

**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ
им. А. И. ГЕРЦЕНА»**

**Институт экономики и управления
«Государственное и муниципальное управление» - 38.03.04
Обучающейся 3 курса
заочной формы обучения
Джабировой Кристины Юрьевны**

**Панфилова Альвина Павловна
Доктор педагогических наук,
профессор кафедры социального управления**

Взаимовыгодное решение конфликтов в процессе общения



Актуальность темы очевидна

- Проблема социального конфликта всегда была в той или иной степени актуальна для любого общества.
- Конфликты играют ключевую роль в жизни отдельного человека, семьи, коллектива, государства, общества и человечества в целом.
- Конфликты являются основной причиной гибели людей.

История отечественной конфликтологии

- 1 период - до 1924 года. В течение этого периода конфликтологические идеи зарождаются и развиваются как практическое знание людьми принципов, правил и приемов поведения в реальных конфликтах, запечатленное в философии, религии, литературе, народном творчестве. В этот же период начинают накапливаться и первые научные знания о конфликтах.

- 2 период - 1924-1990 годы. Период зарождения, становления и развития частных конфликтологических наук - отраслей конфликтологии. В это время конфликт начинает изучаться как самостоятельное явление в рамках сначала двух наук (правоведение и социология), а к концу периода - 11. Интенсивность исследования конфликта постоянно увеличивается.

Второй период включает 4 этапа:

- Первый этап - 1924-1934 гг.

Охватывает первую "волну" публикаций. Появляются работы по проблеме конфликта в правоведении, социологии, математике, социобиологии.

- Второй этап - 1935-1948 гг.

Характеризуется практически полным отсутствием публикаций. Это связано с Великой Отечественной войной и обстановкой в стране в целом.

- Третий этап - 1949-1972 гг.

Ежегодно публикуются работы по проблеме конфликта, защищаются первые 25 кандидатских диссертаций, исследования конфликта как самостоятельного явления начинаются в философии, педагогике, исторических и политических науках.

- Четвертый этап - 1973-1989 гг.

Ежегодно публикуется не менее 35 работ по проблеме конфликта, защищаются первые докторские диссертации.

- 3 период - 1990 год - настоящее время

Появляются первые междисциплинарные исследования, конфликтология начинает выделяться в самостоятельную науку, наблюдается резкое увеличение ежегодного количества публикаций (от 60 до 250), создаются центры, группы по исследованию и урегулированию конфликтов

Конфликт: структура, функции, динамика.

Понятие конфликт.

- Конфликт — это наиболее острый способ разрешения значимых противоречий, возникающих в процессе взаимодействия, заключающийся в противодействии субъектов конфликта и обычно сопровождающийся негативными эмоциями.

Функции конфликта

- **Функции конфликта** могут быть объединены в блок конструктивных и блок деструктивных функций

Функции конфликтов

деструктивные

- Разрушения и кровопролития
- Отвлечение людей от решения насущных проблем
- Разрушение нормальной кооперации

конструктивные

- Выход из сложных ситуаций
- Обновление общества
- Усиление групповой сплоченности
- Разрядка психологической напряженности

- **Негативное воздействие конфликта** заключается в том, что он: значительно ухудшает настроение;
- приводит к насилию и гибели людей;
- разрушает межличностные отношения, вызывает болезни;
- может ухудшать качество индивидуальной деятельности; способствует закреплению социальной пассивности личности.

- **Положительное влияние конфликта** на социальное окружение заключается в том, что он:
- активизирует социальную жизнь, высвечивает нерешенные проблемы, актуализирует гуманистические ценности, может способствовать сплочению группы перед внешней опасностью и др. Негативное влияние конфликта заключается в нарушении системы отношений, ухудшении социально-психологического климата, качества совместной деятельности, снижении сплоченности группы

Динамика

- Динамика конфликта представляет собой ход развития, его изменение под воздействием внутренних механизмов конфликта, а также внешних факторов и условий. В динамике конфликта выделяют ряд периодов и этапов.

.

периоды и этапы

- Латентный период (предконфликт) включает: возникновение объективной проблемной ситуации, осознание ее субъектами взаимодействия, попытки сторон разрешить ситуацию неконфликтными способами и возникновение предконфликтной ситуации.
- Открытый период, который часто называют собственно конфликтом, включает: инцидент, эскалацию конфликта, сбалансированное противодействие и завершение конфликта.
- Иногда выделяют послеконфликтный период, который состоит из двух этапов: частичной и полной нормализации отношений.

Основные механизмы тактики взаимного выигрыша.

- Преимущества подхода “выигрыш — выигрыш” заключается в том, что выгоду получают обе стороны, в связи с чем принятое решение приобретает более прочный, устойчивый характер.

- Трансформация конфликтных взаимоотношений в отношения согласия достигается, как показывает опыт, в результате осуществления следующих действий или шагов.

- 1 Необходимо выделить специальное время для общения, разговора, дискуссии.
- 2 Следует обеспечить благоприятную обстановку на весь период проведения встречи
- 3 Соблюдение основных правил обсуждения проблемы.
- 4 Заключение договора и является завершающей частью процесса урегулирования конфликта на основе тактики компромисса.

- Рассмотренный процесс проведения диалога с целью урегулирования конфликта на основе тактики компромисса получил наименование четырехшаговый метод. Он рекомендуется конфликтологами как наиболее эффективный способ преобразования конфликтного поведения в отношения сотрудничества.

- важнейшим условием эффективного и бесконфликтного общения является ориентация на взаимодействие с людьми. Проявление искреннего интереса, забота уже сами по себе способны выступать средством предупреждения конфликтных ситуаций.

- **Спасибо за внимание!**