

Конфликты и их природа

Преподаватель Неуймина И.В.

Понятие и схема конфликта

Конфликт – это актуализированное противоречие, столкновение противоположно направленных интересов, целей, взглядов, мнений субъектов взаимодействия или оппонентов и даже столкновение самих оппонентов.

Схема конфликта:

**КОНФЛИКТ=КОНФЛИКТНАЯ СИТУАЦИЯ
+ИНЦИДЕНТ**

Виды конфликтов:

- в зависимости от субъекта взаимодействия выделяют конфликты внутриличностные, межличностные и межгрупповые;
- по временному критерию конфликты подразделяют на кратковременные и затяжные;
- по характеру протекания конфликты бывают острыми и вялотекущими;
- по форме проявления – явными и латентными.
- по признакам «субъекта и сферы» конфликты могут быть: семейные, производственные, школьные, этические, религиозные и другие;
- с учетом следствий (для личности, группы или ее членов) иногда выделяют деструктивный, конструктивный и стабилизирующий конфликт.

Виды конфликтов:

- По горизонтали (между рядовыми сотрудниками) по вертикали (между людьми, находящимися в подчинении) и смешанными, в которых представлены и те и другие;
- По характеру причин их вызвавших три группы причин: трудовым процессом; психологическими особенностями человеческого взаимоотношений; личностным своеобразием членов группы.

Виды конфликтов:

- По их значению для организации, а также способу разрешению на конструктивные и деструктивные.

-

Структура конфликта

- Объект конфликтной ситуации, связанный либо с организационными и технологическими трудностями, либо со спецификой деловых и личных отношений конфликтующих сторон.
- Субъективные цели его участников, обусловленные их взглядами и убеждениями, материальными и духовными интересами.

Структура конфликта

- Наличие оппонентов, конкретных лиц, являющихся его участниками.
- Непосредственный повод столкновения от подлинных его причин, зачастую скрывааемых.

Важно помнить, что пока существует все перечисленные элементы структуры конфликта (кроме повода), он неустраним. Следовательно, необходимо устранить хотя бы один из существующих элементов структуры конфликта.

Причины конфликтов

У всех конфликтов есть несколько причин.

Основными являются

- ограниченность ресурсов, которые нужно делить,
- взаимозависимость заданий,
- различия в целях,
- различия в представлениях и ценностях, в манере поведения, в уровне образования;
- плохие коммуникации.

Психологические типы конфликтной личности

- «Демонстративный» – чаще всего это холерик и те, которым присуща бурная деятельность в самых разнообразных направлениях. Они любят быть на виду, имеют завышенную самооценку.
- «Ригидный» - люди, не умеющие перестраиваться, принимают во внимание мнения и точки зрения окружающих; честолюбивы, обидчивы, подозрительны;

Психологические типы конфликтной личности

- «Бесконфликтный» - человек, сознательно уходящий от конфликта, перекладывающий ответственность в принятии решений на других, между тем конфликт нарастает и обрушивается на такую личность.
- «Педант» - личность, которая всегда пунктуальна, придирчива, хоть и исполнительна, зануда, отталкивающая от себя людей.
- «Практик» - действующий под лозунгом «Лучшая защита – нападение».

Роберт Брэмсон выделил типы трудных людей:

- «агрессист» - говорящий грубые и бесцеремонные, задирающие других колкости и раздражающийся, если его не слушают. Как, правило, за его агрессивностью скрывается боязнь раскрытия его некомпетентности;
- «жалобщик» - человек, охваченный какой-то идеей и обвиняющий других во всех грехах, но сам ничего не делающий для решения проблемы;

Роберт Брэмсон выделил типы трудных людей:

- «разгневанный ребенок» - человек, по своей природе не злой, а взрыв эмоций отражает его желание взять ситуацию под контроль;
- «максималист» - человек, желающий чего без промедления, даже если в этом нет необходимости;
- «молчун» - держит все в себе, не говорит о своих обидах, а потом срывает зло на ком-то;

Роберт Брэмсон выделил типы трудных людей:

- «тайный мститель» - человек, причиняющий неприятности с помощью каких-то интриг, считая, что кто-то поступил неправильно, а он восстанавливает справедливость;
- «ложный альтруист» - якобы делающий вам добро, но в глубине души сожалеющий об этом, что может проявиться в виде саботажа, требований компенсации;
- «хронический обвинитель» - выискивающий ошибки других, считая, что он всегда прав, а обвиняя можно решить проблему.

