

Конфликты

Понятие конфликта

Общение с людьми – неотъемлемая часть, необходимое условие полноценной жизни каждого человека.

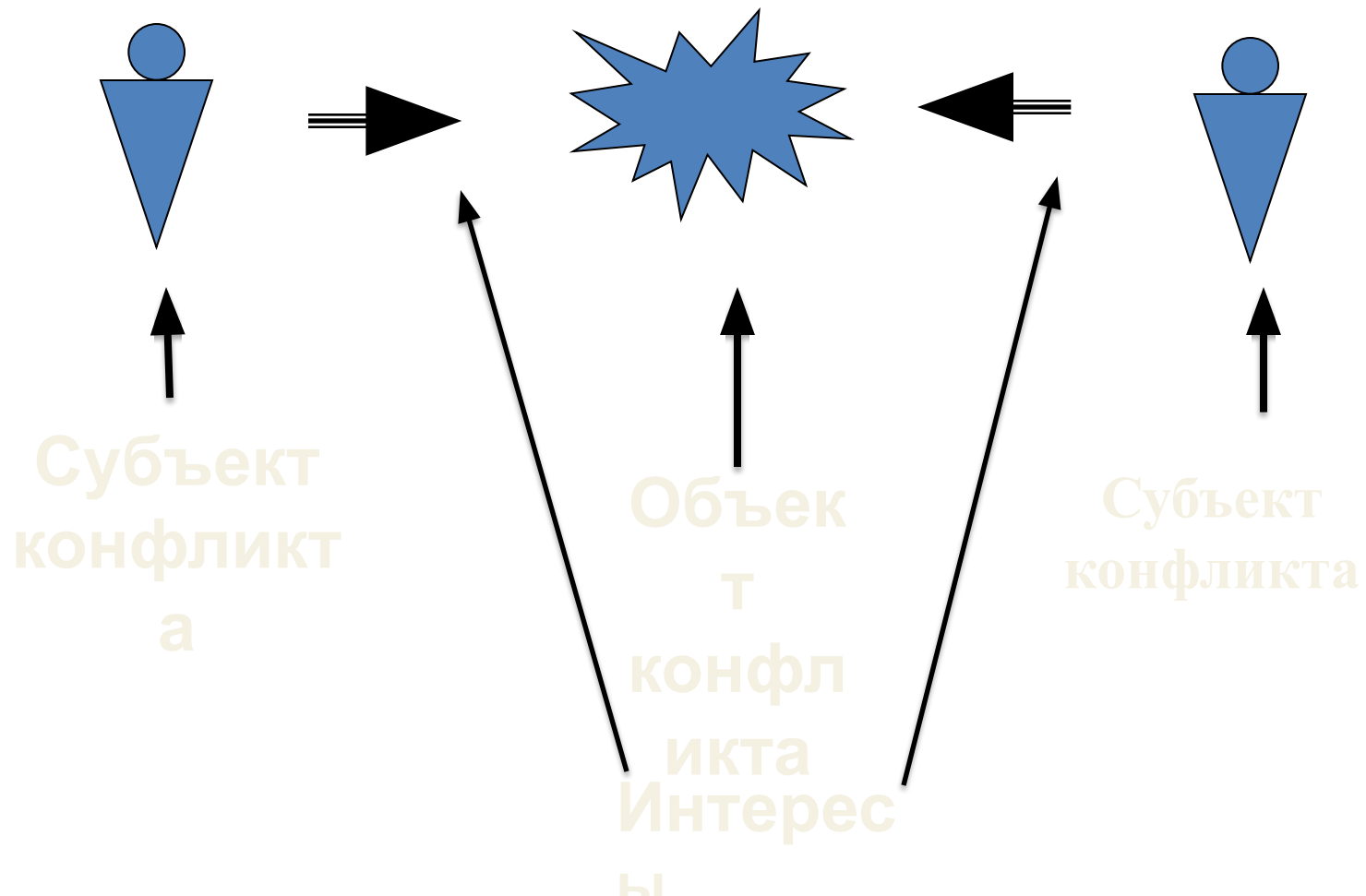
В процессе общения неизбежно возникают противоречия и различия во взглядах, действиях. Так же как и общение, конфликты являются частью нашей повседневной жизни.

