

ТЕМА 6: ПСИХОЛОГИЯ КОНФЛИКТА

План

- 1. Представление о феномене конфликт в психологии.**
 - 2. Стратегии и технология решения конфликтов.**
 - 3. Модели поведения в конфликтной ситуации.**
 - 4. Понятие, виды, типы конфликтных личностей.**
-

ПОНЯТИЕ

- ? **Конфликт - противоречие, возникающее между людьми в связи с решением тех или иных вопросов социальной и личной жизни.**
- ? Не каждое противоречие является конфликтом. Конфликты возникают в том случае, когда противоречия затрагивают социальный статус личности или группы, материальные или духовные ценности людей, престиж и моральное достоинство личности.

СТРАТЕГИИ И ТЕХНОЛОГИИ ПОВЕДЕНИЯ В КОНФЛИКТЕ.

- ? **1. Уклонение (избегание)** - пассивный стиль поведения в конфликте, который характеризуется отсутствием стремления человека как пойти навстречу оппоненту, так и защищать собственные интересы.
- ? Уход от конфликта можно считать рациональным, если дальнейшее развитие событий будет благоприятным для человека, либо принесет ему успех без особых усилий, либо представит для него более выгодные возможности и т.д.

-
- ? **Приспособление (уступка)** можно обозначить как форму пассивного сотрудничества, которая отличается склонностью смягчить конфликтную ситуацию и сохранить существующие отношения между людьми.
 - ? Если для решения конфликта у Вас нет времени, то приспособление может стать наиболее выгодной стратегией поведения в данной ситуации.

? **3. Конфронтация** (конкуренция, соперничество, доминирование, подавление) – это активное поведение человека, которое направленно на удовлетворение собственных интересов, при этом в ущерб интересам другой стороны. Человек, выбирающий соперничество как стратегию поведения в конфликте, стремится добиться удовлетворения только своих целей, для этого он может постараться убедить или принудить оппонента пойти на уступки.

-
- ? **4. Компромисс** -предрасположенность оппонентов к взаимным уступкам при достижении частичного удовлетворения свои стремлений.
 - ? Компромисс не является способом полного разрешения конфликта, но он вполне может служить отличным методом его регулирования.

? **Сотрудничества** (интеграция)
характеризуется направленностью на реализацию интересов всех участников конфликта. Такой стиль поведения в конфликте возможен при точной и своевременной диагностике проблемы, выявлении внешних и скрытых причин конфликта, готовности конфликтующих сторон действовать для достижения общей цели.

ВЛИЯНИЕ КОНФЛИКТА НА ЧЕЛОВЕКА

- ? Зависит от следующих факторов:
- ? - ожидаемый результат или цель, которую необходимо достичь;
- ? - отношение человека к конфликту;
- ? - стратегия поведения, которую выбрал человек.

МОДЕЛИ ПОВЕДЕНИЯ В КОНФЛИКТНОЙ СИТУАЦИИ.

- ? При выработке адекватной модели поведения в конфликтной или чреватой конфликтом ситуации необходимо учитывать следующие факторы:
- ? - адекватность восприятия конфликта;
- ? - открытость и эффективность общения конфликтующих сторон;
- ? - создание климата взаимного доверия и сотрудничества;
- ? - определение существа конфликта;
- ? - выработка взаимовыгодных решений путем переговоров

АДЕКВАТНОЕ ВОСПРИЯТИЕ КОНФЛИКТА.

- ? К типичным искажениям восприятия относятся следующие модели поведения:
- ? **“Иллюзии собственного благородства”.**
- ? **“Поиск соломинки в глазу другого”.**
- ? **“Двойная этика”.**
- ? **“Все ясно”.**
- ? Данные модели усугубляют конфликт и препятствуют конструктивному выходу из проблемной ситуации

2. ОТКРЫТОЕ И ЭФФЕКТИВНОЕ ОБЩЕНИЕ КОНФЛИКТУЮЩИХ СТОРОН

- ? Способы:
- ? Открытое и эффективное общение конфликтующих сторон.
- ? ***Преодоление страха в конфликтной ситуации***
- ? ***Преодоление конфликтов посредством общения***

