

# **Конфликты среди людей и способы их разрешения**

---

**Боязнь конфликтов и неграмотное только негативное, отношение к ним привели к тому, что люди не знают, как работать с конфликтом.**

**А переживаемый конфликт - это важнейший источник развития человека, общества, государства.**

---



**Конфликт - это отношения между субъектами социального взаимодействия, которые характеризуются противоборством при наличии противоположных мотивов (потребностей, интересов, целей, идеалов, убеждений).**

# **Конфликт**

---

**Существуют различные описания динамики конфликтов. Прежде всего рассмотрим самую распространенную. Согласно данному описанию, любой конфликт состоит из четырех фаз, или периодов:**

- инкубационного (скрытого);**
  - открытого противоборства (в том числе и приобретающего публичный характер);**
  - разрешение конфликта;**
  - постконфликтного (после его разрешения или преодоления).**
-




**Независимо от того, о чем идет речь, в конфликте всегда затрагиваются значимые для участников конфликта интересы. Из-за незначимых вещей никто не идет на конфликт. Если же причина конфликта кажется незначительной, а он, тем не менее, существует, это, как правило, означает, что за внешней стороной ситуации скрываются куда более серьезные противоречия, которые являются истинной причиной возникновения конфронтации.**

---

**Основные источники возникновения напряженности во взаимоотношениях часто следующие:**

- **Отсутствие взаимопонимания между людьми, наличие подчас противоположных интересов, чувство обиды, зависть или месть, низкая культура общения.**
  - **Поведение "трудных" работников.**
  - **Несовместимость характеров.**
  - **Неумение найти общий язык.**
  - **Многие конфликты порождаются неурядицами в организации труда, авралами и т.д.**
-





**Большое значение имеет ситуация, в которой конфликты возникают и развиваются. В одних случаях она способствует конфликту, в других - тормозит его, сковывает инициативу противоборствующих сторон.**

---

**Различия между людьми являются одной из ведущих причин конфликтов. Кроме того, на совместимость влияют такие факторы как:**

- Различное мировосприятие.**
  - Различное отношение людей к своим обязанностям.**
  - Разное понимание смысла выполняемой работы.**
  - Различная степень подготовленности к выполняемой работе.**
  - Противоположность интересов.**
  - Различие черт характера.**
-



# **Типы конфликтных личностей.**

---

- **Демонстративный.** Чаще всего это холерики, которым присуща бурная деятельность в самых разнообразных направлениях, для них конфликт, как для рыбы вода, это - жизнь, среда существования. Они любят все время быть на виду, имеют завышенную самооценку.

**Обладает следующими поведенческими характеристиками. Хочет быть в центре внимания. Любит хорошо выглядеть в глазах других. Его отношение к людям определяется тем, как они к нему относятся. Ему легко даются поверхностные конфликты, любит свои страдания и стойкостью. Хорошо приспосабливается к различным ситуациям. Рациональное поведение выражено слабо. Налицо поведение эмоциональное. Планирование своей деятельности осуществляется ситуативно и слабо воплощается в жизнь. Кропотливой, систематической работы избегает. Не уходит от конфликтов, в ситуации конфликтного взаимодействия чувствует себя неплохо.**

---



- **Ригидный (косный).** Люди этого типа не умеют перестраиваться, т.е. учитывать в своем поведении изменение ситуации и обстоятельств, принимать во внимание мнения и точки зрения окружающих, честолюбивы, проявляют болезненную обидчивость, подозрительность.

**Для данного типа конфликтных личностей характерно следующее поведение. Обладает завышенной самооценкой. Постоянно требует подтверждение собственной значимости.**

**Прямолинеен и не гибок. С большим трудом принимает точку зрения окружающих, не очень считается с их мнением. Повышенно чувствителен по отношению к мнимым или действительным несправедливостям.**

---

- **Педант. Личность "сверхточного" типа, которая всегда пунктуальна, придирчива, занудна, хоть и исполнительна, отталкивает людей от себя. Характеризуется следующими особенностями поведения. Предъявляет повышенные требования к себе. Предъявляет повышенные требования к окружающим. Обладает повышенной тревожностью. Склонен придавать излишнее значение замечаниям окружающих. Страдает от себя сам, переживает свои просчеты, неудачи, подчас расплачивается за них даже болезнями (бессонницей, головными болями и т. п.). Сдержан во внешних, особенно эмоциональных, проявлениях. Не очень хорошо чувствует реальные взаимоотношения в группе.**
-



