Конфликты и пути их разрешения

Доцент кафедры сестринского дела и социальной работы,
к.б.н. Л.М.Лавут

Конфликт - это возникновение противоречий, осознание их как значимых и взаимодействие по пути преодоления противоречий.

Осознание объективной конфликтной ситуации

Фактически

- Подлинный конфликт
- Неадекватно понятый конфликт
- Ложный конфликт
- Конфликт как потенциальное социально- психологическое явление

Факторы, стимулирующие наступление конфликтной ситуации

- Предрасположенность к
- конфликтному поведению одного или нескольких участников взаимодействия
- Несовместимость друг с другом участников общения
- Провоцирующая конфликтная среда
-

Виды конфликтов и фазы их

- Реалистический или предметный конфликт
- Нереалистический или беспредметный конфликт
- Конструктивная фаза
- Деструктивная фаза

Классификация конфликтов

Открытые и скрытые

Кратковременные и затяжные

Интенсивные и стертые

Горизонтальные и вертикальные

Объективные условия конфликтов

Плохие условия труда

Неблагоприятное содержание труда

Нечеткое распределение прав и обязанностей

Несоответствие работников друг другу

Нерациональность структуры управления

Несоответствие профессиональной компетентности работников сложности решаемых задач

Несбалансированность рабочих мест

Несовершенная системы учета труда и заработной платы

Субъективные причины конфликтов

Негативные приемы деловых контактов.

Личностные особенности людей

Типичные ошибочные тактики поведения,

вызывающие эмоциональный протест у собеседника и провоцирующие нарастание деструктивного конфликта

Типы конфликтных личностей

- Демонстративный
- Ригидный
- Сверхточный
- Бесконфликтный
- Целенаправленно конфликтный
- (Ф.М. Бородкин и Н. М. Коряк)

Личностные особенности сторон

1. Конфликтная личность
2. Эгоцентризм
3. Проявление недоверия, сверхконтроль
4. Неадекватная самооценка
5. Обостренная восприимчивость к плохому

Качества конфликтной личности

Излишняя принципиальность

Излишняя прямолинейность

Необоснованная критика

Плохое настроение, склонность видеть все в негативном свете

Консерватизм мышления

Нежелание считаться с окружающими

Настойчивость, негибкое поведение

Проявление инициативы там, где не просят

Правила поведения с конфликтной личностью

1. Проигнорировать выпад, не отвечать
2. Согласиться с конфликтной личностью
3. Довести логику обвинения до конца и показать несостоятельность
4. Облегчить напряжение чувством юмора
5. Использовать отрицательную энергию
6. личности в мирных целях
7. Дистанцироваться и дать работу с индивидуальной ответственностью

Правила поведение для конфликтных людей

6. Не стремитесь доминировать
7. Не боритесь ради принципа
8. Прямолинейность не всегда хороша
9. Критикуйте, но не критиканствуйте
10. Чаще улыбайтесь
11. Не будьте самоуверенны
12. Не переоценивайте свои способности и возможности
13. Проявляйте выдержку и спокойствие

Поведение при общении с эгоцентриком

- Не высказывать неприязни, не обвинять, не презирать, не упрекать, не стыдить
- Можно отойти не скрывая, как с ним трудно
- Если требует сочувствия, то выдайте полной мерой, но не отказывайте в уважении
- Попытаться разорвать кольцо эгоцентризма

Поведение при общении со сверхконтролирующей личностью

- Внимательно рассмотреть ситуацию
- Обменяться мнениями
- Обеим взглянуть на ситуацию глазами постороннего
- Можно обратиться к друг другу письменно, если личные переговоры затруднены
- Анализ поведения может выявить, что кто-то из вас властолюбив

Личность с неадекватной самооценкой

- Иллюзия собственного благородства
- Поиск соломинки в глазу другого
- Двойная этика
- Все ясно
- Если искажение восприятия велико, то можно
- Оказаться в плену своей предвзятости
-