3. СОЗДАНИЕ КЛИМАТА ВЗАИМНОГО ДОВЕРИЯ И СОТРУДНИЧЕСТВА

- ? Способствуют:
- ? готовность открыть перед партнером свою незащищенную позицию;
- ? заинтересованность в достижении некоторого общего результата;

4. ОПРЕДЕЛЕНИЕ СУЩЕСТВА КОНФЛИКТА

- ? Этапы:
- ? *Определение основной проблемы*
- ? *Определение причины конфликта*
- ? *Поиск возможных путей разрешения конфликта.*
- ? *Совместное решение о выходе из конфликта.*
- ? *Реализация намеченного совместно способа разрешения конфликта.*
- ? *Оценка эффективности усилий, предпринятых для разрешения конфликта.*

ВЫБОР КОМПРОМИСА ИЛИ СОТРУДНИЧЕСТВА

**Выбирайте компромисс,
когда:**

Проблема относительно проста
и ясна

**Выбирайте сотрудничество,
когда:**

Предмет спора явно сложен и
требует детального обсуждения
и выработки компромиссного
решения

Для разрешения конфликта у вас не так много времени или вы хотите разрешить его как можно быстрее

Лучше было бы достичь временного соглашения, а потом вернуться к этой 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 вам не удалось добиться своего с использованием собственной власти

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

ТИПЫ КОНФЛИКТНЫХ ЛИЧНОСТЕЙ

- ? Понятие *конфликтные или трудные люди* - это люди, с которыми затруднено общение, легко возникают конфликты, но сложно разрешаются.
- ? Трудный партнер труден не только нам, но и самому себе, поэтому есть вероятность, что, выведя его *из ситуации трудности в ситуацию принятия*, мы сможем с ним адекватно общаться.

ОБЩИЕ ПРИНЦИПЫ ОБЩЕНИЯ С ТРУДНЫМИ ЛЮДЬМИ:

- ? • осознать, что человек труден в общении, и определить его тип;
- ? • уйти от влияния этого человека, его точки зрения, мироощущения, сохранять спокойствие, нейтралитет;
- ? • если предмет важен и значим и нельзя уклониться от общения с таким человеком, надо постараться выявить причины трудности;
- ? • постараться найти способ удовлетворения его скрытых интересов и нужд;
- ? • использовать совместный подход к разрешению конфликтов, который начнет вырисовываться после соотнесения этого человека с определенным типом, его нейтрализации и взятия под контроль.

СПОСОБЫ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С КОНФЛИКТНЫМИ ЛЮДЬМИ:

Тип конфликтогенной личности	Способы взаимодействия
Танк/ паровой каток- <i>идет напролом, не обращая внимания на попадающееся на пути. Он часто даже не видит вас и не слышит, что вы говорите.</i>	<ul style="list-style-type: none">· уклонение от встречи при незначительном предмете разногласий· эмоционально подготовиться к встрече· заранее установить пределы уступок· сознательно использовать психическую защиту· определить свою роль как роль миротворца· дать ему спустить пар, спокойно выслушав его· постараться привлечь его внимание· получив его внимание, поторопиться высказаться· говорить кратко и ясно· признать справедливость тех претензий, которые действительно таковы· стремиться к быстрому завершению разговора· не дать волю эмоциям и после разговора

**Снайпер- скрытый агрессор,
действует «из-под тишка»**

- обнаружить снайпера, выведя его из засады из кустов
- спросить напрямую, чем он недоволен, желательно публично
- сохранять хладнокровие
- в ответ на предъявленное вооружение сказать: « Ну и что?»

**Крикун-грубиян - немедленно
повышает голос, когда разозлен,
испуган или расстроен**

- сохранить вежливость
- не переходить на предложенный стиль разговора
- проявить понимание и сочувствие

Привычный крикун - не умеет решать проблемы и переходит на крик при первой же возможности

- не обращать внимания на его манеры
- спокойно достигать своей цели

Граната - тип довольно мирного человека, который, тем не менее, совершенно неожиданно может взорваться

- разрядить гранату выслушав его, успокоить
- дать ему возможность контроля

Всезнайка -
постоянно
перебивает,
принижает
значимость
сказанного вами и
всячески
выпячивает свое
превосходство в
компетентности и
свою занятость.

