

Конфликты и способы их разрешения.

Подготовила:
Студентка 411 группы
Шишкина Е.Ю.

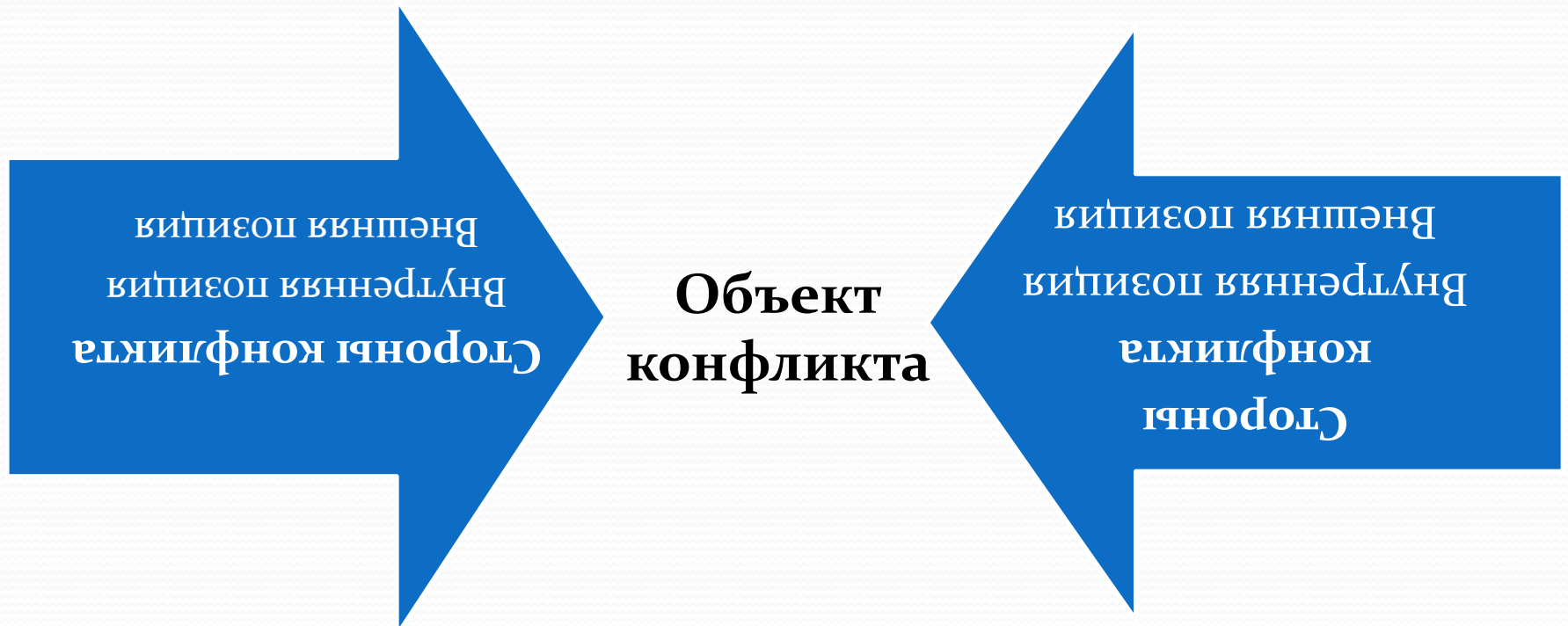
Сущность конфликта:

- **Конфликт** (от лат. *conflictus* – столкновение) - столкновение противоположно направленных целей, интересов, позиций, мнений или взглядов оппонентов или субъектов взаимодействия (Психологический словарь, Л.А. Карпенко);
- **Конфликт** - борьба за ценности и притязания на определенный статус, власть и ресурсы, в которой целями противника являются нейтрализация, нанесение ущерба или устранения соперника (Л.Козер);
- **Конфликт** — это важнейшая сторона взаимодействия людей в обществе, своего рода клеточка социального бытия. Это форма отношений между потенциальными или актуальными субъектами социального действия, мотивация которых обусловлена противостоящими ценностями и нормами, интересами и потребностями (Л.Г. Здравомыслов).

