**Тема 2. Загальна теорія конфлікту**

1. Механізм виникнення та засоби розв’язання конфліктів.
2. Психологічні особливості людини, які впливають на виникнення конфліктів.

**Питання для самоконтролю**

1. Які фактори провокують виникнення конфліктів?
2. В чому суть теорії «соціальних ролей»?

**Практична ситуація:**

Пара з конфліктології.

Пояснення викладача захоплюючі та цікаві. Всі уважно слухають. Крім трьох студентів, які передають одне одному записки, і для яких не існує зараз ні одногрупників, ні викладача. Викладач та інші студенти ніби не помічають порушників спокою та порядку.

Визначити:

1. Причини конфліктної ситуації.
2. Смисл конфліктної ситуації для учасників.
3. Помилки в спілкуванні.
4. Перспективи виходу з конфліктної ситуації.

**Творче завдання.**

Мета: розробити стратегію спілкування і визначити прийоми спілкування з конфліктними особистостями.

Група розбивається на мікрогрупи. Кожній групі дається опси конфліктної людини. Час на виконання вправи -15 хв.

Далі мікрогрупи презентують результати групової роботи.

"Задерикувата людина" - часто виходить за межі професійної бесіди, нестримана, нетерпляча, своєю позицією і підходом бентежить колег і несвідомо наводить їх на те, щоб з ним не погоджувалися, сперечалися.

Форма поведінки з нею -залишатися в межах професійної бесіди і намагатися зберігати спокій; спростовувати його безглузді твердження слід аргументовано, із залученням усіх інших працівників.

"Всезнайка" - завжди все знає краще за інших, вимагає слова, всіх перебиває і заважає.

Форма поведінки - вимагати від інших співбесідників висловити визначену позицію по відношенню до його тверджень.

"Базіка" часто і нетактовно всіх перебиває, не звертає уваги на час, який він витрачає на свої запитання та відступи.

Форма поведінки - максимально тактовно його зупинити, обмежити час виступу, увічливо, але твердо спрямовувати на предмет бесіди.

"Неприступний співбесідник" - замкнутий, часто відчуває себе за межами часу та простору, тому що все не варто його уваги, він все знає краще за інших. Форма поведінки - зацікавити в обміні досвідом, визнати його знання і досвід, навести приклади з кола його інтересів.