

# УПРАВЛЕНИЕ КОНФЛИКТАМИ В СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЕ



# Социальный конфликт

- » наиболее острый способ развития и завершения значимых противоречий, возникающих в процессе социального взаимодействия, который заключается в противодействии субъектов и сопровождается переживанием ими негативных эмоций по отношению друг к другу.



- » **Сотрудничество, компромисс и конкуренция**
- » Стратегии взаимодействия, избираемые участниками конфликтной ситуации, становятся решающим фактором ее конструктивного преодоления. Поведенческие стратегии участников межличностных конфликтов делятся на три основные группы: сотрудничество, компромисс и конкуренция
- » **Единственный не силовой метод-сотрудничество**
- » **Сотрудничество** — поведение оппонентов в конфликте с ориентацией на совместный поиск решения, удовлетворяющего интересы всех сторон. Каждая из сторон конфликта объединяет свои усилия для выработки наиболее оптимального решения. Сотрудничество чаще всего используется в случаях:

-когда интересы общего дела гораздо важнее личных амбиций

-когда уважают мнение друг друга

Сотрудничество -наиболее эффективный путь к разрешению межличностных конфликтов.

# Силовые методы

- » **Конкуренция** — это стратегия поведения, предполагающая ориентацию на свои интересы, навязывание другой стороне предпочтительного для себя решения, открытую борьбу по реализации своих интересов. Согласно этой стратегии партнер дистанцируется, тесного взаимодействия с ним не происходит. Субъект действует авторитарно, он абсолютно уверен в своей правоте и подавляет интересы другой стороны.



# Стратегия ухода от конфликта

- » **Компромисс** — стратегия поведения субъекта в конфликте, ориентированная на определенные уступки взамен частичных уступок со стороны оппонента. Эта стратегия используется в ситуациях, когда необходимость идти на некоторые уступки компенсируется сохранением более или менее положительных взаимоотношений в надежде на то, что со временем появятся какие-либо иные возможности для разрешения конфликта. >

» Каждая из стратегий разрешения конфликта может быть рассмотрена в рамках тактики «выигрыш — проигрыш» в ее различных вариантах. **Сотрудничество** предполагает использование тактики «выигрыш — выигрыш», при которой обе стороны находят приемлемое решение. Когда выигрывают обе стороны, взаимоотношения укрепляются и улучшаются. При **соперничестве и конкуренции** используется тактика «выигрыш — проигрыш», при которой одна сторона выходит несомненным победителем. Но проигравший сегодня может отказаться от сотрудничества завтра.

» **Стратегия компромисса** предполагает применение тактики «непроигрыш — невыигрыш», при которой обе стороны идут на уступки друг другу. При достижении соглашения на основе компромисса у сторон нет полной удовлетворенности, но нет и неудовлетворенности, что, по крайней мере, позволяет надеяться на продолжение контактов в будущем.



# Конструктивная дискуссия



**Дискуссия** — вид общения целенаправленный, логический, устный обмен фактами и мнениями людей, которые принимают участие в обсуждении. Основными целями дискуссии, по сути, является, с одной стороны, получение знаний, а с другой — решение проблемы.

# Конструктивная дискуссия

**Конструктивную дискуссию** отличают характерные особенности:

- » **дифференцированный подход** к предмету обсуждения с учетом коммуникативной цели и особенностей партнеров в интересах доступного и убедительного изложения позиций сторон;
- » **быстрота реагирования** на высказывания партнеров;
- » **критическая оценка мнений** и предложений партнеров; аналитический подход к учету и оценке субъективных и объективных факторов;
- » **ощущение собственной значимости** и повышение компетентности партнеров в результате критического разбора других точек зрения по данной проблеме;
- » **ощущение сопричастности и ответственности** в решении проблем.





