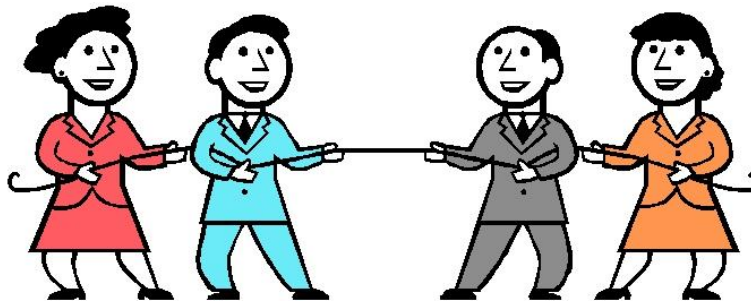


Конфликт. Эффективные способы его разрешения

Социальная психология



Конфликт

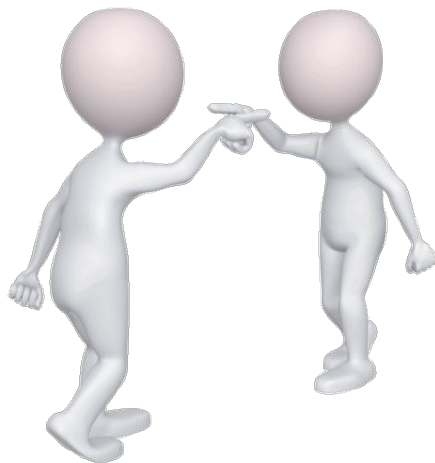
«Конфликты — это норма жизни. Если в вашей жизни нет конфликтов проверьте, есть ли у вас пульс».

Чарльз Ликсон



Тот, кто умеет управляться с конфликтами путем их признания и регуляции, берет под свой контроль ритм истории.

Г. Дарендорф



Введение

Конфликты сопровождают нашу жизнь от рождения до самого последнего дня. Мы живем в мире конфликтов. Конфликты вспыхивают между отдельными людьми, целыми народами, в семье, на работе, на отдыхе... Большинство конфликтов разрешалось по принципу «или-или». Или ты победитель, или побежденный. При этом разрушаются человеческие связи, проливается кровь...

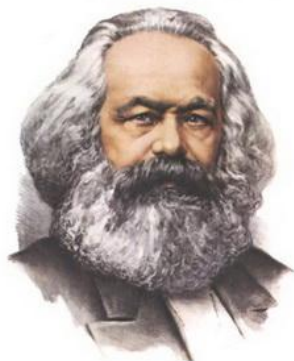
На стыке психологии, психиатрии и социологии возникло новое направление, получившее широкое международное признание – **конфликтология**. Конфликтологические организации есть во всех развитых странах. И спрос на услуги конфликтологов не меньше, чем на юридические услуги.





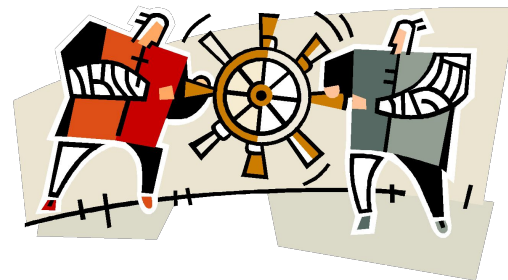
gifmir.com

Конфликтология



Конфликтология — дисциплина, изучающая закономерности зарождения, возникновения, развития, разрешения и завершения конфликтов любого уровня.

Одним из основоположников общей теории конфликта был **Карл Маркс**, разработавший учение о противоречии и развивший модель революционного класса и социального изменения.



Понятие конфликта

Психологи:

Конфликт- это естественное условие взаимодействия людей, в основе которого лежат противоречия между интересами и ценностями субъектов социальных связей на соответствующем этим различиям эмоциональном фоне.

Социологи:

Конфликт-это как предельное обострение противоречий, столкновение и противоборство, вызываемые противоположностью, несовместимостью интересов и позиций личностей, социальных групп, слоев, классов.

Конфликт – это естественные закономерные процессы в жизнедеятельности людей и организаций, являющиеся неизбежным условием их развития.

Виды конфликтов

1. Внутрличностный
2. Межличностный
3. Между личностью и группой
4. Межгрупповой



Внутриличностный конфликт – ролевой конфликт, когда к одному человеку предъявляются противоречивые требования по поводу того, каким должен быть результат его работы.