Как вести себя с конфликтной личностью?

1. Необходимо иметь в виду, что у таких людей есть какие-то скрытые нужды, которые как правило связаны с прошлыми потерями и разочарованиями, и они удовлетворяют их таким образом.
2. Следует взять под контроль свои эмоции и дать выход эмоциям этого человека, если вы намерены продолжать с ним общаться.

Как вести себя с конфликтной личностью?

3. Не принимать на свой счет слов и поведения данного человека, зная, что для удовлетворения своих интересов трудный человек так ведет себя со всеми.
4. При выборе подходящего стиля действия в конфликтной ситуации вам следует учитывать, к какому типу людей он относится.
5. Если считаете необходимым продолжение общения с трудным человеком, вы должны настаивать на том, чтобы человек говорил правду, неважно какую. Убедите его, что ваше отношение к нему будет определяться тем, насколько он правдив с вами и насколько последовательно он будет поступать с дальнейшим, а не тем, что он будет во всем с вами соглашаться.

ХАРАКТЕРИСТИКИ КОНФЛИКТНОЙ ЛИЧНОСТИ

1. Неадекватная самооценка своих возможностей и способностей (завышенная или заниженная).
2. Стремление доминировать во всем.
3. Консерватизм мышления, взглядов, убеждений.
4. Излишняя принципиальность и прямолинейность, стремление говорить правду в глаза.
5. Определенный набор эмоциональных качеств: тревожность, агрессивность, упрямство, раздражительность

Стили разрешения конфликта

- Стиль уклонения предполагает уход от конфликта, связан с отсутствием личной настойчивости и желания кооперироваться с другими по его разрешению. Человек стремится быть нейтральным. Используется когда проблема не так важна, когда человек не хочет тратить силы на ее решение, чувствует себя неправым или когда другой человек обладает большей властью. Использование этого стиля означает решение индивида дать конфликту возможность развиваться. Проигрывают обе стороны.

Стили разрешения конфликта

- Стиль конкуренции или разрешения конфликта силой, характеризуется большой личной вовлеченностью и заинтересованностью в устранении конфликта, без учета позиций другой стороны. Для применения этого стиля необходимо обладать властью или физическим преимуществами. Требует от человека использования волевых качеств, у окружающих складывается неблагоприятное впечатление об индивиде, использующем этот стиль.

Стили разрешения конфликта

- Стиль сотрудничества отличается как высокой степенью личной вовлеченности в него, так и сильным желанием объединить свои усилия с другими для разрешения межличностного конфликта. При таком подходе выигрывает каждая из сторон. Люди использующие этот стиль считаются динамичными натурами, о которых у других складывается благоприятное мнение.

Стили разрешения конфликта

- Сильный стиль приспособления, побуждающий войти в положение другой стороны, представляет собой поведение, в основе которого лежит стремление кооперироваться с другими, но без внесения в эту кооперацию своего сильного интереса. Этот стиль носит оттенок альтруизма и может выражать долгосрочную стратегию в целях развития у других ориентации на кооперацию по разрешению межличностного конфликта. Этот стиль помогает в стремлении реализовать желания других. Оценивается окружающими в целом положительно, однако воспринимаются как слабые, легко поддающиеся влиянию.

Стили разрешения конфликта

- Стиль компромисса заключается в таком поведении при разрешении конфликта, которое умеренно учитывает интересы каждой из сторон. Широко используется, и те кто его используют, оцениваются окружающими в целом благоприятно. Во многих ситуациях помогает быстро решить конфликт, особенно когда одно из сторон имеет явные преимущества.