# Рекомендации по ведению конструктивной дискуссии



- 1) составить план выступления;
- 2) принцип периодического воздействия на собеседника в ходе дискуссии: неблагоприятные моменты и факты чередовать с благоприятными, в начале и в конце говорить о положительных фактах;
- 3) избегать присутствия посторонних;
- 4) вежливость, проявлять безукоризненный вкус;
- 5) необходимо облегчать собеседнику положительный ответ;
- 6) избегать вопросов, с ответом «нет»;
- 7) подробно объяснять свою позицию, если собеседник с ней не соглашается;
- 8) не следует отвлекаться от предмета обсуждения и избегать попутных отступлений, выразиться убедительно и в оптимистической манере.

# Проблема коммуникации в конфликтных ситуациях

- » Потенциальной причиной конфликтов выступает искажение информации не только при общении оппонентов, но и при восприятии людьми окружающего мира. **Информацией** называются те сведения, которые передаются от их источника к приемнику и каким-либо образом фиксируются последним.
- » Человек избирательно воспринимает многообразную информацию об окружающем. Роль мощного фильтра играют ценности, мотивы и цели. Они, в свою очередь, зависят от мировоззрения человека, его образованности, нравственности, культуры, жизненного опыта.
- » Развитая **коммуникабельность** является важным профессиональным качеством специалиста



# Проблема коммуникации в конфликтных ситуациях

- » **Коммуникабельность** — способность людей устанавливать деловые контакты, связи, отношения.
- » **Убеждение** — это процесс, посредством которого взгляды и поведение человека без принуждения подвергаются вербальному (словесному) воздействию других людей.

**Убеждение** является важнейшим элементом практически любого взаимодействия. Это касается семейно-бытовых, деловых и других взаи

**Убеждение** представляет собой воздействие на собеседника с целью изменить его отношение к чему-либо.

Важно, чтобы это изменение отношения изменило и поступки человека.



# Как повысить эффективность убеждающего воздействия:

- » Сформируйте положительное отношение к собеседнику.
- » Подключите все свое личное обаяние.

*Обаяние — это способность, как и другие психические свойства, вырабатываемые при жизни, которая формируется в процессе социализации человека, т.е. обаяние как личностное может развиваться.*

- » *Готовьтесь заранее*
- » *Будьте искренними*
- » *Опирайтесь на проверенные факты*
- » *Доброжелательность и оптимизм*
- » *«Эффект края»*
- » *Советоваться, а не советовать*
- » *Вовлечение в диалог*



# Проблема принятия решения во время конфликта

- » **Принятие решения — акт формирования последовательности действий, ведущих к достижению цели на основе преобразования исходной информации в ситуации неопределенности.**
- » Процесс принятия решения — центральный на всех уровнях переработки информации в системе целенаправленной деятельности.
- » Важнейшим условием при разрешении конфликтной ситуации является обоснованность принимаемых решений. Именно необоснованные решения наряду с игнорированием интересов и мнений противоположной стороны чаще всего приводят к обострению противостояния сторон во время конфликта.



## ПРОЦЕСС ПРИНЯТИЯ РЕШЕНИЯ

» **Определить систему причин** сложившегося положения дел, выявить ключевые, главные и второстепенные причины.

» **Прогноз развития ситуации: управлять событиями — значит уметь их предвидеть**



Прогноз должен предполагать :

- 1) *возможный наихудший вариант развития событий;*
- 2) *возможный наилучший вариант развития событий;*
- 3) *наиболее вероятный вариант прогноза развития событий.*

» **Разработка альтернативных решений**— это новые, оригинальные варианты решения проблемы, лежащей в основе конфликта, которые отличаются от подходов, ранее предлагавшихся сторонами в ходе развития конфликта.