Межличностный конфликт — это противоречие между интересами двух личностей с применением некорректных форм борьбы.

Конфликт между личностью и группой — это несовпадение интересов индивидуума и рабочей группы, в которую он включен или с которой он вынужден сотрудничать.

Межгрупповой конфликт — это противоречие интересов отдельных групп.

Внутриличностный конфликт



Типы конфликтов

По сферам деятельности:

- Экономические
- Политические
- Идеологические
- Этнические
- Религиозные
- Бытовые и др.



Семейные конфликты

Конфликты между супругами



Конфликты между родителями и детьми



СУБЪЕКТЫ
СЕМЕЙНЫХ
КОНФЛИКТОВ

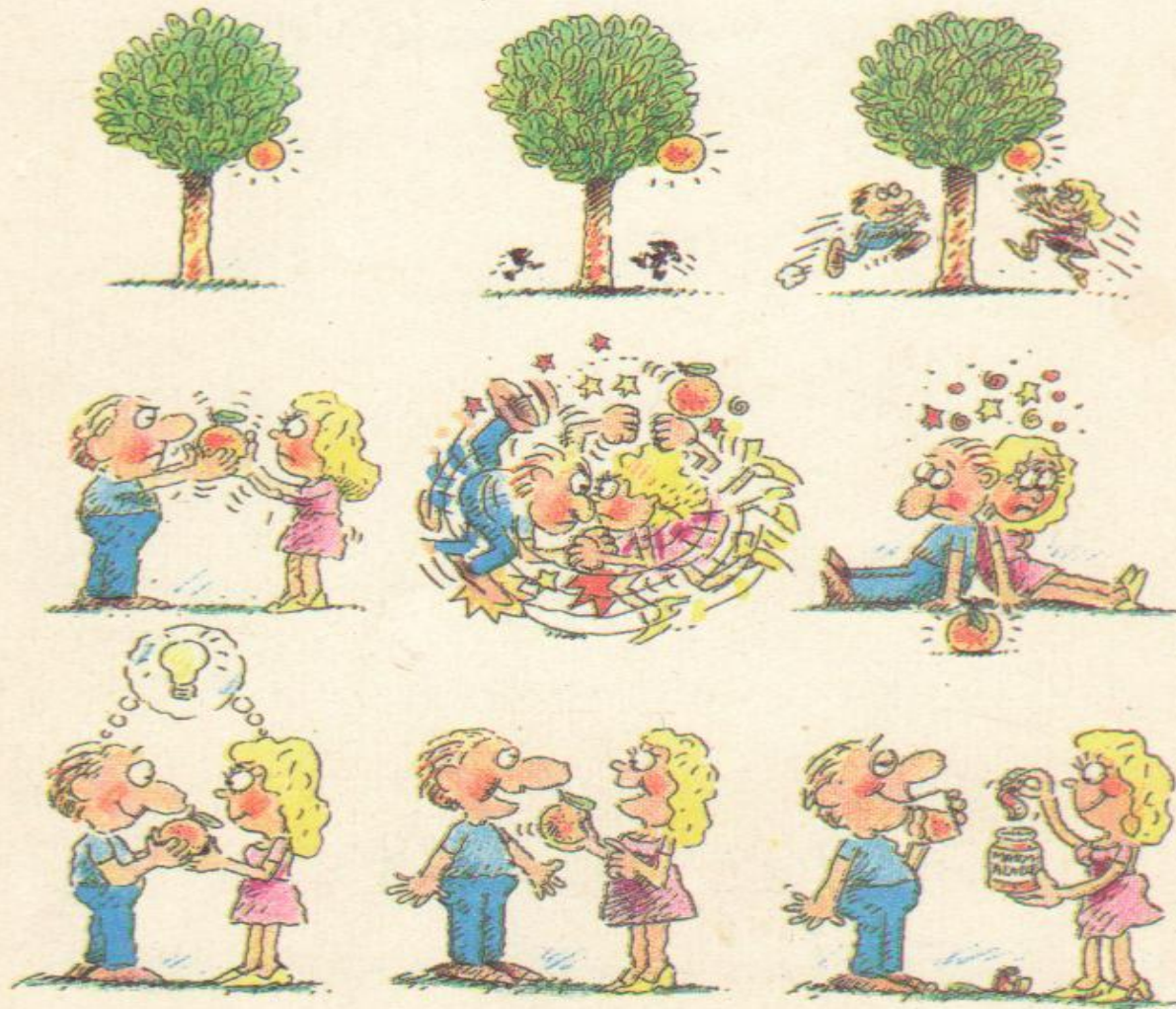
Конфликты между супругами и родителями каждого из супругов