- **"Бесконфликтный"**. Личность, сознательно уходящая, убегающая от конфликта, перекладывающая ответственность в принятии решения на других (руководитель на своего заместителя), беспринципная. Между тем конфликт нарастает как снежный ком и обрушивается на такую личность, что чревато последствиями.
-

**"Танк". "Танк" - это грубый, бесцеремонный человек, идущий на пролом, презирающий тонкости взаимоотношений и чужие чувства.**

- **Эгоистичен и уверен в своей правоте.**
  - **Считает, что окружающие должны уступать ему дорогу.**
  - **Не любит, когда кто-то ставит под сомнение его правоту.**
  - **Озабочен своим авторитетом.**
  - **Болезненно самолюбив.**
  - **Настороженно относится к шуткам, которые по содержанию перекликаются с текущей ситуацией. В каждой шутке он усматривает скрытую атаку на его личность и достоинство.**
  - **Попытки обсудить с ним его отношение к людям (с надеждой что-то исправить) будут тщетны. Все без исключения ваши претензии будут приписаны вашему дурному характеру - ведь многие, с кем он общается, с ним согласны.**
  - **Такой человек нацелен на дело, люди для него - инструмент.**
-



**Защититься от "Танка" непросто, защитить других тоже очень сложно - он все равно найдет, кого под себя подмять.**

- *Рекомендации для общения:*
  - **Спокойно держитесь своей точки зрения.**
  - **Богатство аргументации и ораторское искусство не имеют никакого значения и не дадут никакого эффекта.**
  - **Если начнутся открытые оскорбления, - скажите, что не намерены продолжать разговор, поскольку "Танком" нарушены правила приличия.**
  - **Можно сделать некоторые уступки, но в главном нужно стоять на своем, без упреков, обвинений, срывания масок.**
  - **Противостоять таким людям особенно трудно там, где силен дух тоталитаризма, где давление в межличностных отношениях широко распространено.**
-

**"Пиявка" не говорит гадостей, не ругает и не оскорбляет, ни в чем прямо не обвиняет, но после общения с ним ухудшается самочувствие, снижается настроение или появляется чувство усталости, труднее направить мысли в нужное русло.**

---



**Всегда ли плохи конфликты?**

**Распространено мнение, что конфликты - это всегда плохо. В целом это скорее так, но жизнь всегда сложнее простых ответов. В конфликтах есть не только очевидные минусы, но и иногда нужные плюсы. Конфликт вреден тем, кто не умеет вести себя в конфликте, и бывает полезен в руках подготовленных людей.**

---

**Если вы хотите (или обязаны) разрешить  
происшедший между кем-то конфликт, нужно  
устранить его причины и создать условия для  
мирного и конструктивного взаимодействия.  
Разрешение конфликта может идти по достаточно  
разным направлениям, учитывающим разнообразие  
причин конфликта. А именно:**

---



если можно устранить предмет конфликта, снять объективный раздражитель, порождающий конфликт - устраните. Не надо заниматься психологией там, где можно решить вопрос деловым образом.

по возможности выведите из ситуации конфликтных людей, провентилируйте эмоции, снимите конфликтное поведение и конфликтное общение участников. Если нужно - сделайте это административным образом. Смотри Прекращение конфликтного поведения

если причина в конфликте интересов, либо в тех или иных разногласиях - переводите конфликт в оперативные переговоры. См. Как договариваться, Как конфликт перевести в переговоры и Семейные разногласия - как договариваться мужу и жене

если дело в недоразумении либо негативном восприятии происходящего, попробуйте изменить видение конфликтной ситуации,

когда пройдет острая фаза конфликта, на будущее - поищите возможность изменить личные отношения между участниками конфликта.

---



- **если можно устранить предмет конфликта, снять объективный раздражитель, порождающий конфликт - устраните. Не надо заниматься психологией там, где можно решить вопрос деловым способом.**
  - **по возможности выведите из ситуации конфликты людей, провентилируйте эмоции, снимите конфликтное поведение и конфликтное общение участников. Если нужно - сделайте это административным способом. Смотри прекращение конфликтного поведения**
  - **если причина в конфликте интересов, либо в тех или иных разногласиях - переводите конфликт в оперативные переговоры. См. как договориться, как конфликт перевести в разговорный и семейные разногласия если дело в недоразумении либо негативном восприятии происходящего, попробуйте изменить видение конфликтной ситуации,**
  - **когда пройдет острая фаза конфликта, на будущее - поищите возможность изменить личные отношения между участниками конфликта.**
-



**Конфликты - естественная часть человеческой жизни: люди конфликтовать любят, в конфликтах люди крепчают, без конфликтов просто мало кто умеет жить.**

---