*Конфликт (с лат.) –
столкновение*

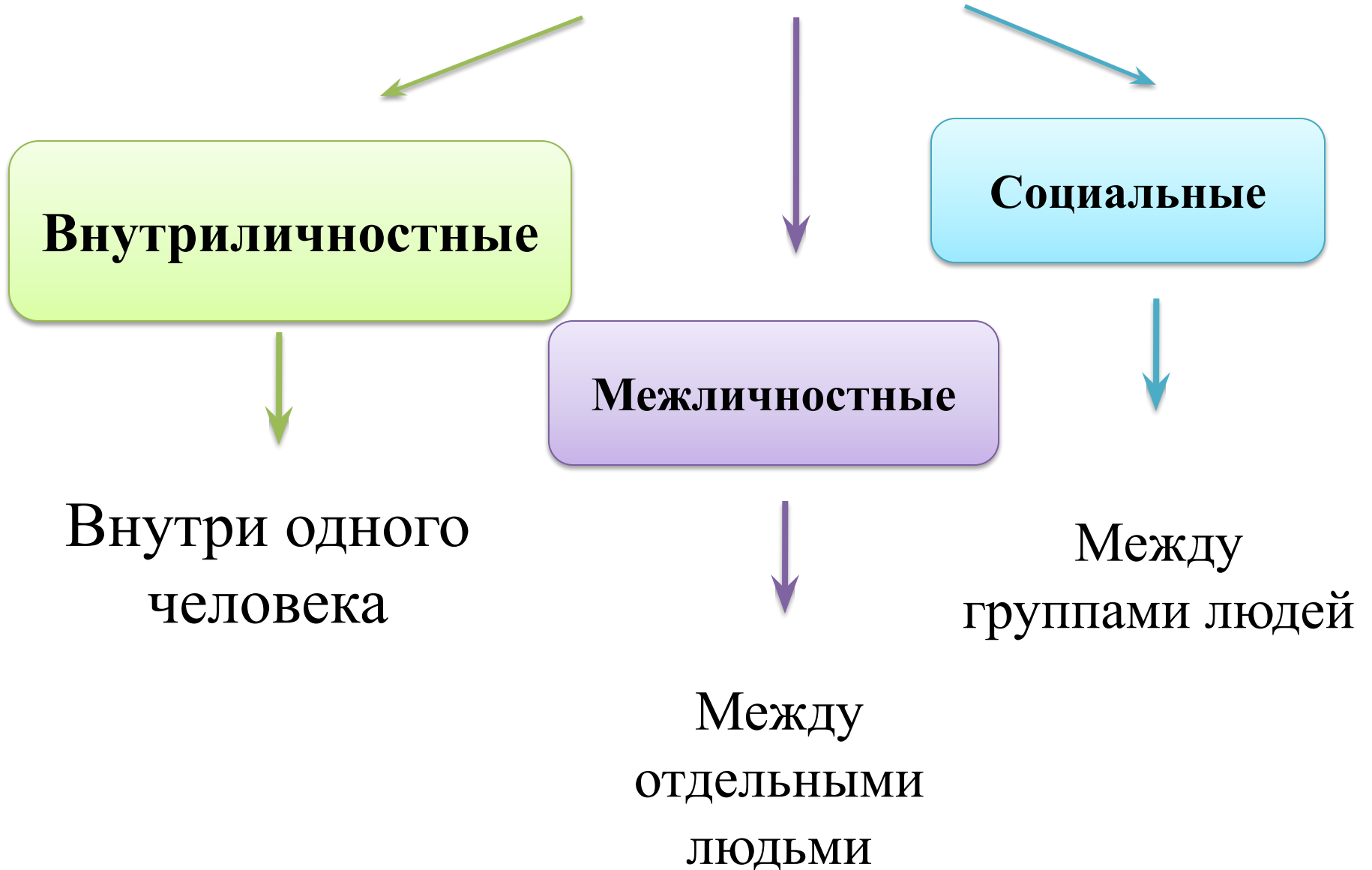
- Процесс резкого обострения противоречий и борьбы двух или более сторон участников в решении проблемы, имеющей личную значимость.

- Это столкновение противоположно направленных целей, интересов, взглядов оппонентов или субъектов

Конфликт – столкновение противоположно направленных целей, интересов, позиций, мнений или взглядов двух сторон.



