

Межличностные конфликты: сущность, причины и пути их разрешения



*Презентация Демко Натальи
62-а СГФ*

Межличностный конфликт -
открытое столкновение
взаимодействующих субъектов на
основе возникших противоречий,
выступающих в виде
противоположных целей, не
совместимых в какой-то конкретной
ситуации.





Семья

Трудовая
деятельность



**Сферы
проявления
межличностны
х
конфликтов**

Учеба



Общество



Причины межличностных конфликтов

Объективные

Ресурсно-материальные:

- недостаток материальных средств;
- бытовая неустроенность

Социальные:

- использование служебного положения в личных целях;
- отношения начальник и подчиненный;
- отношение родителей, детей и др.

Субъективные

Возрастные, индивидуальные, половые особенности личности:

- стремление к превосходству; разный жизненный опыт; способы поведения; агрессивность; эгоизм; грубость; ожидание и реальное поведение и т.д.

Структура межличностных конфликтов

Субъект

участники, которые отстаивают свои собственные интересы

Объект

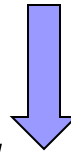
цель, к достижению которой стремится каждый из противоборствующих субъектов

Предмет

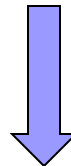
противоречия, в которых проявляются противоположные интересы объектов.

Периодизация межличностных конфликтов

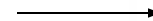
предконфликт



конфликт



послеконфликтная ситуация



Этапы развития межличностного конфликта

осознание цели

→ спор

→ угрозы

→ действия

→ коалиции

→ удары

→ самоуничтожение



Виды межличностных конфликтов:

По направленно сти

- горизонтальные
- вертикальные
- смешанные

По форме проявления

- скрытые
- открытые

По значению

- конструктивные
- деструктивные

По сфере разрешения

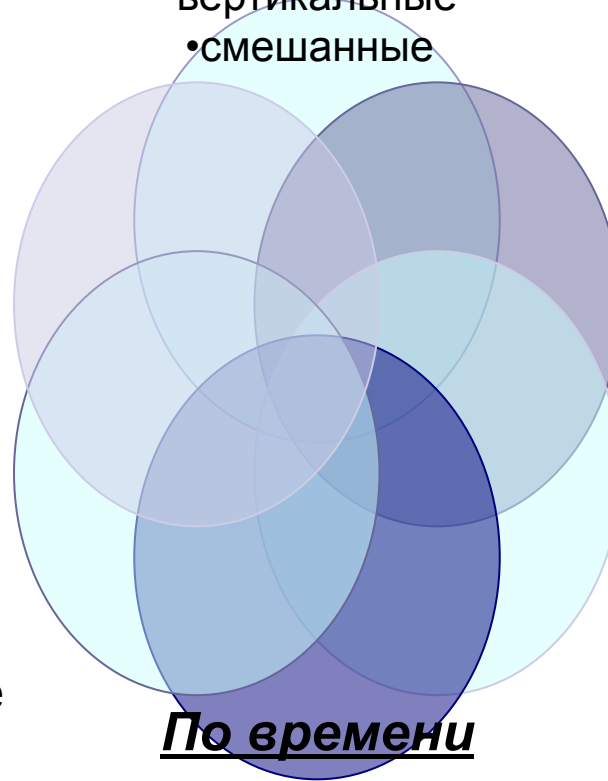
- личностно-эмоциональные
- деловые

По характеру причин

- объективные
- субъективные

По времени протекания

- пролонгированные
- ситуативные



Функции межличностного конфликта

Конструктивные



- познавательная (конфликт выступает как симптом неблагоприятных отношений);
- функцию развития (конфликт является важным источником развития его участников и совершенствования процесса взаимодействия);
- инструментальную (конфликт выступает как инструмент разрешения противоречий);
- перестроечную (конфликт способствует развитию взаимопонимания между участниками).

Деструктивные



- разрушением существующей совместной деятельности;
- ухудшением или развалом отношений;
- негативным самочувствием участников;
- низкой эффективностью дальнейшего взаимодействия и др.