Конфликты между бабушками (дедушками) и внуками



Конфликт



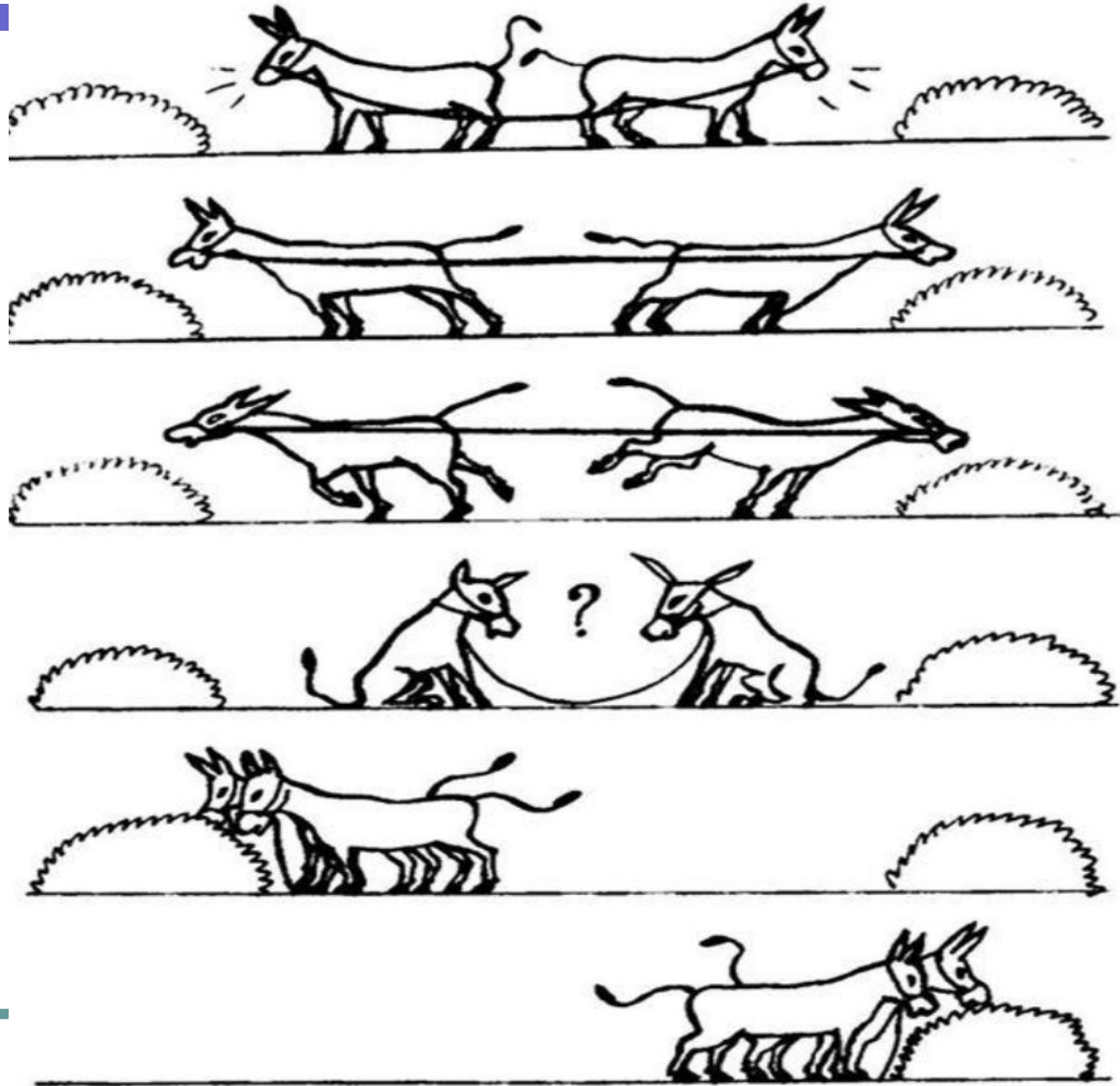
Пример конфликта

Мы делили апельсин,



Двое нас, а он один...

