

ОСНОВЫ КОНФЛИКТОЛОГИИ И

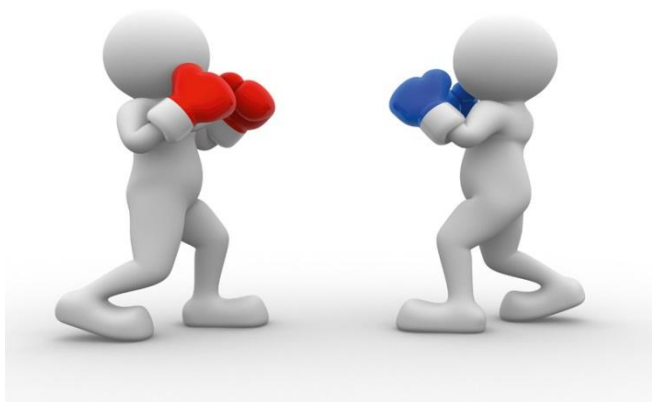
Понятие «конфликт».

Структура конфликта.

КОНФЛИКТ – (от лат. “conflictus” – столкновение) – столкновение противоположно направленных целей, интересов, позиций, мнений или субъектов взаимодействия.

В основе любого конфликта лежит ситуация, включающая:

1. противоречивые позиции сторон по какому-либо поводу;
2. противоположные цели или средства их достижений в данных условиях;
3. несовпадение интересов,



Типология конфликтов.

Классификация зависит от тех критериев, которые берутся за ее основу. Наиболее распространенные классификации конфликтов основаны на таких критериях,

- как:**
- 1) стороны конфликтов,
 - 2) характер потребностей, ущемление которых вызвало конфликт,
 - 3) направленность конфликта,
 - 4) временные параметры конфликта,
 - 5) результативность конфликтов.



Типология конфликтов.

В зависимости от сторон конфликты делятся на:

- внутриличностные,
- межличностные,
- между личностью и группой,
- межгрупповые,
- международные.

По временным параметрам конфликты подразделяются на:

- кратковременные,
- быстротечные,
- длительные,

В аспекте потребностей они могут делиться на:

- материальные,
- статусно – ролевые,
- духовные.

По направленности конфликты подразделяются на:

- горизонтальные, (между партнерами или коллегами);
- вертикальные (между подчиненными и начальством).

Типология конфликтов.

И наконец, по критерию результативности конфликты делятся на два типа:

- конструктивные, нормальные, позитивные, при которых группы, где они происходят, сохраняют свою целостность, а отношения между членами группы — характер сотрудничества, кооперации;
- деструктивные, патологические, негативные, когда взаимоотношения между людьми приобретают нецивилизованные формы, характер противостояний, борьбы, ведущей даже к разруш



Структура конфликта

Чем прежде всего характеризуется всякий конфликт? Конечно же, конфликтующими сторонами, а также предметом противоборства.

Субъектами конфликта, в зависимости от его уровня, выступают индивиды, группы, классы, национально-этнические общности, организации, социальные институты и пр.

Предмет конфликта - это источник. Материальный или духовный объект жизни, в отношении которого формируется противоположная направленность активности людей, составляет предмет конфликта.



Структура конфликта

Образ конфликтной ситуации – это отображение предмета конфликта в сознании субъектов конфликтного взаимодействия. *«Если ситуация воспринимается людьми в качестве реальной, то реальными будут и ее последствия».*

Мотивы конфликтующих сторон – это внутренние побудительные силы, которые подталкивают субъектов к конфликту.

Позиции конфликтующих сторон – это то, о чем они заявляют друг другу в ходе конфликта или в переговорном процессе.

Объектом конфликта называется конкретная причина, мотивация, движущая сила конфликта. Это материальная (ресурс), духовная (идея, норма, принцип и т.д.) или социальная (власть) ценность, к обладанию или пользованию которой стремятся оба оппонента.

Функции конфликтов

ПОЗИТИВНЫЕ	НЕГАТИВНЫЕ
<ul style="list-style-type: none">• Разрядка напряженности между конфликтующими сторонами	<ul style="list-style-type: none">• Большие эмоциональные, материальные затраты на участие в конфликте
<ul style="list-style-type: none">• Получение новой информации об оппоненте	<ul style="list-style-type: none">• Ухудшение социально-психологического климата между конфликтующими
<ul style="list-style-type: none">• Сплочение коллектива, организации при противоборстве с внешним врагом	<ul style="list-style-type: none">• Чрезмерное увлечение процессом конфликтного взаимодействия в ущерб работе
<ul style="list-style-type: none">• Стимулирование к изменениям и развитию	<ul style="list-style-type: none">• После завершения конфликта – уменьшение степени сотрудничества между агентами
<ul style="list-style-type: none">• Диагностика возможностей оппонентов	<ul style="list-style-type: none">• Сложное восстановление отношений (“шлейф конфликта”)

Возникновение и развитие конфликта.