Отличительные особенности межличностного конфликта:

- противоборство людей происходит непосредственно, здесь и сейчас, на основе столкновения их личных мотивов. Соперники сталкиваются лицом к лицу.
- проявляется весь спектр известных причин: общих и частных, объективных и субъективных
- межличностные конфликты для субъектов конфликтного взаимодействия являются своеобразным полигоном проверки характеров, темпераментов, проявления способностей, интеллекта, воли и других индивидуально-психологических особенностей
- отличаются высокой эмоциональностью и охватом практически всех сторон отношений между конфликтующими субъектами
- затрагивают интересы окружения.



Взаимодействия приводящие к конфликту

- Принижение значимой роли человека
- Подчеркивание разницы между собой и партнером
- Нарушение персонального физического пространства
- Проявление недоверия к партнеру
- Придирки и угрозы
- Перебивание собеседника



Типология конфликтных личностей

«Сверхточные»

«Демонстративные»

«Неуправляемые»

«Ригидные»

«Рационалисты»

«Безвольные»



Пути решения межличностных конфликтов



Управление межличностными конфликтами

№	Этапы конфликта	Управление
1	Прогнозирование	Изучение индивидуально-психологических особенностей сотрудников.
2	Предупреждение	На основе углубленного анализа причин и факторов назревающего конфликта предпринять меры по их нейтрализации.
3	Регулирование	Добиться признания конфликтующими реальности конфликта.
4	Разрешение	Исходя из оценки глубины конфликта предпринять один из способов разрешения: административный или педагогический

Формализация межличностного конфликта

<i>Проблемные вопросы</i>	<i>Мои</i>	<i>Оппонента</i>
<i>Проблема</i>		
<i>Цели</i>		
<i>Препятствия</i>		
<i>Опасения</i>		
<i>Сильные стороны</i>		
<i>Возможность поддержки</i>		
<i>Недостающая информация</i>		
<i>Какую личную потребность удовлетворяю</i>		
<i>Общее у оппонентов</i>		

схема позволяет
провести
развернутый и
компактный
анализ
конфликта,
возможность
посмотреть на
конфликт глазами
оппонента

Таблица позволяет проанализировать ряд возможных стратегий поведения в конфликтном взаимодействии для выбора наиболее оптимальной стратегии с учетом конкретной ситуации.

Возможный подход	Плюсы	Минусы	Возможная реакция другой стороны	Вероятность реакции	Желательность реакции	Итоговая оценка
уклонение						
приспособление						
конкуренция						
компромисс						
сотрудничество						