Виды конфликтов



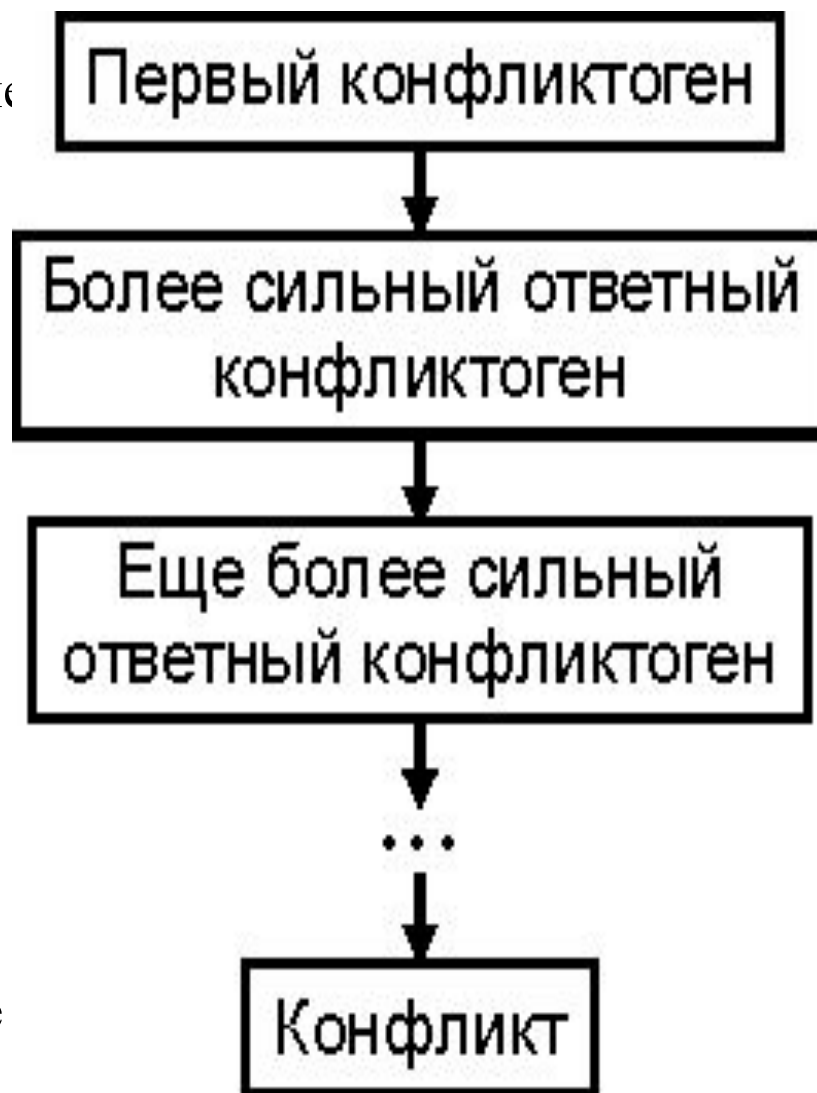
Как возникает конфликт?

Конфликтная ситуация (к.с.) - это условия возникновения конфликта; это представления человека о существующем противоречии, о своих целях, возможностях и т.п., об оппоненте - его целях.

Для перерастания к.с. в конфликт необходимо внешнее воздействие, толчок или инцидент.

Инцидент – это действия участников к.с., провоцирующие резкое обострение противоречия и начало борьбы между ними.

Конфликтоген – слова, действия (или бездействие), порождающее или могущие привести к конфликту.



Типы конфликтогенных действий

- Стремление к превосходству (хвастовство; категоричность и подшучивание; навязывание советов др.)
- Проявление агрессии
- Проявление эгоизма (преобладание личных интересов)
- Нарушение правил (!!! Правила – средства предупреждения конфликтов)
- Открытое недоверие
- Неблагоприятное стечение обстоятельств
- Перебивание собеседника, принижение его значимости
- Подчеркивание различий между собой и собеседником не в его пользу
- Устойчивое нежелание признавать свои ошибки или чью-то правоту
- Постоянное навязывание своей точки зрения
- Неискренность в суждениях
- Резкое увеличение темпа беседы и неожиданное ее окончание
- Неумение выслушать и понять точку зрения другого

Конфликты могут возникать по любому поводу. Можно выделить несколько основных причин конфликтов между участниками взаимодействия:

1. Различия в ценностях. Участники деятельности всегда наделяют ее для себя определенным ценностным смыслом (зачем, ради чего, что главное). Возникающие противоречия часто касаются именно ценностей деятельности.

2. Различие в целях. Группы внутри одной организации или отдельные личности как известно могут преследовать собственные цели, не совпадающие с целями других участников деятельности.