Конфликт



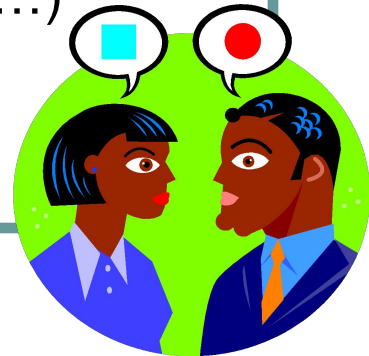
Конфликт. Причины и источники его возникновения

Конфликт – это столкновения, серьезные разногласия, во время которых вас обуревают неприятные чувства или переживания.

Чарльз Ликсон «Конфликт. 7 шагов к миру».

Причины и источники конфликтов:

- Противоречия между интересами, взглядами...
- Противоборство между лидерами, между отдельными группами в коллективе
- Особенности темперамента, восприятия, убеждений
- Ошибки в общении (неумение слушать, правильно задавать вопросы, проявлять эмпатию, реагировать на критику...)



Почему необходимо знать?

*Знание
Конфликтологии
Позволяет:*



*Избегать
конфликты*

*Правильно
относится к
конфликту*

*Управлять
конфликтом*

*Эффективно
разрешать
конфликт*

Динамика конфликта

- **1. Возникновение объективной конфликтной ситуации (стадия потенциального конфликта).**
- **2. Осознание объективной конфликтной ситуации.**
- **3. Переход к конфликтному поведению.**
- **4. Разрешение конфликта**

Стратегии поведения в конфликте по Р. Блейку и Дж. Моутону.

- 1) **сотрудничество**, направленное на поиск решения;
- 2) **компромисс** – урегулирование разногласий через взаимные уступки;
- 3) **избегание**- стремление выйти из конфликта, не решая его;
- 4) **приспособление**- тенденция сглаживать противоречия, поступаясь своими интересами.

Основные стратегии поведения в конфликте



Конфликтные привычки

Если вы каждый раз реагируете на конфликт сходным образом, значит вы выработали у себя одну из нескольких конфликтных привычек.

I. Уход (физический или эмоциональный). Формы ухода:

- молчание;
- демонстративное удаление;
- обиженный уход;
- затаенный гнев;
- депрессия;
- игнорирование обидчика;
- переход на чисто деловые отношения;
- или полный отказ от дружеских или деловых отношений.



Конфликтные привычки

II. Подавление (отказываемся признать наличие конфликта). Формы:

- делаете вид, что все в порядке;
- мириться с происходящим, дабы не нарушать покой;
- продолжаете действовать, как будто ничего не произошло;
- молчите, а потом начинаете вынашивать планы мести.

III. Выиграть/проиграть. Данная привычка редко приносит долгосрочные результаты. Формы проявления:

- стремиться доказать, что другой человек не прав;

Конфликтные привычки

- -перекричать;
- -применить физическое насилие;
- -требовать безоговорочного послушания;
- -перехитрить;
- -призвать на помощь союзников для поддержки.

IV.Компромисс. Требуется определенных навыков в ведении переговоров. Формы проявления:

- искать справедливого исхода;
- делить предмет желаний поровну;
- избегать столкновений в лоб;
- получить что-то и для себя;
- уступать немного для поддержки отношений.

Стратегии поведения в конфликте

ПРОТИВОБОРСТВО – стремление добиться удовлетворения своих интересов в ущерб другому.