- считаться с его мнением
- не спорить с ним
- не настаивать на продолжении встречи ,
если он утверждает, что ему некогда
- применить «Вы-подход», спрашивать и
учитывать мнение «всезнайки»,
- извлечь пользу из его идей, сделав его
значимой фигурой наставником,
экспертом (если, конечно, он не липовый
эрудит)

Пессимист -
постоянно
высказывает
сомнения, опасения,
критику;
всегда предвидят
неудачи и считают,
что из затеваемого
ничего не получится

- попытаться найти в его соображениях
рациональное зерно, внимательно отнестись
к его доводам
- дать ему время на размышления
- согласиться и даже утрировать те трудности,
которые он видит
- опередить пессимиста в негативных
высказываниях
- сделать пессимиста своим союзником,
используя его как критика

Пассивно-агрессивный- один из наиболее сложных типов.

Он не возражает и не сопротивляется открыто, но старается достичь своих целей за счет других.

Его враждебное отношение то и дело в чем-то проявляется, но вывести его на чистую воду довольно трудно.

Он может сделать работу только наполовину, не так, не вовремя или небрежно. у него всегда найдутся объяснения.

Внешне часто демонстрирует готовность к сотрудничеству и даже предлагает свою помощь, однако на деле все кончается невыполнением работы

- **если есть возможность, уходить от контакта**
 - **не рассчитывать на него в выполнении сложной работы**
 - **не принимать близко к сердцу его проделки**
 - **не проявлять внешне гнев и разочарование, к проявлению которого он как раз и стремится**
 - **добиться, чтобы он точно сам записал, что от него ожидается в работе и сохранить копию его обязательств для последующего предъявления**
 - **четко обрисовывать последствия невыполнения им поставленных задач**
- контролировать ход выполнения обещанного, не критиковать его пока он не сделал ничего плохого, не программировать его на невыполнение**

Сверхпокладистый- может выглядеть очень похоже на пассивно-агрессивного тем, что со всем соглашается. Более того, он настойчиво предлагает свою помощь, но почти ничего не выполняет, ссылаясь на перегруженность и другие обстоятельства. При этом он склонен обижаться в ответ на высказанное ему по этому поводу замечание, т. к. думает, что хотел помочь от чистого сердца, а его порыв не оценили. Он панически боится отказывать, и, действительно, набирает такое количество обязательств, что при всем старании большую часть из них выполнить не может

- **проверять его обещания на реальность, уточнять сроки,**
- **показать ему, что вы хотите правдивости с его стороны**
- **поощрять высказывать сомнения в возможности реализации планов с учетом всех обстоятельств**
- **выражать ему симпатию**
- **создавать для него обстановку социального принятия, чтобы ему не было нужды добиваться вашего расположения**

Жалобщик - всегда на что-нибудь сетуют. Сами же ничего не делают для решения проблемы, так как считают себя не способными ни на что или не хотят брать на себя ответственность.

- **выслушать, возвращая ему ощущение собственной значимости и давая возможность выразить свои чувства**
- **дать понять, что вы поняли и оценили проблему**
- **ни в коем случае не соглашаться с ними, провоцируя на проявление внимания к их трудностям, перевести разговор на другую тему**
- **отказаться от попыток доказать их неправоту**
- **переключить его внимание на варианты решения проблемы, т.е. помочь ему понять, что надо двигаться дальше**
- **просить излагать проблему**

кратко и по существу

***Молчун/тихоня- спокойны,
немногословны и
невозмутимы. Трудно понять,
чего они хотят и о чем думают
в действительности.***

- **преодоление замкнутости
ключ к разрешению
конфликта**
- **для вскрытия сути проблемы
необходимо заставить
человека высказаться,
задавая вопросы, на которые
нельзя было бы получить
простые односложные
ответы да/нет**
- **продемонстрировать
сочувственное отношение при
получении любого ответа**
- **дать ему время выговориться
и отнестись к этому с
благодарностью**
- **сохранять чувство меры, не
настаивать на продолжении
разговора, независимо от
результата**

ПРИЕМЫ, ПОМОГАЮЩИЕ ПРЕОДОЛЕВАТЬ ЗАТРУДНЕНИЯ В ОБЩЕНИИ СО МНОГИМИ «ТРУДНЫМИ» ПАРТНЕРАМИ:

- 1) установите контакт с вашим оппонентом;
- 2) соотнесите оппонента с известным вам типом «трудных» личностей;
- 3) учитывайте возможность влияния собственных стереотипов;
- 4) сохраняйте спокойствие и нейтралитет, не попадите под влияние эмоционального заряда и мировоззрения оппонента;
- 5) выявите систему аргументации оппонента и причины его трудностей, осуществите проверку на реалистичность;
- 6) используйте приемы общения, дающие выход эмоциям;
- 7) развивайте контакт, держите ситуацию под контролем, постепенно создавайте совместное поле деятельности;
- 8) расширяйте совместный подход к делу и используйте его

? - **опросник К. Томаса «Стиль поведения в конфликте».**

<http://world-psychology.ru/oprosnik-k-tomasa-stil-povedeniya-v-konflikte/>

? - **методику Конфликтность** разработанную С. Степановым, используемую для самооценки социального здоровья, определения степени конфликтности.

<http://world-psychology.ru/metodika-konfliktnost/>

ОПРОСНИК К.ТОМАСА «СТИЛЬ ПОВЕДЕНИЯ В КОНФЛИКТЕ»

- ? **Инструкция:** Предлагаемый тест имеет целью определить характерную для вас тактику поведения в конфликтных ситуациях. Он состоит из 30 пунктов, в каждом из которых имеется два суждения. Сравнивая указанные в пункте два суждения, каждый раз выбирайте из них то, которое является более типичным для вашего поведения.

? **1. Выберите суждение, которое является более типичным для Вашего поведения:**

- ? Иногда я предоставляю другим возможность взять на себя ответственность за решение спорного вопроса.
- ? Чем обсуждать то, в чем мы расходимся, я стараюсь обратить внимание на то, в чем согласны мы оба.

? **2. Выберите суждение, которое является более типичным для Вашего поведения:**

- ? Я стараюсь найти компромиссное решение.
- ? Я пытаюсь уладить дело с учетом всех интересов другого и моих собственных.

? **3. Выберите суждение, которое является более типичным для Вашего поведения:**

- ? Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.
- ? Я стараюсь успокоить другого и стремлюсь, главным образом, сохранить наши отношения.

? **4. Выберите суждение, которое является более типичным для Вашего поведения:**

- ? Я стараюсь найти компромиссное решение.
- ? Иногда я жертвую своими собственными интересами ради интересов другого человека.

? **5. Выберите суждение, которое является более типичным для Вашего поведения:**

- ? Улаживая спорную ситуацию, я все время стараюсь найти поддержку у другого.
- ? Я стараюсь сделать все, чтобы избежать бесполезной напряженности.

? **6. Выберите суждение, которое является более типичным для Вашего поведения:**

- ? Я стараюсь избежать возникновения неприятностей для себя.
- ? Я стараюсь добиться своего.

? **7. Выберите суждение, которое является более типичным для Вашего поведения:**

- ? Я стараюсь отложить решение сложного вопроса с тем, чтобы со временем решить его окончательно.
- ? Я считаю возможным в чем-то уступить, чтобы добиться чего-то другого.

? **8. Выберите суждение, которое является более типичным для Вашего поведения:**

- ? Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.
- ? Первым делом я стараюсь ясно определить то, в чем состоят все затронутые интересы и спорные вопросы.

? **9. Выберите суждение, которое является более типичным для Вашего поведения:**

? Думаю, что не всегда стоит волноваться из-за каких-то возникающих разногласий.

? Я предпринимаю усилия, чтобы добиться своего.

? **10. Выберите суждение, которое является более типичным для Вашего поведения:**

? Я твердо стремлюсь достичь своего.

? Я пытаюсь найти компромиссное решение.

? **11. Выберите суждение, которое является более типичным для Вашего поведения:**

? Первым делом я стараюсь ясно определить то, в чем состоят все затронутые интересы и спорные вопросы.

? Я стараюсь успокоить другого и стремлюсь, главным образом, сохранить наши отношения.