3. Различия в способах

достижения цели. Участники совместной деятельности могут иметь различные взгляды на пути и способы достижения цели.

4. Неудовлетворительные

коммуникации. Конфликты в педагогической среде часто связаны с

неудовлетворительными коммуникациями («почему мне не сообщили вовремя?», «я не знал об изменениях в расписании» и т.д.). Плохая коммуникация препятствует управлению конфликтами.

5. *Распределение ресурсов.* Даже в самых крупных и богатых организациях ресурсы всегда ограничены. Время, деньги, помещение, оборудование – все это ресурсы, необходимые для выполнения работы. Необходимость что-то распределять практически неизбежно ведет к конфликтам, потому что люди всегда хотят получить больше и собственные желания всегда кажутся более обоснованными.

6. *Взаимозависимость.* Возможность возникновения конфликта существует везде, где один человек (или группа) зависит от другого человека (или группы) в решении какой-либо задачи.

7. *Различия в психологических особенностях.* Не следует считать ее главной причиной, но и игнорировать роль психологических особенностей тоже нельзя. Каждый человек обладает определенным темпераментом, характером, потребностями, установками, привычками. Порой эти различия участников деятельности могут осложнять взаимодействие.

Классификация конфликтов

Единой классификации конфликтов нет, т.к. каждый автор оценивает их по своим критериям. Тем не менее, большинство из них выделяют следующие типы конфликтов:

Внутриличностные – конфликты, которые происходят внутри нас. Здесь участниками конфликта являются не люди, а различные психологические факторы внутреннего мира человека. При этом развитие личности невозможно без преодоления внутренних противоречий.

Межличностные - самый распространенный тип конфликта. В образовательных учреждениях он может возникать между участниками педагогического процесса одного или разных статусов: учитель (воспитатель) – ребенок, педагог-педагог (начальник), педагог-родитель.

Конфликт между личностью и группой

(внутригрупповой) – столкновение различий в интересах большинства и одного из членов группы. В педагогической практике конфликт между классом и преподавателем, учителем (воспитателем) и администрацией, между участниками неформальной молодежной группы и 1 ее участником.

Межгрупповой конфликт - Образовательное

учреждение, как и любая другая организация состоит из множества формальных и неформальных групп, между которыми могут возникать конфликты. Например, между руководством и исполнителями (администрация – педагоги), между классами, между группами преподавателей.

Стадии прохождения конфликта

*Возникновение конфликта
(появление противоречия);*

*Осознание ситуации как
конфликтной хотя бы
одной из сторон*

Конфликтное поведение

*Исход конфликта:
конструктивный,
деструктивный,
замораживание конфликта*

ВОЗМОЖНОСТЬ РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТА

*начальная
фаза- 92%*

*фаза подъема -
46%*

*пик конфликта
- 5%*

*фаза спада -
20%*

Стили поведения и решения конфликтных ситуаций

Для описания способов разрешения конфликтов К. Томас выделяет 5 способов выхода и конфликтной ситуации:

1. Соревнование (конкуренция) – действие только в своих интересах, полное игнорирование интересов партнера.
2. Уклонение (избегание) - уход от ответственности, при этом отсутствует внимание интересам обеих сторон.
3. Компромисс достижение половинчатой выгоды для каждой стороны за счет взаимных уступок
4. Приспособление полное признание правоты другого в ущерб собственным интересам.
5. Сотрудничество позволяет учесть интересы обеих сторон.

Беспронигрышная методика разрешения конфликта

- 1. Определить проблему.** Каждый из участников должен определить свои интересы, используя «Я – высказывания». Можно задать себе следующие вопросы: Что произошло? В чем проблема? Какие чувства я при этом испытываю?

2. Придумать возможные решения. Этот шаг похож на метод «мозговой атаки», важно найти выход из создавшегося конфликта, насколько это возможно, здесь главное – количество. Могут быть любые, сумасбродные идеи. Никакое из предложенных решений не критикуется.

3. Исключить решения, которые не удовлетворяют какую-либо сторону или такие, которые невозможно претворить. Здесь исключается любое решение, которое отвергается хотя бы одним человеком. Поощрять тех, кто дает аргументы «за» и «против» различных решений.

4. ***Выбрать подходящие решения.*** Необходимо идти по направлению к согласию. Не голосовать, так как голосование всегда имеет проигравших и победивших. Не допускать давления группы.

5. ***Определить,*** как и когда решение будет выполнено. Составить детально, что будет делать каждая сторона.