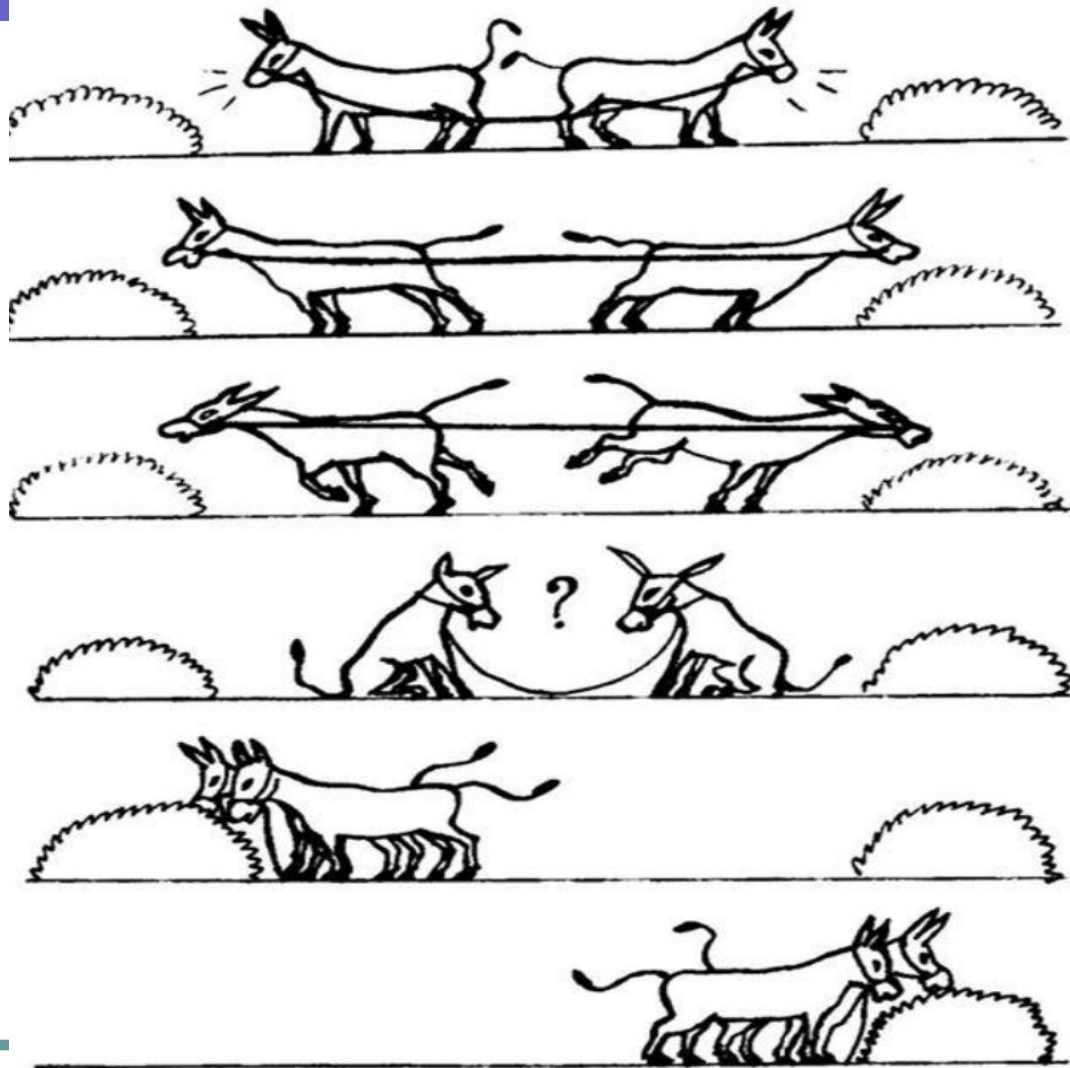
КОМПРОМИСС – умение уступить в интересах улучшения взаимоотношений.

ПРИСПОСОБЛЕНИЕ (УСТУПКА) – принесение в жертву собственных интересов ради другого.

ИЗБЕГАНИЕ (УКЛОНЕНИЕ) – отсутствие стремления к кооперации, отсутствие тенденций к достижению собственных целей.

СОТРУДНИЧЕСТВО – альтернативный способ принятия решения, учтены интересы обеих сторон.

Какая стратегия поведения?



Разрешение конфликта

Разрешение конфликта – это процесс нахождения взаимоприемлемого решения проблемы, имеющего общую значимость для участников конфликта, и на этой основе гармонизация их отношений.



Формы окончания конфликта

- завершение
- урегулирование
- затухание
- доминирование или устранение противника
- капитуляция
- перерастание в другой конфликт
- разрешение



