

Конфликт в межличностных отношениях

Понятие конфликта

- Конфликт - столкновение, предельное обострение противоречий, ситуация, когда одна сторона противостоит другой.
- Инцидент - открытое столкновение противоборствующих сторон, цель которого - получение позитивного результата только для одной стороны



Виды конфликтов

□ По длительности:

- Долгосрочные
- Краткосрочные
- Разовые
- Затяжные
- Повторяющиеся

□ По объему:

- Глобальные
- Локальные
- Региональные
- Групповые
- Личные



Виды конфликтов

□ По источнику возникновения:

- Объективные
- Субъективные
- Ложные

□ По используемым средствам:

- Насильственные
- Ненасильственные

□ По форме:

- Внутренние
- Внешние



Виды конфликтов

- По характеру развития:
 - Преднамеренные
 - Спонтанные
- По влиянию на ход развития общества:
 - Прогрессивные
 - Регрессивные
- По сферам общественной жизни:
 - Экономические
 - Политические
 - Этнические
 - Семейно-бытовые



Структура конфликта (модель №1)

- Исходит из признания существования:
 - конфликтной ситуации - основы для конфликта;
 - объекта конфликта - того, чем хотят овладеть оппоненты (власть, авторитет, должность и т. д.);
 - участников (оппонентов) - «носителей» противоположностей, разнонаправленных тенденций (целей, интересов, установок и т. д.).
- Участники конфликта руководствуются установкой «выиграть, победить», «не проиграть»
- Возможна профилактика конфликта или его разрешение в безопасных формах



Структура конфликта (модель №2)

- Исходит из того, что в нем представлены следующие элементы:
 - стороны (участники) конфликта;
 - условия протекания конфликта;
 - образы конфликтных ситуаций, которые имеются у участников до начала инцидента;
 - возможные действия участников конфликта, направленные на оппонента, или стратегия поведения;
 - исход конфликтных действий, который зависит как от выбора стратегии поведения, так и от содержания всех остальных структурных элементов



СОСТАВЛЯЮЩИЕ КОНФЛИКТА



Участники конфликта

- Прямые участники - те, чьи интересы и цели оказались недостижимыми в неизменном виде в результате сложившейся конфликтной ситуации
- Непосредственные участники - те, кто своими непосредственными действиями вовлечены в конфликт взаимодействий



Динамика конфликта

- 1 стадия: появляется основная проблема (объект конфликта), возникает объективная конфликтная ситуация
- 2 стадия: объективная ситуация осознается в качестве таковой участниками
- 3 стадия: переход к конфликтному взаимодействию, обостряется эмоциональный фон
- 4 стадия: полное или частичное разрешение конфликта



Основные стратегии взаимодействий в конфликте

- Избегание (уход) - это реакция на конфликт, выражающаяся в игнорировании или фактическом отрицании конфликта. Избегание отличается минимальной, практически нулевой степенью настойчивости в удовлетворении собственных интересов .
- Конкуренция (борьба) - стремление к доминированию и в конечном счете устранение одной из сторон в конфликте. Конкуренция характеризуется максимальной настойчивостью в удовлетворении собственных интересов
- Приспособление - уступка противоположной стороне в достижении ее интересов вплоть до их полного удовлетворения и отказа от своих интересов



Основные стратегии взаимодействий в конфликте

- Сотрудничество - стремление к интеграции интересов всех участников конфликта. В содержание интересов каждой из сторон входит удовлетворение основных интересов другой стороны. Сотрудничество соединяет максимальную настойчивость в удовлетворении как собственных интересов в конфликте, так и интересов другой стороны
- Компромисс - взаимные уступки, согласие на частичное удовлетворение собственных интересов в обмен на достижение частных интересов другой стороны



Пути конструктивного разрешения конфликта:

Переговоры



Медиация



Арбитраж



Пути конструктивного разрешения конфликта:

- Переговоры - это процесс, при котором стороны пытаются разрешить конфликт путем непосредственного обсуждения между собой.
 - все зависит только от самих сторон - как сам процесс, так и результат непосредственного обсуждения.
- При медиации в процесс вступает третья сторона - посредник, цель которой помочь первым двум договориться.
 - медиаторы стараются способствовать нахождению сторонами решения типа «выигрыш-выигрыш».
 - медиатор берет на себя ответственность за процесс, оппоненты все же контролируют предмет дискуссии и ее исход.
- В случае арбитража третья сторона контролирует не только процесс, но и исход, наделены властью, способной принудить стороны выполнить соответствующее решение.



Преимущества медиации

- Медиация признает, что конфликты между сторонами могут быть решены только в случае, если стороны этого сами захотят
- Медиация признает, что если стороны пришли для того, чтобы разрешить трения, которые между ними имеются, им необходимо чувствовать себя комфортно, в безопасности
- Медиация признает важность поощрения доверия и уважения, открытого обмена информацией между сторонами.
- Медиация признает, что именно сторонам лучше всего судить о том, что же будет являться разрешением конфликта.
- Медиация признает, что стороны, скорее всего, будут склонны к реализации именно тех соглашений, в создании которых они принимали непосредственное участие.
- Медиация позволяет достичь двух различных уровней конфликтов: соглашения и примирения.

