

Тренинг разрешения конфликтов

- **6 часов** лекции
- **2 часа** лабораторные занятия
- **10 часов** практические занятия

Трошина Юлия Вячеславовна

yuliya_kokina@mail.ru

8-908-043-0953

Психология конфликта

План лекции:

- 1. Конфликт и конфликтная ситуация**
- 2. Виды и функции конфликтов**
- 3. Динамика конфликта**
- 4. Стратегии поведения в конфликте**
- 5. Тактика поведения в конфликте**
- 6. Педагогические конфликты**
- 7. Создание тренинга разрешения конфликтов**

1. Конфликт и конфликтная ситуация

Конфликт – это столкновение противоположно направленных, несовместимых друг с другом тенденций в сознании отдельно взятого индивида, в межличностных взаимодействиях или межличностных отношениях индивидов или групп людей, связанное с острыми отрицательными эмоциональными переживаниями.

Конфликт = Конфликтная ситуация + Инцидент

Конфликтная ситуация – это специфическое состояние социальной системы, общности, группы или взаимодействий между ними, в котором проявляются противоречия интересов, целей, мотивов поведения, жизненных ценностей.

Инцидент – действие или совокупность действий участников конфликтной ситуации, провоцирующее резкое обострение противоречия и начало открытой борьбы между ними.

На конфликтную ситуацию обычно влияют: *объекты конфликта, его субъекты (стороны), участники, позиции (мотивировка) сторон, образ ситуации, представленной в сознании каждой из сторон.*

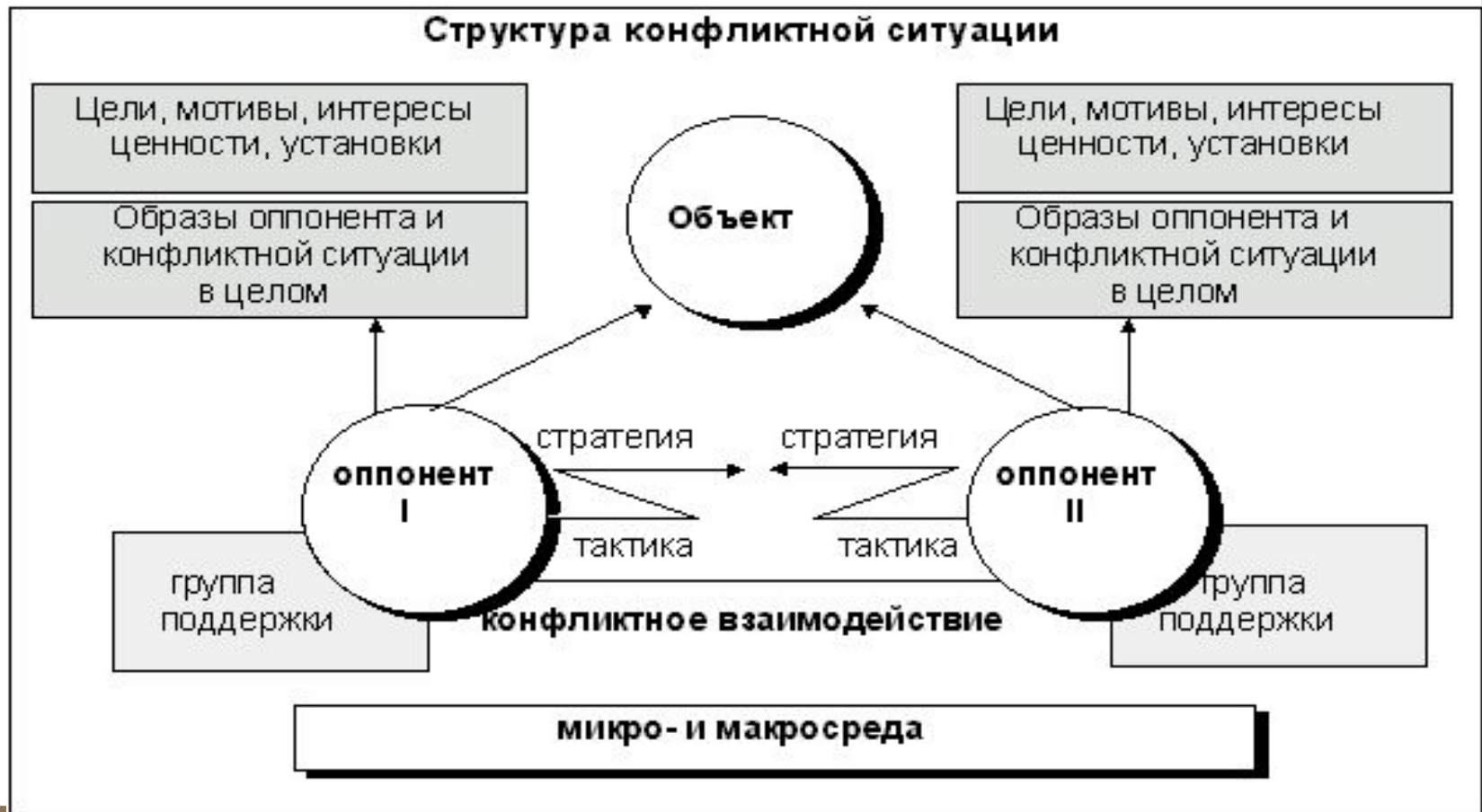
Объектом конфликта является реальный или идеальный предмет, который служит причиной конфликта. Объект конфликта очень трудно, подчас невозможно определить.

