшую, а даже еще большую роль. Суть этого правила, вероятно, не требует особых разъяснений. Важно всегда и особенно в конфликтной ситуации, в ситуации поиска выхода из конфликта уметь сохранить в себе человека и видеть в конфликтующем с вами такого же человека.

Следующее правило, применение которого предупреждает конфликты, а также способствует эффективному их разрешению, заключается в простой формуле: *Дайте людям ощутить свою значимость*. Действительно, если внимательно присмотреться, то людям свойственно ощущать свою значимость и непогрешимость. Поэтому не заостряйте внимание на недостатках сотрудников, а найдите в них те качества, те поступки, которые бы хоть в какой-то степени характеризовали их с положительной стороны. Тем самым вы перекинете мостик от конфронтации к примирению. Признавая достоинства своих оппонентов, вы уже этим самым делаете шаг навстречу к примирению и разрешению конфликта. Это не значит, что следует закрыть глаза на недостатки, упущения в работе, а следует лишь иметь в виду, что если акцентировать внимание на промахах, ошибках своих подчиненных, то это значит загнать в тупик прежде всего самого себя. Если в вас хватит силы воли в своем противнике найти и публично признать хоть что-то хорошее и достойное внимания, то вы можете рассчитывать на то, что вы выйдите из конфликтной ситуации, и можете надеяться, что противоположная сторона также выбросит белый флаг примирения.

Следующее правило: *Разрешая конфликт, четко определите свои цели*. Проблема целей в разрешении конфликта – это прежде всего проблема их ясности. Поэтому, разрешая тот или иной конфликт, стремитесь к конкретизации целей, которые вы для себя ставите в той или иной конфликтной ситуации. Бывает, что вы ставите не реальные цели, но еще хуже, если вы выдвигаете и преследуете ложные цели. Это становится понятным, если вы проведете их элементарный анализ. Например, вы поставили своей целью добиться во что бы то ни стало повышения заработной платы и на этой основе вступили в конфликт со своим непосредственным руководителем. Цель может быть не достигнута не из-за того, что вас не повышают в должностном окладе из субъективных причин, как это считаете вы, а вследствие более глубоких и связанных с объективными причинами изменений: спада производства и отсутствия возможности повышения должностного оклада не только вам, но и вашим коллегам.

Или другой пример, вас втянули в конфликтную ситуацию вопреки вашим намерениям и желаниям. И, поняв это, вы должны сосредоточиться на одной единственной цели: как с наименьшими потерями выйти из конфликта, не усугубляя его.

Другое правило, которое является настолько же простым, насколько и эффективным, заключается в следующем: *Кто делает первый шаг к примирению, тот и выигрывает*. При этом используйте прием доброго слова, которое придает нам силы, а иногда и разрешает конфликтную ситуацию.

Этих фраз и слов может быть бессчетное количество. Приведем наиболее характерные:

«В последнее время я все чаще ловлю себя на мысли, что я не прав».

«Вчера я разговаривал по телефону с вашим сыном, он у вас просто дипломат».

«Людям творческим и неординарным понять друг друга не так-то просто!»

Кроме вышеперечисленных, могут быть рекомендованы и еще *несколько правил разрешения конфликта*:

1. Если возникает конфликт, то не поддавайтесь эмоциям и не спешите его формировать (конфликтуйте не спеша).

2. Анализируя конфликтную ситуацию, ищите причину и не «зацикливайтесь» на самом факте конфликта.

3. Мысленно проиграйте все «позитивные» и «негативные» стороны, моменты тех или иных вариантов развития конфликта.

4. Конфликт не стремитесь «замять», а доведите его до логического конца, если убеждены, что вы правы, что вас поймут и поддержат в коллективе, если не все, то наиболее прогрессивная часть коллектива.

5. Не конфликтуйте по пустякам!

Возникает правомерный вопрос: возможно ли избежать конфликтных ситуаций в коллективе? Чтобы ответить на этот вопрос, попытаемся его переформулировать и разбить на следующие вопросы:

Возможно ли, чтобы в коллективе работали люди с одинаковыми ценностными ориентациями? Возможно ли, чтобы интересы и мотивы, стиль и способы управления руководителя полностью удовлетворяли всех членов коллектива, в том числе и самого руководителя? В реальной практике мы чаще всего находим на все эти вопросы отрицательные ответы. В таком случае, для чего же рекомендации по разрешению конфликтов в коллективе, если исключить их не удается?

Несмотря на то, что предсказать и полностью исключить конфликтные ситуации не удается, задача любого руководителя – обладать искусством их эффективного разрешения. Более того, конструктивный подход к разрешению того или иного конфликта может часто являться источником развития коллектива и повышения эффективности и качества его работы.

**Вопросы для самопроверки (ответить письменно):**

1.Что значит разрешить конфликт?

2.Есть ли универсальная стратегия поведения в конфликтной ситуации, т.е. которую мы можем применить при решении любого конфликта? Почему?