Обостренная восприимчивость к плохому

1. Преимущественное восприятие плохого
2. Преобладание отрицательных оценок над положительными

Объективные причины конфликтов

- Информационные конфликты
- Коммуникативно-технические
- Структурные конфликты
- Конфликты отношений
- Культурологические конфликты

Структурные конфликты

1. Конфликты, связанные с распределением ресурсов, их наличием или отсутствием
2. Конфликты, обусловленные разным статусом участников и статусно – ролевыми представлениями о поведении каждой стороны
3. Конфликты, обусловленные разницей в возрасте
4. Конфликты, связанные с нарушением норм поведения
5. Конфликты, обусловленные различным толкованием условий договора, контракта, обещаний
6. Конфликты из-за способа передачи информации
7. Конфликты, связанные с наличием групп и их противоречием с нормами профессиональной группы

Этапы развития конфликта

Возникновение противоречивой ситуации

Осознание ситуации как конфликтной хотя бы одним из ее участников

Стадия конфликтного поведения или взаимодействия

Исход или разрешение конфликта

Варианты управления конфликтом

- Предотвращение
- Подавление
- Отсрочка
- разрешение

Стратегия предотвращения конфликта

- Устранение предмета конфликта
- Привлечение в качестве арбитра незаинтересованного лица с готовностью подчиниться его решению
- Помочь одному из конфликтующих отказаться от предмета конфликта в пользу другого

Стратегия подавления конфликта

- Целенаправленное и последовательное сокращение количества конфликтующих
- Разработка системы правил, норм, предписаний для упорядочивания взаимоотношений между потенциально конфликтными по отношению друг к другу людьми
- Создание и непрерывное поддерживание условий препятствующих непосредственному взаимодействию потенциально конфликтных людей

Стратегия отсрочки как временная мера ослабления конфликта

- Изменение отношения конфликтующих друг к другу
- Изменение представления конфликтующего о конфликтной ситуации
- Изменение значимости объекта конфликта

Стратегия разрешения конфликта

- Стратегия открытой борьбы
- Отказ от взаимодействия, уход от ситуации
- Компромиссное поведение- путь торга и переговоров

Основные принципы стратегии разрешения конфликтов

- Принцип понимания – осознание реальной проблемы, соотношения сил в конфликте, предмета конфликта, знание потенциально конфликтных личностей, хорошая ориентация в потенциальных условиях возникновения конфликтов и фазах их развития
- Принцип предвидения – прогнозирование потенциальных конфликтов между сотрудниками, группировками и своевременная подготовка к ним

Способы регулирования конфликтов

- Конкуренция (соревнование) как стремление добиться своих интересов в ущерб другому
- Приспособление, принесение в жертву собственных интересов ради другого
- Компромисс
- Избегание (отсутствие тенденции к кооперации и стремления к достижению собственных целей)
- Сотрудничество, предполагает стремление к наибольшему удовлетворению интересов обеих сторон

Тактика выравнивания эмоционального напряжения

- Дать партнеру возможность выговориться
- Вербализация (словесное описание эмоционального состояния своего и партнера)
- Подчеркивание общности с партнером (сходство интересов, мнений, единства цели и т.д.)
- Проявление интереса к проблемам партнера
- Подчеркивание значимости партнера, его мнения в ваших глазах
- В случае вашей неправоты – немедленное признание ее
- Предложение выхода из данной ситуации
- Обращение к фактам и к авторитетам

НЕ способствует выравниванию напряжения

- Перебивание партнера
- Принижение партнера, негативная оценка его личности
- Подчеркивание разницы между собой и партнером
- Принижение вклада партнера в общее дело и преувеличение своего
- Резкое ускорение темпа беседы
- Избегание пространственной близости и контакта глаз с партнером

Группы факторов путей развития конфликта

- Стратегия действий партнеров на начальных этапах взаимодействия
- Восприятие цели партнера по отношению к нему
- Присутствие третьих лиц (способствует увеличению доверия к партнеру)
- Опыт предыдущего общения
- Личностные особенности партнеров