Субъекты конфликта – это активная сторона, способная создать конфликтную ситуацию и влиять на ход конфликта в зависимости от своих интересов.

Участник конфликта может сознательно (или не вполне сознавая цели и задачи противостояния) принять участие в конфликте, а может случайно или помимо своей воли быть вовлеченным в конфликт.

Образ конфликта (конфликтной ситуации) – это субъективное отображение предмета конфликта в сознании субъектов конфликтного взаимодействия.

Таким образом, структуру конфликта можно представить в виде следующей схемы:



2. Виды и функции конфликтов

I. В зависимости от количества участников конфликты бывают:

Внутриличностные – столкновение внутри личности равных по силе, но противоположно направленных мотивов, потребностей, интересов.

Межличностные – предполагают столкновение индивидов между собой.

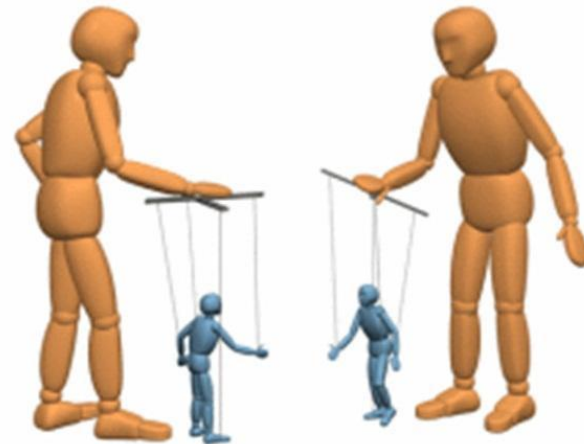
Между личностью и группой – возникают при несоответствии поведения личности нормам группы, её ожиданиям.

Межгрупповые – при которых конфликтующие стороны выступают социальные группы, преследующие несовместимые цели и препятствующие осуществлению своих намерений.

II. В зависимости преобладающих последствий для участников:

Конструктивные – в качестве своих последствий имеют преимущественно позитивные функции для группы, личности: сплочение коллектива, выработка новых решений и т.д.

Деструктивные – ведут преимущественно к разрушению группы, в которых они происходят.



- **III. В зависимости от природы возникновения конфликта:**
- **Социальные** – высшая степень развития противоречий в системе отношения людей, социальных групп, социальных институтов, характеризующихся усилением противоположных тенденций и интересов социальных общностей и индивидов (межгосударственные, межнациональные, этнические, национальные).
- **Организационные** – протекающие в рамках предприятий, организаций и является следствием организационного регламентирования деятельности личности.
- **Эмоциональные** и личностные – обусловлены реакцией индивида на ущемление его интересов.

IV. В зависимости от «валентности» равных по силе воздействий (внутриличностные конфликты):

«Приближение – приближение» – необходимость сделать выбор из двух в равной степени привлекательных альтернатив (случай буриданова осла).