Способы решения конфликтов

Компромисс = договориться, уступить

Переговоры = мирная беседа о решении проблемы

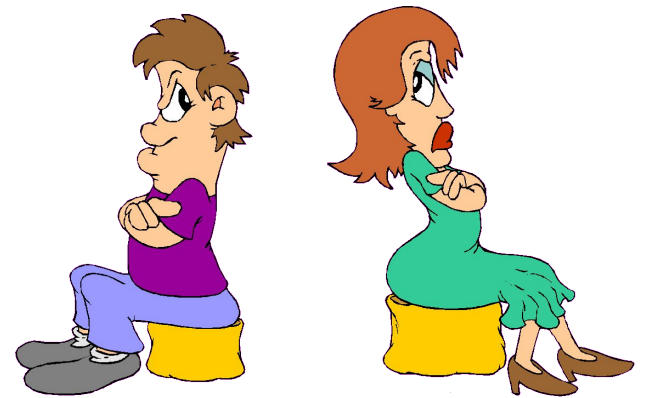
Посредничество = пригласить третью сторону как
независимого судью

Арбитраж = обратиться в специальный орган власти

Применить силу = война, заставить, принудить

Разрешение конфликта

- Может быть:
- 1) частичным;
- 2) полным.



Способы выхода из конфликта

- **I. Деструктивный** (силовой, разрушающий).
- **II. Конструктивный.**



Конструктивные конфликты

- ✓ Конфликт вскрывает «слабое звено» в организации, во взаимоотношениях (диагностическая функция конфликта);
- ✓ Конфликт даёт возможность увидеть скрытые отношения;
- ✓ Конфликт даёт возможность выплеснуть отрицательные эмоции, снять напряжение;
- ✓ Конфликт- это толчок к пересмотру, развитию своих взглядов на привычное;
- ✓ Необходимость разрешения конфликта обуславливает развитие организации;
- ✓ Конфликт способствует сплочению коллектива при противоборстве с внешним врагом.

Деструктивные конфликты

- ✓ Отрицательные эмоциональные переживания, которые могут привести к различным заболеваниям;
- ✓ Нарушение деловых и личных отношений между людьми, снижение дисциплины. В целом ухудшается социально- психологический климат;
- ✓ Ухудшение качества работы. Сложное восстановление деловых отношений;
- ✓ Представление о победителях или побежденных как о врагах;
- ✓ Временные потери. На одну минуту конфликта приходится 12 минут послеконфликтных переживаний.

Способ разрешения конфликта?



Выход из конфликта

V. Выиграть / выиграть. Что необходимо делать, чтобы сработал такой подход?

Шаг №1. Узнать, почему они хотят того, чего они хотят?

Шаг №2. Каковы варианты решений.

Шаг №3. Сотрудничество.

«Плохой мир лучше хорошей ссоры»

Выиграть / выиграть

- Поиск решений для реализации данного принципа.
- Определить потребности всех участников.
- Постараться их удовлетворить.
- Стараться быть объективными, отделяя проблему от личностей.
- Искать творческих и неординарных решений.
- **НЕ щадите проблему, щадите людей!**

Притча «Солнце и ветер»



Однажды солнце и ветер поспорили, кто из них сильнее. Вдруг они увидели путешественника, что шагает по дороге, и решили: кто быстрее снимет его плащ, тот сильнее.

Начал ветер. Он стал дуть, что есть силы, стараясь сорвать плащ из человека. Он задувал ему под ворот, в рукава, но у него ничего не выходило. Тогда ветер собрал последние силы и дул на человека сильным порывом, но человек только лучше застегнул плащ, съжился и пошел быстрее.

Тогда за дело взялось солнце. «Смотри, - сказала оно ветру. - Я буду действовать по-иному, ласково». И, действительно, солнце начало нежно пригревать путешественнику спину, руки. Человек расслабился и подставил солнцу свое лицо. Он расстегнул плащ, а потом, когда ему стало жарко, тот же человек его снял.

Так солнце, победило, действуя по-доброму, с любовью.



ЛИТЕРАТУРА:

Авидон И. Гончукова О. **Тренинги взаимодействия в конфликте.** Материалы для подготовки и проведения. "Речь" Санкт - Петербург, 2008;

Агеева И. А. **Успешный учитель: тренинговые и коррекционные программы.** "Речь" Санкт - Петербург, 2007;

Авидон И. Гончукова О. **100 разминок, которые украсят ваш тренинг.** "Речь" Санкт - Петербург, 2007;

Анцупов А. Я. Профилактика конфликтов в школьном коллективе. "Владос" Москва, 2004;

Фопель К. **Групповая сплоченность.** "Генезис" Москва, 2010;

Монина Г.Б. Лютова-Робертс Е.К. **Коммуникативный тренинг: педагоги, психологи, родители.** "Речь" Санкт - Петербург, 2007;