6. Проверить, насколько хорошо решение. После некоторого периода времени данная проблема поднимается вновь, ставится вопрос, насколько принятое решение удовлетворяет каждого. Возможно внести в решение ряд изменений

Как сегодня понимаются конфликты? (по Гришиной Н.В.)

«Конфликт – это распространенная черта всех социальных систем, он неизбежен и неотвратим, а поэтому должен рассматриваться как естественный фрагмент человеческой жизни...» Конфликт – это нормально.

Конфликт не всегда и не обязательно приводит к разрушениям. ...это один из главных процессов. Служащих сохранению целого... Конфликт – это не обязательно плохо.

Общая идея положительного влияния конфликтов сводится к следующему: «Продуктивность конфронтации проистекает из того факта, что конфликт ведет к изменению, изменение ведет к адаптации, адаптация ведет к выживанию».

Конфликт может быть управляем, при чем управляем таким образом, что негативные, деструктивные последствия могут быть минимизированы, а конструктивные усилены...Конфликт – это то, с чем можно работать»

Функции конфликта

```
graph TD; A[Функции конфликта] --> B[Конструктивная]; A --> C[Деструктивная];
```

Конструктивная

- оппоненты не выходят за рамки этических норм, деловых отношений и разумных аргументов;
- разрешение такого конфликта приводит к развитию отношений между людьми и развитию группы (в соответствии с одним из законов диалектики, утверждающим, что борьба противоположностей - источник развития).

Деструктивная

- одна из сторон упорно и жёстко настаивает на своей позиции и не желает учитывать интересы другой стороны;
- когда один из оппонентов прибегает к нравственно осуждаемым методам борьбы, стремится психологически подавить партнёра, дискредитируя и унижая его.

В педагогической деятельности выделяются 2 группы конфликтов:

Деловые

Возникают на почве несовпадения мнений и поступков при решении проблем делового характера (режим работы, нагрузка, методы обучения и т.д.). Они больше характерны для системы отношений педагог-педагог. Могут возникать между учителями (воспитателями), администрацией и педагогом. Исход зависит от того, какую стратегию поведения выберут участники конфликта.

Личностные

конфликты - протекают на основе противоречий в личностных интересах (оценка людьми друг друга, реальной или кажущейся несправедливости в оценке их действий, результатов работы). Они более характерны для отношений «педагог-родитель». Исход так же зависит от выбора способа решения и стиля поведения в конфликте.

Последствия конфликтов

Позитивные последствия:

- Проблема решается таким путем, который устраивает все стороны, и в результате люди чувствуют себя причастными к решению важной для них проблемы.
- Совместно принятое решение быстрее и лучше претворяется в жизнь.
- Стороны приобретают опыт сотрудничества при решении спорных вопросов и могут использовать его в будущем.
- Эффективное разрешение конфликтов между преподавателями и учащимися разрушает так называемый «синдром покорности» - страх открыто высказывать свое мнение, отличное от других.
- Улучшаются отношения между людьми.

Негативные последствия:

- Отношения конкуренции между людьми.
- Отсутствие стремления к сотрудничеству, добрым отношениям.
- Представления о противоположной стороне как о «враге», о своей позиции – как об исключительно положительной, о позиции оппонента – только как об отрицательной.
- Сворачивание или полное прекращение взаимодействия с другой стороной, препятствующее достижению общих целей.
- Убеждение, что «победа» в конфликте важнее, чем решение реальной проблемы.
- Чувство обиды, неудовлетворенности, плохое настроение, снижение мотивации учебной деятельности.

Наиболее распространенными методами решения конфликтов в ВУЗах являются:

- Уклонение - нежелание участвовать в урегулировании конфликта и защищать собственные интересы среди оппонентов.
- Приспособление - попытка смягчить конфликтную ситуацию и сохранить взаимоотношения внутри группы.
- Компромисс - урегулирование конфликта путем взаимных уступок.
- Сотрудничество - совместный поиск решения, которое отвечает интересам двух сторон.

Для разрешения и сохранения позитивных взаимоотношений лучше последовать таким советам:

Остыньте

Проанализируйте ситуацию

Объясните другому человеку,
в чем состоит проблема

Оставьте человеку “выход”

- Конфликт = конфликтная ситуация + инцидент
- Конфликтная ситуация - период скрытого нарастания противоречий
- инцидент - стечение обстоятельств, являющихся поводом для конфликта

Спасибо за внимание!!!