

Федеральное казенное учреждение
Центр экстренной психологической помощи
МЧС России



СОЦИАЛЬНЫЙ КОНФЛИКТ. СПОСОБЫ РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ

ФКУ ЦЭПП МЧС РОССИИ



Конфликт

Это столкновение, приводящее к разногласиям, спорам, борьбе.

В основе любого конфликта всегда присутствуют 2 элемента:

- ▶ противодействие участников;
- ▶ негативные эмоции и чувства.

Виды конфликтов



По направленности

Горизонтальные

Вертикальные

Смешанные.

По функциям:

Конструктивные

Неконструктивные

По характеру причин:

Объективные

Субъективные

По количеству участников

Социальный

Внутриличностный

межличностный

межгрупповой

Этапы развития конфликтов



Стратегии поведения в конфликте



1. **Соперничество** - чтобы я победил, ты должен проиграть;
2. **Сотрудничество** - чтобы выиграл я, ты тоже должен выиграть;
3. **Компромисс** - чтобы каждый из нас что-то выиграл, каждый из нас должен что-то проиграть;
4. **Избегание** - мне все равно, выиграешь ты или проиграешь, но я знаю, что в этом участия не принимаю;
5. **Приспособление** - чтобы ты выиграл, я должен проиграть.



Степень удовлетворенности конфликтующих сторон в зависимости от выбранной стратегии поведения





Последствия конфликтов

Негативные

Позитивные



Негативные последствия конфликтов

- ▶ напряженность, враждебность, неудовлетворенность;
- ▶ дестабилизация и дезинтеграция деятельности;
- ▶ потеря доверия и разобщенности;
- ▶ снижение самооценки проигравшей стороны;
- ▶ в организации — рост текучести кадров снижение производительности.



Позитивные последствия конфликтов

- ▶ разрешение накопившихся противоречий;
- ▶ запуск социальных изменений;
- ▶ улучшение взаимоотношений;
- ▶ осознание общности и сплоченности среди участников одной группы или среди противоборствующих групп;
- ▶ расширение сферы сотрудничества на другие области.

Карта конфликта



Потребности стороны А	Опасения стороны А
Индивидуально-психологические особенности стороны А Актуальное психическое состояние стороны А Позиция стороны А	
Второстепенные участники А Сторона А Конфликтогенные факторы Предмет конфликта Конфликтогенные факторы Сторона Б Второстепенные участники Б	
Позиция стороны Б Актуальное психическое состояние стороны Б Индивидуально-психологические особенности стороны Б	
Потребности стороны Б	Опасения стороны Б

Федеральное казенное учреждение
Центр экстренной психологической помощи
МЧС России



БЕСКОНФЛИКТНОЕ ОБЩЕНИЕ

ФКУ ЦЭПП МЧС РОССИИ

Общение



Это процесс взаимодействия для установления и развития контактов между людьми.

От того как именно мы общаемся во многом зависят наши отношения с коллегами, семьей, друзьями.



Компоненты общения

- ▶ Вербальный (речевой) – общение при помощи непосредственно слов;
- ▶ Невербальный - не предполагает использование звуковой речи, языка в качестве средства общения. Представляет собой язык жестов, мимики и тела (осанка, взгляд, поза, походка, прикосновения);
- ▶ Паравербальный – это тембр, интонации, громкость речи, особенности произношения тех или иных звуков.



Причины возникновения конфликтов

- ▶ использование манипуляций;
- ▶ навешивание «ярлыков»;
- ▶ концентрация на противоречии, а не на положительном исходе ситуации.

Манипуляции



Манипулятивное общение предполагает навязывание собеседнику своей точки зрения скрытым образом, так чтобы манипулятор мог получить преимущество, а у адресата сохранилась иллюзия собственного выбора и самостоятельности принимаемых решений.

Как правило, манипулятор:

- относится к человеку как к средству достижения целей;
- получает односторонний выигрыш;
- скрывает свое воздействие;
- играет на слабостях человека.



Виды манипуляций

- ▶ Манипуляция страхом или ультиматум.
- ▶ Манипуляция любовью.
- ▶ Манипуляция неуверенностью в себе.
- ▶ Манипуляция чувством вины и жалостью.
- ▶ Манипуляция чувством гордости.

«Ярлыки»



- ▶ «Ярлык» - это некое упрощенное представление о ком-то или о чем-то. С их помощью мы создаем определенные схематичные представления о мире и о себе в нем. В дальнейшем мы действуем, руководствуясь этими представлениями.
- ▶ «Ярлык» не обязательно должен быть отрицательным, но даже в случае положительного «ярлыка», он ограничивает нас и запирает в тесные рамки стереотипов.

«Ярлыки»





«Ярлыки».