Конфликтная

ситуация:

Любой конфликт возникает, протекает и разрешается на фоне конфликтной ситуации.

Показателем конфликтной ситуации является состояние напряженности во взаимоотношениях определенных субъектов.

Напряженность свидетельствует об определенном уровне сознания субъектами назревшего противоречия и потребности его разрешения, понимания несоответствия сложившегося положения их интересам.

Словом, напряженность – это состояние, когда конфликт, как говорится, стучится в дверь!

Возникновение и развитие конфликта.

Причины конфликтных ситуаций:

Конфликтогены – это слова, действия (бездействие), провоцирующие конфликт. Коварная суть конфликтогенов в том, что мы гораздо более чувствительны к словам других, чем к тому, что говорим сами. Такая чувствительность происходит от желания защитить себя, свое достоинство от возможного посягательства.



Возникновение и развитие конфликта.

Типы

конфликтогенов:

Стремление к превосходству; категоричность, запелляционность, перебивание собеседника, повышение голоса, напоминание о какой-то проигрышной для собеседника ситуации.



Проявление агрессивности; повышенная агрессивность, выплескивание раздражения на окружающих, разрешение внутренних проблемы за счет других.

Агрессивность требует выхода.!

Проявление эгоизма. Эгоист добивается чего-то для себя, обычно за счет других - эта несправедливость, служит почвой для конфликтов. Каждый должен заботиться о себе, чтобы не стать обузой для других.

6 характерных типов конфликтных личностей.

- «Демонстративные»
- «Ригидные»
- «Неуправляемые»
- «Сверхточные»
- «Рационалисты»
- «Безвольные»



Развитие конфликта.

Этапы конфликта отражают существенные моменты, характеризующие развитие конфликта от его возникновения до разрешения:

Предконфликтная стадия – нарастание напряженности, характеризуется осознанием несовместимости интересов и позиций, консолидацией сторон конфликта: выдвижением требований



Инцидент – завязка конфликта, столкновение интересов, целей участников. Может быть спровоцированным, но чаще спонтанным. Может быть скрытым или открытым.

Развитие конфликта.

Эскалация конфликта - развитие, обострение противоборства, при котором последующие разрушительные воздействия оппонентов друг на друга выше по интенсивности, чем предыдущие. Может быть *непрерывной* и *волнообразной*. Конфликт достигает своего апогея. На этой ступени конфликтующие стороны забывают истинные причины конфликта. Главной целью противоборства становится нанесение максимального

Кульминация. Эта стадия, когда эскалация конфликта приводит одну или обе стороны к действиям, наносящим серьезный ущерб делу, которое их связывает. Это верхняя точка эскалации. Обычно выражается во взрывном эпизоде или нескольких следующих подряд эпизодах конфликтной борьбы. Кульминация непосредственно подводит стороны к осознанию необходимости прервать как дальнейшее обострение отношений, так и усиление враждебных действий и искать выход из конфликта на каких-то иных путях.

Развитие конфликта.

Завершение конфликта: угасание или преобразование конфликта. Необходимо различать завершение и разрешение конфликта, это разные понятия. Понятие завершения является более общим и означает любую форму его окончания. Разрешение же предполагает более частный случай завершения конфликта — разрешение проблемы, ставшей причиной данного взаимодействия.



Развитие конфликта.

Постконфликтная стадия состоит из 2 фаз:

Первая: *частичная нормализация отношений* характеризуется наличием негативных эмоций, не дающих возможности спокойно реагировать на действия противной стороны. Для этой фазы характерны переживания, осмысление своей позиции, коррекция самооценок, уровней притязаний, отношения к партнеру, обострение чувства вины по отношению к нему.

Вторая: *полная нормализация отношений* наступает при осознании сторонами важности дальнейшего конструктивного взаимодействия.



Стратегии поведения в конфликте.

Активность при удовлетворении своих интересов

Конфронтация

Сотрудничество

Компромисс

Избегание

Приспособление

Активность при удовлетворении интересов другого



Технологии разрешения конфликтов.

Ры Обычно одним из условий начала переговорного процесса является временное перемирие. Но возможны варианты, когда на стадии предварительных договоренностей стороны не только не прекращают враждовать, но идут на обострение конфликта, стремясь упрочить свои позиции на переговорах.

Переговоры включают всевозможные процедуры:

- ✓ признание наличия конфликта;
- ✓ утверждение процедуры, правил и норм;
- ✓ выявление основных спорных вопросов;

- ✓ исследование возможных вариантов решения;
- ✓ - поиск соглашения по каждому спорному вопросу и урегулирование конфликта;

Управление конфликтами.