Структура и динамика конфликтов

Конфликтная ситуация – это объективная основа конфликта, фиксирующая возникновение реального противоречия в интересах и потребностях сторон. По сути дела, это ещё не сам конфликт, так как существующее объективное противоречие может определённое время не осознаваться участниками взаимодействия.

Структура конфликтной ситуации:



Инцидент -

- Это ситуация взаимодействия, позволяющая осознать его участникам наличия объективного противоречия в их интересах и целях. То есть, инцидент – это осознание конфликтной ситуации.



Динамика конфликта

I стадия

Возникновение
объективной
конфликтной
ситуации

II стадия

Осознание
конфликта

III стадия

Конфликтные
действия

IV стадия

Разрешение
конфликта

Причины конфликтов:

- Распределение ресурсов;
- Взаимозависимость задач;
- Различия в целях;
- Различия в представлениях и ценностях;
- Различия в манере поведения и жизненном опыте;
- Неудовлетворительные коммуникации.

Функции конфликтов

- **Деструктивная функция (негативный)**: разрушение совместной деятельности, ухудшение или распад отношений, ухудшение самочувствия участников и т.п.
- **Конструктивная функция (позитивный)** :
 - Конфликт является важным источником развития личности, группы. Межличностных отношений, позволяет им подняться на новую высоту, расширить и изменить сферу и способы взаимодействия;
 - Через открытую конфронтацию конфликт освобождает группу от подтачивающих её факторов, снижает вероятность застоя и упадка группы;
 - Конфликт способствует развитию взаимопонимания между участниками взаимодействия;
- **Лжеисход (замораживание)** – например, силой растащили субъектов конфликта в стороны.

Классификации:

Уровень конфликта зависит от ранга субъекта конфликта:

- Внутриличностный конфликт;
- Межличностный (между отдельными людьми);
- Конфликт между личностью и группой;
- Межгрупповой конфликт (между членами разных групп);
- Системный конфликт (в них фигурируют «группы групп», государственный К., межэтнический К.).

Типы конфликта:

Объективный -

- В основе лежит реальная проблема



Субъективный -

- «поле для работы с психологом»:
 - Конфликт как личный коммуникативный стиль человека;
 - Конфликт как средство сброса отрицательной энергии.

Виды конфликта:

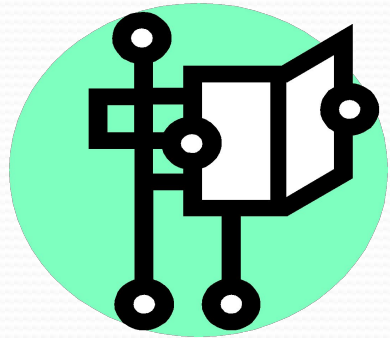
- Информационный;
- Структурный;
- Ценностный;
- Конфликт отношений;
- Поведенческий конфликт.

Стратегии поведения в конфликте:

- Избегание (не хочу участвовать в этом, не могу повлиять на ситуацию и т.п.);
- Приспособление (подстроится под партнёра);
- Соперничество;
- Компромисс (частично удовлетворяем мои интересы, частично – интересы партнёра);
- Сотрудничество.

Характеристика исходов конфликтов (формы его разрешения)

- Снятие инцидента это попытка притушить конфликт, либо переведя его на стадию осознания (без конфликтных действий), либо на стадию неосознаваемой конфликтной ситуации;
- Обеспечение выигрыша одной из сторон;
- Снятие конфликта с помощью лжи;
- Полное физическое или функциональное разведение участников;
- Внутреннее переструктурирование образа ситуаций;
- Разрешение конфликта через конфронтацию к сотрудничеству



Советы Д. Карнеги

- *«Не позволяйте себе расстраиваться из-за мелочи, которыми следует пренебречь и забыть. Помните, что жизнь слишком коротка, чтобы тратить его на пустяки!»
Умение отличить главное от второстепенного должно помочь каждому найти правильную линию поведения в конфликтах...*



Спасибо за внимание!