

Тема
Конфликт и его сущность

Конфликт — это столкновение
противоположно направленных целей,
интересов, позиций, мнений, точек зрения,
взглядов партнеров по общению.

Виды конфликтов

1) *Внутриличностный конфликт* - связан с наличием у человека противоречащих друг другу интересов, стремлений и потребностей.

2) *Межличностный конфликт* - возникает между людьми из-за несовместимости их взглядов, интересов, целей, потребностей.

Виды конфликтов

3) *Межгрупповой конфликт* - происходит вследствие столкновения интересов различных групп.

4) *Конфликт между группой и личностью* проявляется как противоречие между ожиданиями отдельной личности и сложившимися в группе нормами поведения и общения.

Структура конфликта

Стороны конфликта – люди или группы людей, находящиеся в конфликтных отношениях или же явно или неявно поддерживающие конфликтующих (участники).

Предмет конфликта – то, из-за чего он возникает (объект, идея).

Образ конфликтной ситуации – отражение предмета конфликта в сознании втянутых в него людей (переживания).

Мотивы конфликта – внутренние или внешние силы, подталкивающие к нему людей (причины).

Позиции конфликтующих сторон – то, что люди заявляют друг другу, какие требования предъявляют (действия).

Конфликтогены — слова, действия (или бездействие), способствующие возникновению и развитию конфликта.

Общие причины:

- *социально-политические и экономические* причины связаны с социально-политической и экономической ситуацией в стране;
- *социально-демографические* причины отражают различия в установках и мотивах людей, обусловленные их полом, возрастом, принадлежностью к этническим группам и др.;

Общие причины:

- *социально-психологические* причины отражают социально-психологические явления в социальных группах: взаимоотношения, лидерство, групповые мотивы, коллективные мнения, настроения и т.д.;
- *индивидуально-психологические* причины отражают индивидуальные психологические особенности личности (способности, темперамент, характер, мотивы и т.п.).

Частные причины - связаны с конкретным видом конфликта (например, неудовлетворенность условиями деятельности; нарушение служебной этики и др.)

Предпосылками или почвой для возникновения конфликтов могут служить:

- Особенности восприятия
- Несовпадение рассуждений
- Несбалансированное ролевое взаимодействие двух людей
- Субъективная предрасположенность к конфликтам

Формула конфликта:

конфликтная ситуация + инцидент = конфликт,

где

конфликтная ситуация — это накопившиеся противоречия, создающие истинную причину конфликта;

инцидент — это стечение обстоятельств

конфликт — это открытое противостояние, являющееся следствием взаимоисключающих интересов и позиций.

Динамика конфликта:

1) Предконфликтная ситуация (латентный период) - это возможность конфликта, который еще не возник, а вызревает постепенно, по мере развития и обострения вызывающих его противоречий.

Динамика конфликта:

2) Открытый конфликт (собственно конфликт):

1. *инцидент (начало конфликта)* - это тот случай, который инициирует открытое противоборство сторон;

2. *эскалация (развитие) конфликта* - происходит обострение всех противоречий между его участниками и используются все возможности для победы в противоборстве.

3. *завершение конфликта*

Динамика конфликта:

3. *завершение конфликта* - означает любое его окончание (кульминация – «взрывной» эпизод конфликта, погашению конфликта сторонами, мёртвая точка конфликта - это процесс остановки конфликта на определенной стадии)

Динамика конфликта:

3) *Послеконфликтный период* – предполагает частичную или полную нормализацию отношений оппонентов.

Тема

**Стратегии поведения
в конфликтной ситуации**

Основные модели поведения личности в конфликте:

Конструктивная - стремится уладить конфликт; самообладание, выдержка доброжелательное отношением к сопернику.

Деструктивная - стремится к расширению и обострению конфликта; принижает партнера, подозрительна, нарушает этику общения.

Конформистская - пассивна, склонна к уступкам; непоследовательна; легко соглашается с точкой зрения соперника.

Модель Томаса-Килмана



1. Избегание — это стремление выйти из конфликта, не решая его, не настаивая на своем, но и не уступая своего.



Рекомендуется использовать в тех случаях, когда:

1. Источник разногласий для вас не важен
2. Не можете или не хотите решать вопрос
3. Хотите выиграть время, прежде чем принять решение
4. У вас мало власти

2. Приспособление — это попытка сгладить противоречия, поступаясь своими интересами.

Рекомендуется использовать в тех случаях, когда:

1. Самое важное - сохранение отношений, а не собственные амбиции
2. Шансы на победу минимальны
3. Правда не на вашей стороне
4. Вас не волнует обсуждаемая проблема



3. *Соперничество* — это открытая борьба за свои интересы, желание надавить на партнера, навязать свои, интересы, игнорируя интересы другой стороны.



Рекомендуется использовать в тех случаях, когда:

1. Когда человек обладает сильной волей, властью и достаточным авторитетом
2. Необходимо быстрое принятие решения
3. Вам нечего терять, нет выбора
4. Для вас совершенно не важны отношения

4. Компромисс — это урегулирование разногласий через взаимные уступки (обе стороны желают одного и того же, но точно знают, что одновременно их желания невыполнимы)

Рекомендуется использовать в тех случаях, когда:



1. Если нужно быстро найти более-менее приемлемое решение
2. Обе стороны одинаково правы
3. Важно хоть что-то получить, чем все потерять
4. Обе стороны обладают равной властью

5. Сотрудничество — это поиск решения, удовлетворяющего интересы двух сторон

Рекомендуется использовать в тех случаях, когда:



1. Если недопустимо компромиссное решение
2. Вы заинтересованы в длительных доверительных отношениях
3. Обе стороны обладают равной властью
4. Есть время поработать над возникшей проблемой

- 1. Конкуренция** – «Чтобы я победил, ты должен проиграть»
- 2. Приспособление** – «Чтобы ты выиграл, я должен проиграть»
- 3. Компромисс** – «Чтобы каждый из нас что-то выиграл, каждый из нас должен что-то проиграть»
- 4. Сотрудничество** – «Чтобы выиграл я, ты должен тоже выиграть»
- 5. Избегание** – «Никто не выигрывает в конфликте, поэтому я ухожу от него!»

кодекс поведения в конфликте:

1. Дайте партнеру «выпустить пар».
2. Сбивайте агрессию неожиданными приемами.
3. Не давайте партнеру отрицательных оценок, а говорите о своих чувствах.
4. Попросите сформулировать желаемый конечный результат и проблему как цепь препятствий.
5. Предложите партнеру по общению высказать свои соображения по разрешению возникшей проблемы и выскажите свои варианты решения.

кодекс поведения в конфликте:

5. Предложите партнеру по общению высказать свои соображения по разрешению возникшей проблемы и выскажите свои варианты решения.

6. В любом случае позвольте партнеру «сохранить свое лицо».

7. Отражайте, как эхо, смысл высказываний и претензий.

кодекс поведения в конфликте:

8. Не бойтесь извиниться, если чувствуете свою вину
9. Ничего не надо доказывать
10. Забудьте первым
11. Не характеризуйте состояние оппонента.
12. Независимо от результата разрешения противоречия старайтесь не разрушать добрых отношений с партнером по общению