Управление конфликтом есть целенаправленное воздействие на процесс конфликта, обеспечивающее решение значимых задач.

Управление конфликтами включает в себя:

- *прогнозирование конфликтов;*
- *предупреждение одних и вместе с тем стимулирование других;*
- *прекращение и подавление конфликтов;*
- *регулирование и разрешение.*



**Один из принципов
управления
конфликтом –
ГЛАСНОСТЬ.**

Управление конфликтами:

Предупреждение – это деятельность, направленная на недопущение его возникновения и разрушительного влияния на ту или иную сторону человеческих отношений.

Прогнозирование – определение противоречия, выявление тенденций изменения ситуации, развития противоречий и раскрытие проблемы.

Разрешение. Процесс разрешения любого конфликта складывается, как минимум, из трех этапов.

Первый — это диагностика конфликта

Второй — разработка стратегии разрешения и технологии.
(5 стилей поведения, способы разрешения)

Третий — непосредственная практическая деятельность по разрешению конфликта — реализация комплекса методов и средств.

Способы решения конфликтов:

Юмор

Признание
достоинств

Проявление ласки

Компромисс

«Третейский суд»

Анализ

Ультиматум

Разрыв связи



Способы решения конфликтов:

Чем выше степень развития напряжения, тем больших духовных усилий требует от нас поиск выхода из ситуации и тем более «сильным» по своему воздействию должен быть способ разрешения конфликтной ситуации.

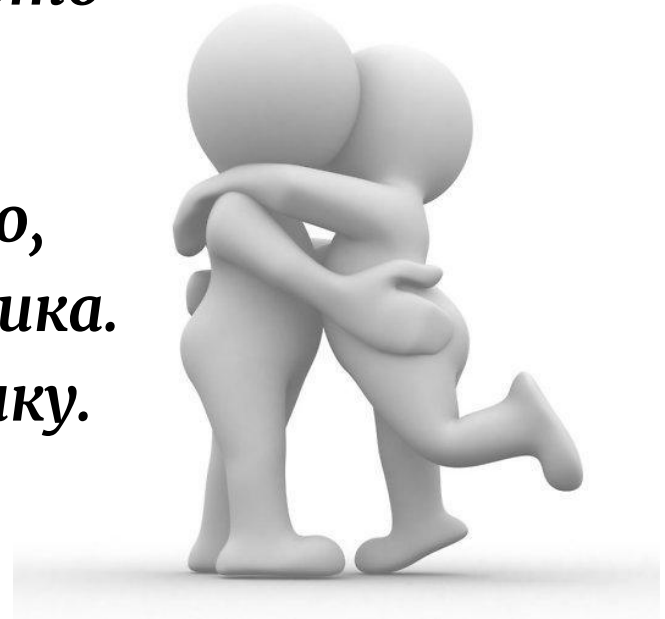
Но здесь можно проследить и другую зависимость.

Чем ниже мы поднимаемся по ступенькам способов, тем ниже мы опускаемся в своем уважении друг к другу, а значит и в своих взаимоотношениях.

Данный парадокс не должен нас удивлять, т. к., к каждому последующему способу разрешения мы переходим, когда предыдущий не возымел действия, а накал страстей возрос до нового уровня.

Правила бесконфликтного общения.

- ✓ Не употребляйте конфликтогенов.
- ✓ Не отвечайте конфликтогеном на конфликтоген.
- ✓ Не забывайте, что если не остановитесь сейчас, то позднее это будет сделать практически невозможно!
- ✓ Чтобы выполнить первое правило, поставьте себя на место собеседника.
- ✓ Проявляйте эмпатию к собеседнику.
- ✓ Делайте как можно больше благожелательных (антоним конфликтогена) посылов.



Специфика конфликтов в подростковом возрасте.

Подростковый возраст характеризуется внутриличностными конфликтами которые связаны с:

Особенностями развития самосознания:

Внимание подростка начинает обращаться к собственной личности. Он только учится рефлексии. Результат самоанализа фиксируется в самооценке, не всегда объективной (завышенная/заниженная).

Подвижность "Я-концепции" индивида в подростковом возрасте имеет тенденции вызывать внутриличностные конфликты.

«Чувством взрослости».

Важна оценка своих качеств с точки зрения взрослости. Соотнесение себя с "эталонном взрослости" может привести к внутриличностному конфликту.

Специфика конфликтов в подростковом возрасте.

Конфликт взрослого и

ребенка:

Анализируя конфликт взрослого и ребенка, отметим, что здесь заведомо субъекты конфликта неравны по уровню развития.