## ПРОЦЕСС ПРИНЯТИЯ РЕШЕНИЯ

- » Прежде чем принимать решения, необходимо ответить еще на один вопрос: **«Чего вы хотите?»** Грамотное определение целей управления является самостоятельным, достаточно сложным и ответственным этапом подготовки решения.
- » Желания субъектов относительно того, какой бы они хотели видеть в будущем ситуацию, станут более реальными, если они ответят на вопрос: **«Какими силами, средствами, временем, методами, технологиями вы располагаете, чтобы претворить желаемое в жизнь?»**
- » Еще одно требование к оптимальному решению: **глубина и объем преобразований объекта воздействия не должны превышать глубины и объема знаний о нем.**



# Принятие решения и обобщение:

- » Достоинство предлагаемой методики поэтапной подготовки принятия решения заключается в том, что **каждый последующий этап позволяет оценить качество работы на предыдущих этапах.**
- » Следующий этап — **принятие решения** в продолжении или прекращении деятельности.
- » Последний этап — **обобщение полученного опыта.** Это самостоятельный и очень важный этап, поскольку обучение на собственном опыте является одним из наиболее результативных способов совершенствования практической деятельности.
- » ***Таким образом, обоснованные решения, компетентная деятельность социального работника при разрешении конфликтов — важные условия решения актуальных задач социальной работы***





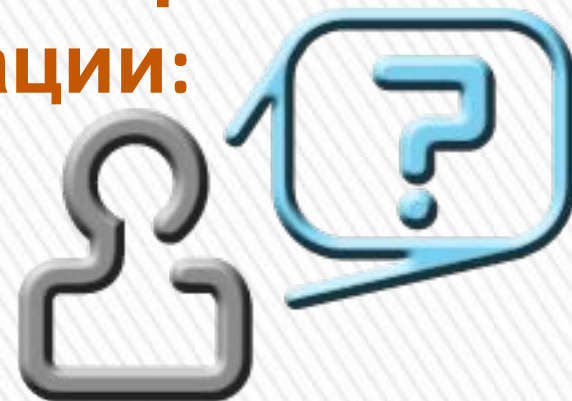
# Варианты искажения конфликтной ситуации:

- » **Искажение конфликтной ситуации в целом (в конфликте искажено восприятие не только отдельных элементов конфликта, но и конфликтная ситуация в целом)**
- » **Искажение восприятия мотивов поведения в конфликте**
- » **Искажение восприятия поступков: собственная позиция фиксируется нормативной, обоснованной, а позиция оппонента рассматривается как ошибочная, бездоказательная, нормативно неподкреплённая. «Оппонент должен уступить, т.е. проиграть».**
- » **Искажение восприятия личностных качеств. В оппоненте игнорируется положительное, общечеловеческое, ценное. Оправдывается и игнорируются недостатки, допускаются**



# Факторов, искажающие восприятие конфликтной ситуации:

- » Состояние стресса.
- » Высокий уровень негативных эмоций.
- » Недостаток информированности.
- » Особенности перцептивных процессов, влияющие на полноту информационной модели конфликта. К ним относятся особенности и межличностного восприятия («эффект ореола», «эффект первичности», «эффект новизны»), стереотипизация, ошибки атрибуции и т.д.
- » Неумение предвидеть последствия конфликта, правильно оценить и спрогнозировать.
- » Мотивы и потребности личности.
- » Негативная установка на оппонента



# работника в процессе разрешения конфликта

» Для разрешения конфликта , социальным работникам необходимы:

**доброжелательность по отношению к окружающим, моральную устойчивость, общительность, целеустремленность, готовность оказать в любой момент помощь, активность, инициативность и др.**

**Установки для того, чтобы научиться слушать**

- «Я общительный человек»;
- «Я в беседе чувствую себя легко»;
- «Я всегда владею собой»;
- «Мои движения раскованные, свободные»;
- «Я отвечаю и говорю спокойно»;

**Уметь слушать- самое важное в конфликтах**



## С. Б. Шенкман дает следующие советы раздражительному человеку.

- » Старайтесь не оставаться наедине со своими неприятностями.
- » Отвлекитесь на время от своих проблем.
- » Не впадайте в гнев.
- » Иногда нужно и уступить.
- » Не будьте капризными.
- » Прислушивайтесь к мнению оппонента Нельзя быть совершенным абсолютно во всем.
- » Старайтесь освобождать людей от таких страхов.
- » Старайтесь прежде всего отлично выполнять свою основную работу.
- » Не предъявляйте чрезмерных требований к окружающим.