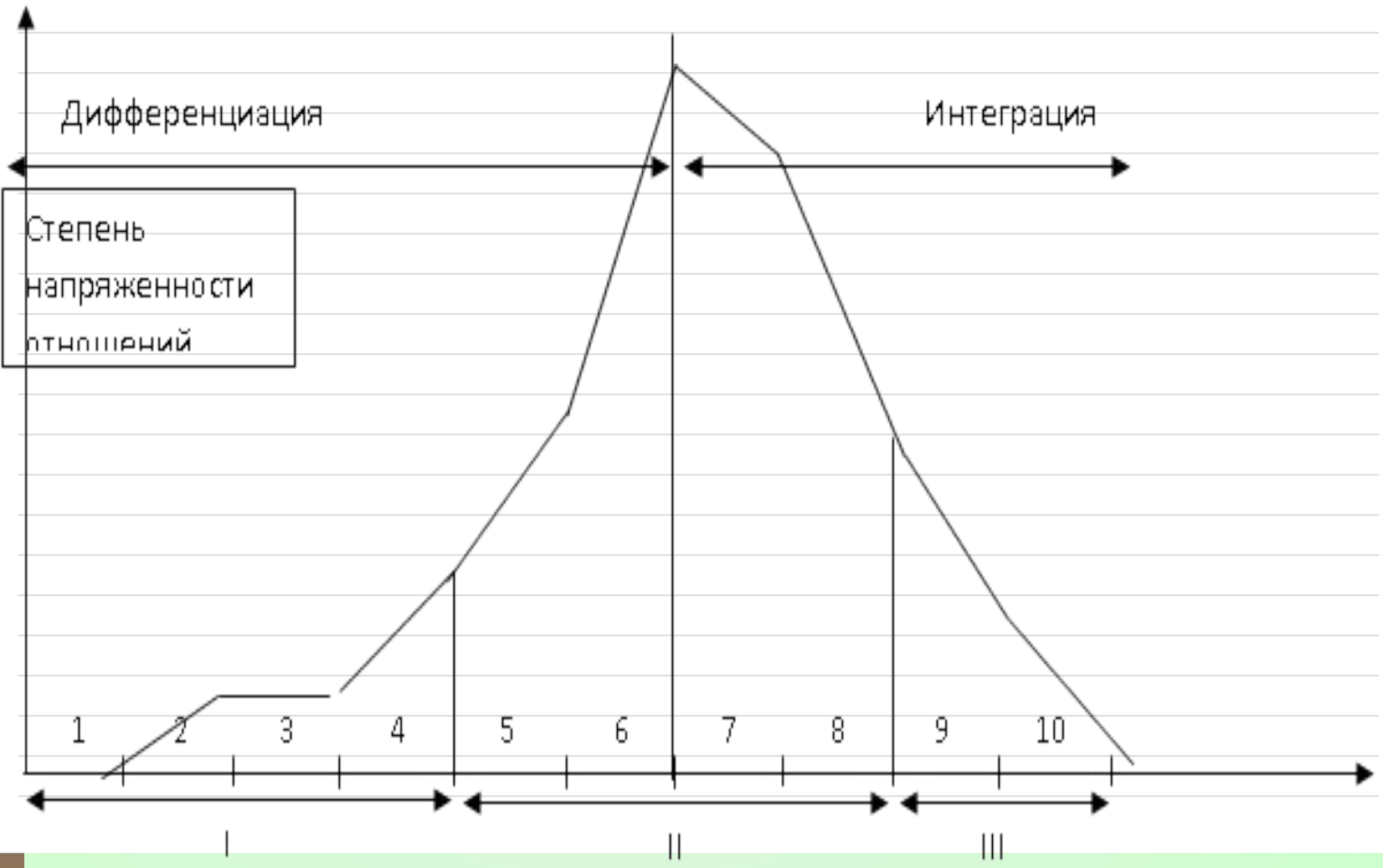
«Приближение – удаление» – одна и та же цель является в одинаковой мере и привлекательной и непривлекательной, вызывая как положительные, так и отрицательные эмоции («и хочется и колется»)

«Удаление – удаление» – необходимость выбрать из двух в равной степени не привлекательных альтернатив.