? **12. Выберите суждение, которое является более типичным для Вашего поведения:**

? Зачастую я избегаю занимать позицию, которая может вызвать споры.

? Я даю возможность другому в чем-то остаться при своем мнении, если он также идет навстречу мне.

? **13. Выберите суждение, которое является более типичным для Вашего поведения:**

? Я предлагаю среднюю позицию.

? Я пытаюсь убедить другого в преимуществах своей позиции.

? **14. Выберите суждение, которое является более типичным для Вашего поведения:**

? Я сообщаю другому свою точку зрения и спрашиваю о его взглядах.

? Я пытаюсь показать другому логику и преимущество своих взглядов.

? **15. Выберите суждение, которое является более типичным для Вашего поведения:**

? Я стараюсь успокоить другого и стремлюсь, главным образом, сохранить наши отношения.

? Я стараюсь сделать все необходимое, чтобы избежать напряженности.

? **16. Выберите суждение, которое является более типичным для Вашего поведения:**

? Я стараюсь не задеть чувства другого.

? Я пытаюсь убедить другого в преимуществах моей позиции.

? **17. Выберите суждение, которое является более типичным для Вашего поведения:**

? Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.

? Я стараюсь сделать все, чтобы избежать бесполезной напряженности.

? **18. Выберите суждение, которое является более типичным для Вашего поведения:**

? Если это сделает другого счастливым, я дам ему возможность настоять на своем.

? Я дам возможность другому в чем-то оставаться при своем мнении, если он также идет мне навстречу.

? **19. Выберите суждение, которое является более типичным для Вашего поведения:**

? Первым делом я стараюсь ясно определить то, в чем состоят все затронутые интересы и спорные вопросы.

? Я стараюсь отложить решение сложного вопроса с тем, чтобы со временем решить его окончательно.

? **20. Выберите суждение, которое является более типичным для Вашего поведения:**

? Я пытаюсь немедленно разрешить наши разногласия.

? Я стараюсь найти наилучшее сочетание выгод и потерь для нас обоих.

? **21. Выберите суждение, которое является более типичным для Вашего поведения:**

? Ведя переговоры, я стараюсь быть внимательным к желаниям другого.

? Я всегда склоняюсь к прямому обсуждению проблемы.

? **22. Выберите суждение, которое является более типичным для Вашего поведения:**

? Я пытаюсь найти позицию, которая находится посередине между моей и той, которая отстаивается другим.

? Я отстаиваю свои желания.

? **23. Выберите суждение, которое является более типичным для Вашего поведения:**

? Как правило, я озабочен тем, чтобы удовлетворить желания каждого из нас.

? Иногда я предоставляю другим возможность взять на себя ответственность за решение спорного вопроса.

? **24. Выберите суждение, которое является более типичным для Вашего поведения:**

? Если позиция другого кажется ему очень важной, я постараюсь пойти навстречу его желаниям.

? Я стараюсь убедить другого в необходимости прийти к компромиссу.

? **25. Выберите суждение, которое является более типичным для Вашего поведения:**

- ? Я пытаюсь показать другому логику и преимущество своих взглядов.
- ? Ведя переговоры, я стараюсь быть внимательным к желаниям другого.

? **26. Выберите суждение, которое является более типичным для Вашего поведения:**

- ? Я предлагаю среднюю позицию.
- ? Я почти всегда озабочен тем, чтобы удовлетворить желания каждого.

? **27. Выберите суждение, которое является более типичным для Вашего поведения:**

- ? Зачастую я избегаю занимать позицию, которая может вызвать споры.
- ? Если это сделает другого счастливым, я дам ему возможность настоять на своем.

? **28. Выберите суждение, которое является более типичным для Вашего поведения:**

? Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.

? Улаживая спорную ситуацию, я обычно стараюсь найти поддержку у другого.

? **29. Выберите суждение, которое является более типичным для Вашего поведения:**

? Я предлагаю среднюю позицию.

? Думаю, что не всегда стоит волноваться из-за каких-то возникающих разногласий.

? **30. Выберите суждение, которое является более типичным для Вашего поведения:**

? Я стараюсь не задеть чувств другого.

? Я всегда занимаю такую позицию в спорном вопросе, чтобы мы могли совместно с другим заинтересованным человеком добиться успеха.