# могут использоваться физические упражнения

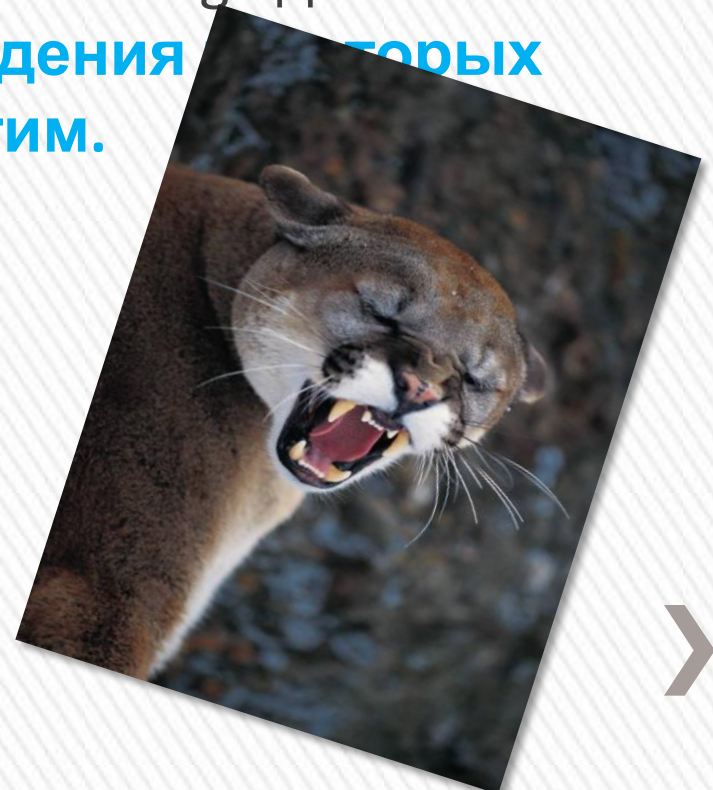
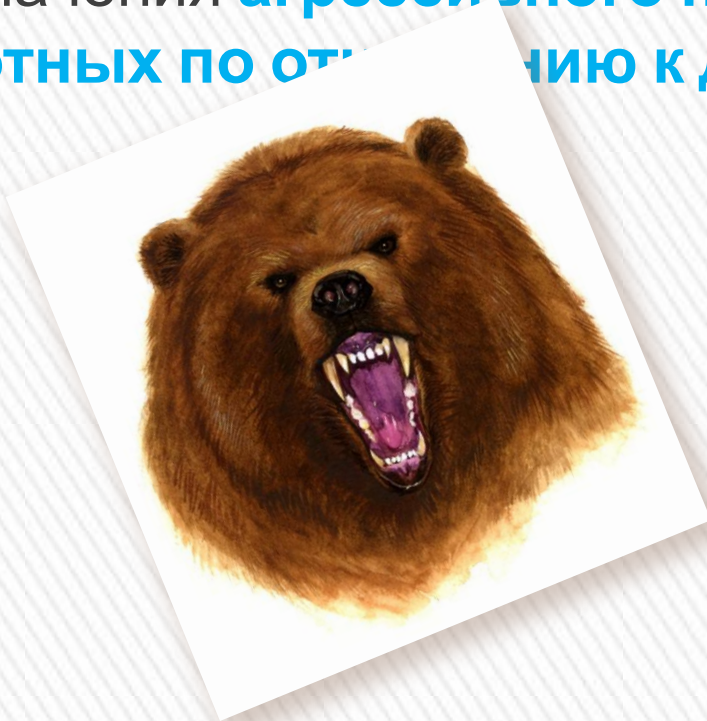
**В процессе ходьбы можно использовать формулы самоприказов и самоубеждения:**

- » «Я успокаиваюсь»;
- » «С каждым шагом все плохое уходит»;
- » «Я владею собой и сдержан»;
- » «Свобода и легкость во мне»;
- » «Все безразлично»;
- » «Я спокоен»;
- » «Я владею собой»;
- » «В повседневной жизни я весел и спокоен»;
- » «Я спокоен, уравновешен, сдержан».