3. Динамика конфликта

Всякий реальный конфликт представляет собой процесс. Рассмотрение конфликта в динамике предполагает выявление стадии конфликта, которые наиболее отчетливо можно представить в виде графика.





I – предконфликтная ситуация

1. Возникновение объективной конфликтной ситуации. Это стадия потенциального конфликта, так как подлинным конфликтом он становится лишь на следующей стадии.

2. Осознание объективной конфликтной ситуации. Обычно понимание ситуации в качестве конфликтной является результатом осмысления реально сложившегося объективного противоречия интересов, стремлений.

3. Попытки решить ситуацию неконфликтными способами: убеждение, просьба, информирование, уступка и т.д.

4. Предконфликтная ситуация характеризуется осознанием угрозы не как потенциальной, а как реальной.

II – конфликт

5. *Инцидент* – это первое столкновение, проба сил, попытка решить проблему в свою пользу.

6. *Эскалация* – резкая интенсификация борьбы противодействующих сторон.

7. *Противодействие*. Интенсивность его снижается, поскольку происходит осознание, что продолжение конфликта не приносит ожидаемого результата. Однако действия по достижению согласия еще не предпринимаются.

8. *Завершение конфликта* представляет собой переход от конфликтного противодействия к поиску решения проблемы и прекращения конфликта. Разрешение конфликта возможно, во-первых, за счет преобразования самой конфликтной ситуации и, во-вторых, за счет преобразования образов ситуации, имеющих у сторон.

III – послеконфликтная ситуация

9. Частичная нормализация отношений. Происходит коррекция самооценок, притязаний, отношения к оппоненту.

10. Полная нормализация отношений – это осознание важности конструктивных отношений.

4. Стратегии поведения в конфликте

Основные стратегии поведения в конфликтной ситуации связаны с общим источником любого конфликта – несовпадение интересов двух и более сторон.



Мера, в которой
удовлетворяются
свои интересы

Индивидуальное действие

Совместное действие

Стиль конкуренции

Стиль сотрудничества

Стиль компромисса

Стиль уклонения

Стиль приспособления

Активное
действие

Пассивное
действие

Мера, в которой удовлетворяются интересы партнера



- **Конкуренция.** Человек старается удовлетворить собственные интересы в ущерб, интересам других, вынуждая других людей принимать его решение проблемы.
- **Уклонение.** Человек не отстаивает свои права и не сотрудничает ни с кем для выработки решения проблемы, а просто уходит от проблемы, игнорируя её, перекладывая ответственность за её решение на другого, добиваясь отсрочки решения или используя иные проблемы.
- **Приспособление.** Человек действует совместно с другим человеком, не пытаясь отстаивать собственные интересы, то есть жертвует собственными интересами в пользу другого человека, уступая ему.
- **Сотрудничество.** Участники конфликта приходят в альтернативе, полностью удовлетворяющей интересы обеих сторон. Этот стиль побуждает человека к открытому обсуждению его нужд и желаний.
- **Компромисс.** Человек немного уступает в своих интересах, чтобы удовлетворить их в оставшемся, другая сторона делает то же самое.

5. Тактика поведения в конфликте

Тактика поведения в конфликте – это средства, обеспечивающие стратегию, которые, в конечном счете, определяют стиль поведения человека в конфликте. В ходе инцидента и эскалации могут применяться следующие виды тактик воздействия на оппонента.

Тактика воздействия на оппонента

```
graph TD; A[Тактика воздействия на оппонента] --> B[Жесткая]; A --> C[Нейтральная]; A --> D[Мягкая]; B --> B1[• захват и удержание объекта]; B --> B2[• давление]; B --> B3[• физическое насилие]; B --> B4[• психологическое насилие]; C --> C1[• коалиция]; C --> C2[• санкционирование]; C --> C3[• демонстрация действий]; D --> D1[• сделки]; D --> D2[• дружелюбие]; D --> D3[• фиксация позиции];
```

Жесткая

- захват и удержание объекта
- давление
- физическое насилие
- психологическое насилие

Нейтральная

- коалиция
- санкционирование
- демонстрация действий

Мягкая

- сделки
- дружелюбие
- фиксация позиции