Безработные/работающие



«Ярлыки»

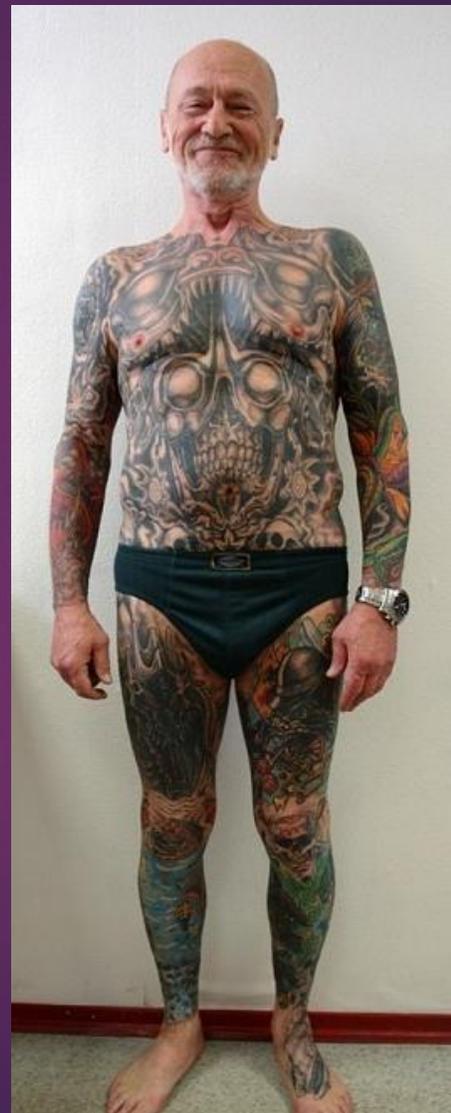
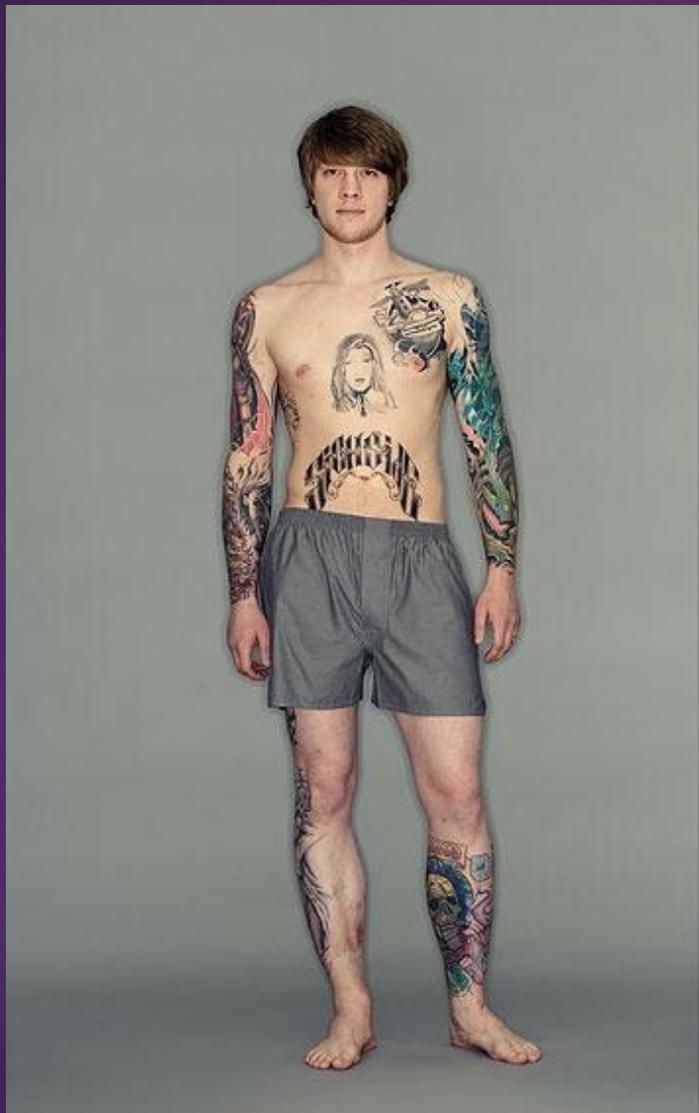


«Ярлыки».

Безработные/работающие



«Ярлыки»



«Ярлыки»



«Ярлыки». Как людей меняют очки





Ориентация на результат сотрудничества

- ▶ Результат совместной деятельности нескольких человек очень часто напрямую зависит от того, насколько успешно они взаимодействуют друг с другом.
- ▶ В спорных ситуациях важно помнить, что смысл конфликта, не в самом противодействии, а в выходе из него. При ориентации на взаимное уважение и сотрудничество, и использовании навыков конструктивного общения, находить выход из конфликтных ситуаций станет значительно проще.



Принципы бесконфликтного общения

- ▶ 1. Избегать использования в общении манипуляции как со своей стороны, так и по отношению к себе.
- ▶ 2. Не позволять другим навешивать «ярлыки» на себя, а себе на других.
- ▶ 3. Ориентироваться на результат сотрудничества, а не на само противодействие.

Федеральное казенное учреждение
Центр экстренной психологической помощи
МЧС России



Спасибо за внимание!

ФКУ ЦЭПП МЧС России

8 (499) 216-50-68

серрорр@mail.ru