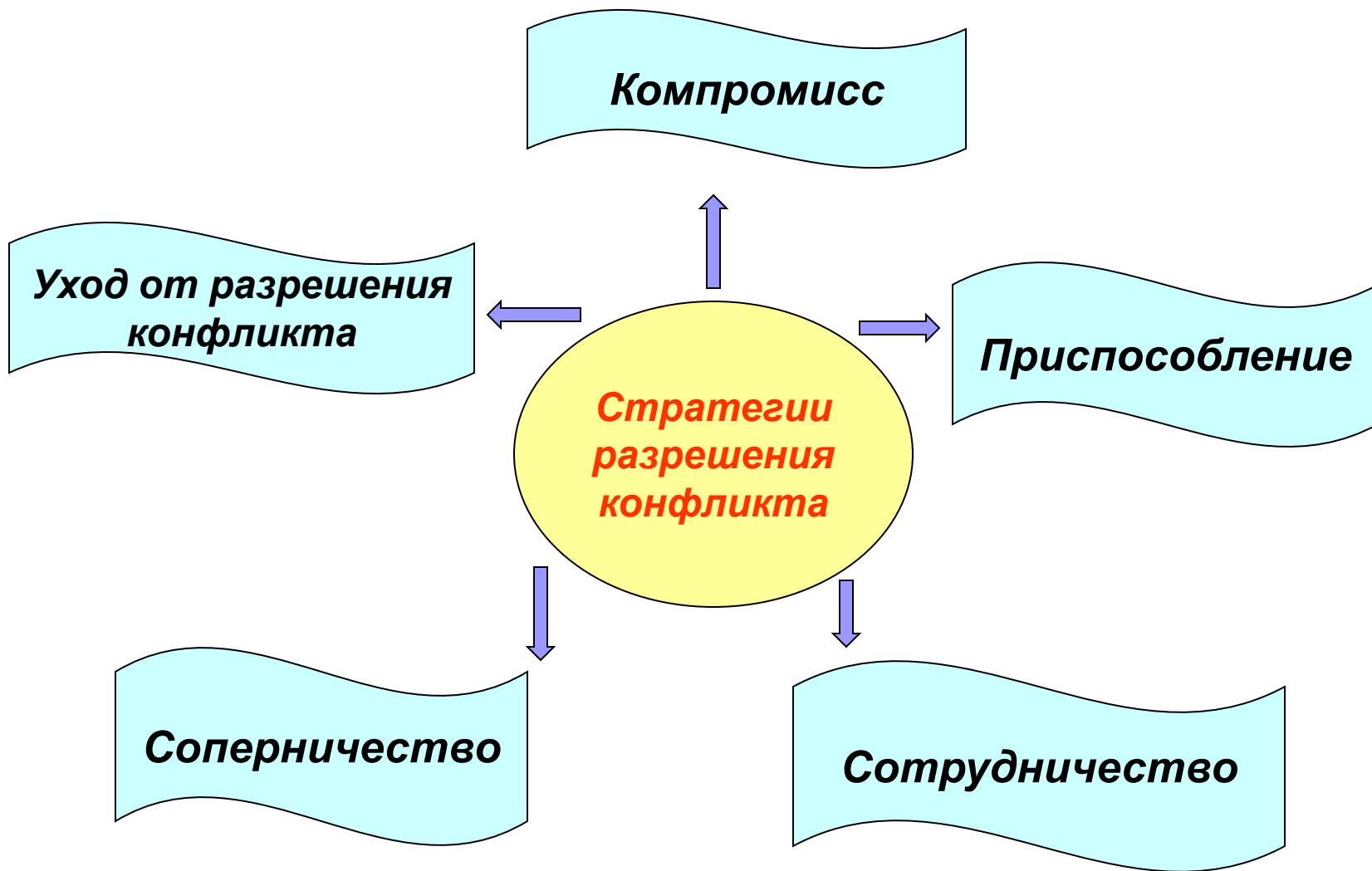
■ Данная таблица дает возможность аргументировано подойти к построению переговорного процесса.

Проекты предложений

<i>Аргументация предложений</i>	<i>Ваши предложения к оппоненту</i>

Балансный лист позволяет четко представить интересы оппонентов, определить наиболее значимые и наименее значимые интересы, сориентироваться в том, в чем вы можете уступить, в чем может уступить ваш оппонент.

<i>Мои интересы</i>	<i>Интересы партнера</i>



Для успешного разрешения конфликта необходимо:

- Принять установку на разрешение конфликта к обоюдовыгодному согласию.
- Скорректировать свое поведение по отношению к оппоненту: попытаться контролировать свои эмоции, выслушать иную точку зрения, выявить истинные цели, нужды, потребности оппонента.
- Попытаться найти точки соприкосновения в позиции своей и оппонента.
- Подготовка и проведение переговоров по улаживанию конфликтной ситуации. В случае необходимости - приглашение посредника.



Двенадцать основных правил поведения в конфликте:

- 1. Дайте партнеру «разрядиться».*
- 2. Попросите его спокойно высказать свои претензии.*
- 3. Сбивайте агрессию неожиданными приемами.*
- 4. На давая партнеру отрицательных оценок говорите о своих чувствах.*
- 5. Попросите сформулировать проблему, желаемый результат.*
- 6. Предложите партнеру высказать свои соображения.*
- 7. Говорите тогда, когда партнер «остыл».*
- 8. Уточните смысл его высказываний и претензий.*
- 9. Сохраняйте позицию «на равных».*
- 10. Ничего не надо доказывать.*
- 11. Если чувствуете свою вину, не бойтесь извиниться первым.*
- 12. Уходя «не хлопайте дверью».*

Список использованных сайтов:

1. Межличностные конфликты:
<http://www.rudn.ru/fpkp/programs/Lect7.htm>
2. Межличностные конфликты:
<http://conflictologiy.narod.ru/uch/gl6/gl6.htm>
3. Межличностный конфликт. Конфликтная ситуация. Способы разрешения конфликта. <http://www.astrabis.com/succ/conflict.php>
4. М. Кипнис, Готовность к решению проблем и умение разрешать конфликты:
http://www.psychologos.ru/articles/view/mezhlichnostnyy_konflikt