Факторы для конструктивного разрешения конфликта

- Адекватность отражения конфликта;
- Открытость и эффективность общения конфликтующих сторон;
- Создание климата взаимного доверия и сотрудничества;
- Определение существа конфликта.

Адекватное восприятие конфликта

К типичным искажениям восприятия относятся:

- Иллюзии собственного благородства. Нам кажется, что истина и справедливость на нашей стороне. Каждый из оппонентов уверен в своей правоте, стремится к справедливому разрешению конфликта, убежден, что только противник этого не хочет.

К типичным искажениям восприятия относят:

- Поиск соломинки в глазу другого. Каждый из противников видит недостатки другого, но не осознает таких же недостатков у самого себя.
- Двойная этика. Даже когда противники осознают, что поступают одинаково по отношению друг к другу, все равно собственные действия воспринимаются каждым как допустимые и законные, а действия оппонента – как нечестные.
- Все ясно. Каждый из партнеров упрощает ситуацию конфликта, так чтобы, это подтверждало общее представление о том, что его действия хороши и правильны, а действия партнера – плохи.

Открытое и эффективное общение сторон

- Осуществление контроля эмоций.
- Если бы каждый из противников мог хотя бы частично сообщить другому следующее:
 1. Что я хотел бы сделать, чтобы разрешить конфликт?
 2. Каких реакций я жду со стороны другого?
 3. На какие последствия я надеюсь в случае, если будет достигнуто соглашение?
- Преодолеть страх методом визуализации.
- Научитесь слушать другого.

Создание климата взаимного доверия и сотрудничества

- Этому способствует проявление доверия к партнеру.
- Обе стороны заинтересованы в достижении некоторого общего результата.
- Совместная деятельность.

Определение существа конфликта

1. Определение основной проблемы, желательно выяснить: как я понимаю проблему? Какие мои действия и какие поступки партнера привели к возникновению и закреплению конфликта? Как мой партнер видит проблему? Какие по его мнению мои и его собственные действия лежат в основе конфликта? Соответствует ли поведение каждого из нас сложившейся ситуации? Как можно наиболее лаконично и полно изложить нашу ситуацию? В каких вопросах мы с партнером расходимся, а в каких понимаем друг друга?

Определение существа конфликта

2. **Определение причины конфликта.**
Распознавание скрытых желаний или страхов (другого человека или ваших) такое знание позволяет вам найти решения, которые удовлетворяют эти желания или рассеют страхи и устранят возникшую проблему.
3. **Оценка эффективности усилий,**
предпринятых для разрешения конфликта.
Если проблему решить не удалось нужно повторить все предыдущие шаги при этом осознавать переживания, возникающие как в случае успешного разрешения проблемы, так и в случае неудачи.

Выбирайте компромисс, когда:

- Проблема относительно проста и ясна;
- Для разрешения конфликта у вас не так много времени и вы хотите разрешить его как можно быстрее;
- Лучше было бы достичь временного соглашения, а потом вернуться к проблеме и вновь проанализировать ее скрытые причины;
- Проблема и ее решение не слишком важны для обеих сторон;
- Вам не удалось добиться решения с использованием сотрудничества или не удалось добиться своего с использованием собственной власти.

Выбирайте сотрудничество, когда:

- Предмет спора явно сложен и требует детального обсуждения и выработки компромиссного решения;
- Обе стороны готовы потратить время на выбор скрытых нужд и интересов;
- Для обеих сторон их интересы очень важны и компромисс для них неприемлем;
- Стороны доброжелательно относятся друг к другу, готовы выслушать и с уважением отнестись к противоположной точке зрения;
- Обе стороны хотят добиться долгосрочного соглашения, а не временного и не хотят откладывать его.

Понятие конфликтогенов

- Конфликтоген – слова, действия (или бездействия), могущие привести к конфликту. Мы более чувствительны к словам других, нежели к тому, что говорим сами.
- Эскалация конфликтогенов состоит в том, что на конфликтоген в наш адрес мы стараемся ответить более сильным конфликтогеном, часто максимально сильным среди всех возможных.