# Моббинг-конфликт

- » **Понятие «моббинг»** произошло от английского слова «mob», что в переводе означает «сборище, толпа, шайка».
- » Впервые (в 1958 г.) его применил К.Лоренц. Он употребил английское слово «mobbing» для обозначения **агрессивного поведения некоторых животных по отношению к другим.**



# Моббинг-процесс

- » **Этап 1.** Конфликты, противоречия и вызывающее поведение — возникает опасная ситуация.
  - » **Этап 2.** Переход к моббингу и психотеррору — происходит психическая травмиатизация, которая может включать навешивание ярлыков.
  - » **Этап 3.** Правонарушения, связанные с превышением полномочий, — жертву лишают собственных прав, обвиняют, навешивают ярлыки.
  - » **Этап 4.** Диагнозы, способствующие навешиванию ярлыков, — доктора, психиатры, психологи и т.д. ставят из-за недостаточных знаний такие диагнозы, которые в дальнейшем имеют эффект обвинений.
  - » **Этап 5.** Исключение из профессиональной жизни
- 

# Моббинг-процесс


## Психические и физические последствия моббинга

Психические последствия	Физические последствия
<ul style="list-style-type: none"><li>• Проблема с концентрацией внимания и памятью;</li><li>• Сомнение и неуверенность в себе;</li><li>• понижение чувства собственного достоинства;</li><li>• Постоянная усталость;</li><li>• Неспособность к ориентировке;</li><li>• Нарушение сна;</li><li>• Кошмары;</li><li>• Афазия (расстройство речи);</li><li>• Отчаяние;</li><li>• Гиперчувствительность;</li><li>• Раздражительность;</li><li>• Мысли о пережитом;</li><li>• Обсессия (навязчивые идеи)</li><li>• Депрессия</li><li>• Мысли о суициде</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Головная боль;</li><li>• Боль в желудке;</li><li>• Тошнота рвота;</li><li>• Отсутствие аппетита;</li><li>• Ложь;</li><li>• Проблема с пищеварением;</li><li>• Боли в спине;</li><li>• Проблема с сердечно-сосудистой системой;</li><li>• Олпышка/улышье;</li><li>• Головокружение;</li><li>• Усиленное потоотделение</li><li>• Бессоница</li><li>• Наркомания</li></ul>





# Социальная поддержка при преодолении моббинга :

- » Это поддержка близких людей или работников социальной службы.
- » **Психическая:** подразумевают способы поведения, которые организуют эмоциональное внимание — это понимание, эмпатия, интересы, присутствие или слушание.
- » **Инструментальная :** конкретные мероприятия (советы, информация, социальная помощь).
- » В каждом случае **индивидуально определяется вспомогательная стратегия.** Социальная поддержка в форме беседы, помогает найти подходы, ориентированные на решение проблемы. **Посредник или медиатор**, не обостряющий существующих противоречий, —  очень важный фактор для преодоления моббинга.

# Заключение

- » Разрешение и управление конфликтом- сложная задача для социального работника.
- » Главные трудности при разрешении конфликта связаны с недостатком знаний об особенностях конфликтного поведения, слабой способностью к анализу ситуации, выраженным эгоцентризмом и неразвитостью эмпатии, слабостью самоконтроля. В этих случаях следует применять творческий подход к разрешению конфликтов.
- » Социальный работник должен вести себя в соответствии с ситуацией и разрешать конфликт с наименьшими потерями. В этом случае он сознательно и целеустремленно находит выход из конфликтной ситуации.



БЛАГОДАР  
Ю

СА

АТ