Решени

- е.: Взрослый должен взять на себя ответственность за ход конфликта. (умело довести его до логического завершения так, чтобы оно позволило личности ребенка подняться на новый уровень развития).



Задача педагога.

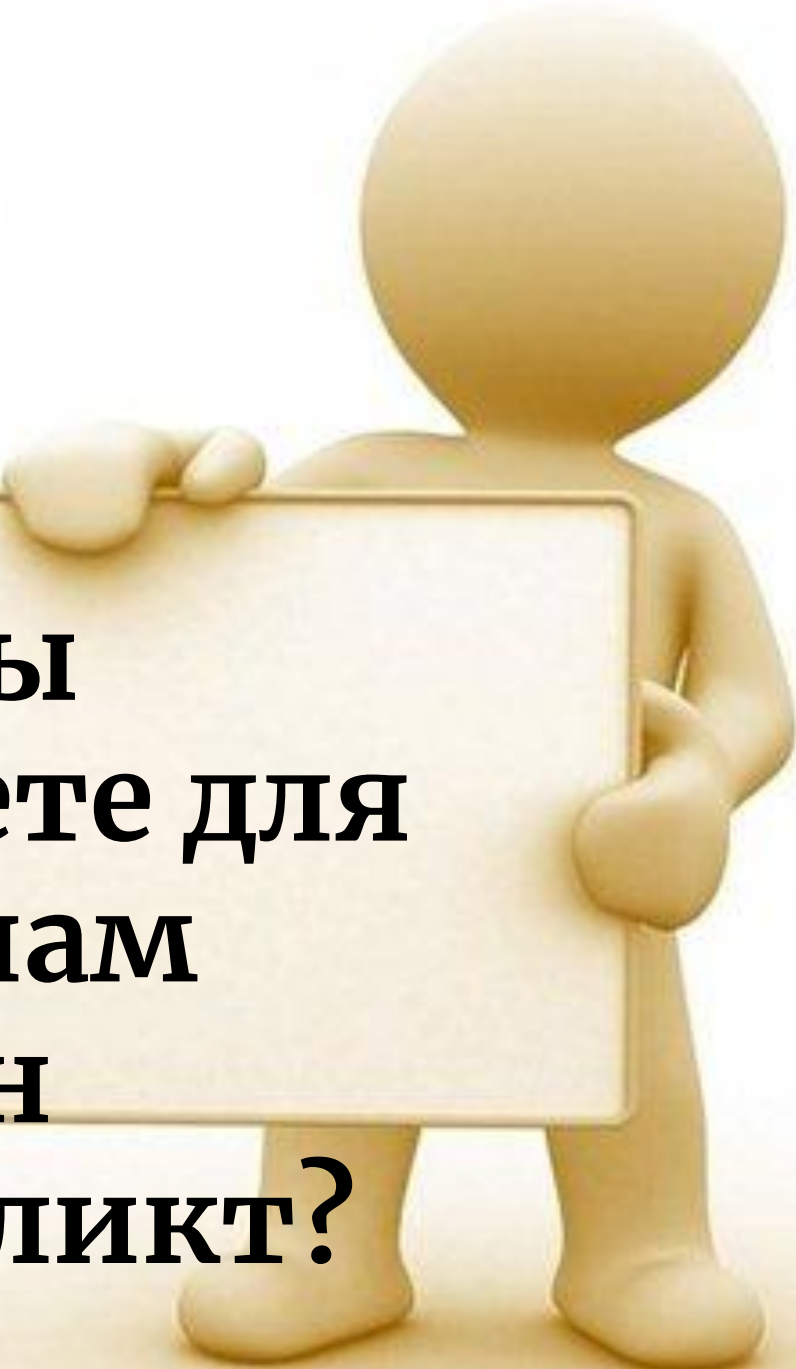
Нужно стремиться научить ребят, не уходить от конфликтных ситуаций, а конструктивно взаимодействовать!

Конструктивное.

Каждый субъект конфликта должен сопоставить свои интересы с интересами другой стороны. Затем им необходимо признать право каждого субъекта реализовать свои интересы. И, наконец, очень важно уметь прогнозировать будущие отношения с Другим при выборе того или иного варианта разрешения

Деструктивное.

Каждая сторона упорно отстаивает свои интересы, не желая видеть интересы Другого, не желая прогнозировать будущие отношения с этим Другим. В этом случае конфликт не будет разрешен никогда и взаимоотношения войдут в тупик, а, возможно, даже будут прерваны.

A 3D rendered beige figure, resembling a stylized person, is holding a large, light-colored rectangular sign. The figure is positioned behind the sign, with its hands visible at the top and sides. The sign contains the text:

**Как Вы
думаете для
чего нам
нужен
конфликт?**