Схема возникновения конфликта

Первый конфликтоген → более сильный
конфликтоген → еще более сильный
конфликтоген → . → конфликт.

Эта схема помогает понять, почему 80% конфликтов возникает самопроизвольно, без всякого желания ставших их участниками. Первый конфликтоген появляется ситуативно, а дальше вступает в действие эскалация конфликтогенов .. У вот уже конфликт налицо.

Правила бесконфликтного общения

1. Не употребляйте конфликтогенов
2. Не отвечайте конфликтогеном на конфликтоген.
3. Проявляйте эмпатию к собеседнику.
4. Делайте как можно больше благожелательных посылов.

Типы конфликтогенов

- Стремление к превосходству;
- Проявление агрессивности;
- Проявление эгоизма.

Объединяет все эти типы то, что конфликтогены представляют собой проявления, направленные на решение психологических проблем или на достижение каких-то целей (психологических или прагматических).

Стремление к превосходству

- Прямые проявления превосходства: приказание, угроза, замечание;
- Снисходительное отношение, т.е. проявление превосходства, но с оттенком доброжелательности: «Неужели вы не понимаете?»
- Хвастовство, т.е. восторженный рассказ о своих успехах, истинных или мнимых, вызывающий раздражение;
- Категоричность, безапелляционность;

Стремление к превосходству

- Категоричность родителей в суждениях о принятой в среде молодежи музыке, одежде может оттолкнуть от них детей;
- Навязывание своих советов;
- Перебивание собеседника, повышение голоса или когда один поправляет другого;
- Хорошие мысли бывают у всех, но реже, чем им хочется;
- Нарушения этики, намеренные или непреднамеренные (использовал чужую мысль и не сослался на автора);
- Подшучивание;
- Обман или попытка обмана;
- Напоминание о какой-то проигрышной для собеседника ситуации;
- Перекладывание ответственности на другого человека;

Проявление агрессивности

- Природная агрессивность;
- Человек с повышенной агрессивностью конфликтен;
- Человек с агрессивностью ниже средней рискует добиться в жизни намного меньшего, нежели он достоин;
- Полное отсутствие агрессивности граничит с апатией, бесхарактерностью;
- Ситуативная агрессивность возникает как ответ на внутренние конфликты, вызванными сложившимися обстоятельствами;
- Скрытая агрессивность посягательство, завуалированное на достоинство человека, его интересы.

Проявление эгоизма

- Эгоизм — это ценностная ориентация человека, характеризующаяся преобладанием своекорыстных потребностей безотносительно к интересам других людей. Проявление эгоизма выражают отношение к другому человеку как к объекту и средству достижения своекорыстных целей.

Как удержаться от конфликтогенов?

- Постоянно помнить, что всякое неосторожное высказывание в силу эскалации конфликтогенов может привести к конфликту. Хотите ли вы его? Если нет, то помните, как высока плата за слово, которое не воробей.
- Проявляете эмпатию к собеседнику.

Как избавиться от превосходства?

- Проявление превосходства – это тупиковый путь. Человек, будучи источником конфликтогенов, вызывает отрицательную реакцию окружающих.
- «Истинная победа та, когда никто не чувствует себя побежденным» Будда.

Как сдерживать агрессию?

Три способа:

Пассивный состоит в том, чтобы «поплакаться» кому-то, выговориться.

Активные способы. Они построены на двигательной активности, адреналин «сгорает» во время физической работы.

Логический приемлем для рациональных людей. Главное докопаться до сути явления, ему отгонять от себя неприятные мысли – себе дороже. Эмоции притупляются.

Проявление эгоизма

- Любовь к себе – в разумных пределах – присуща нормальному человеку. Если эгоист проанализирует свои поступки и окружение, то увидит, что он в вакууме, у него нет друзей, что ему дается все намного труднее, чем остальным, и в итоге он оказывается в проигрыше.

«Самая почетная победа – та, которую одерживают над эгоизмом».