

Управление конфликтами

*Презентация разработана
руководителем направления
национальной мобилизации –
Велигоцкой Анастасией*



ЧТО ТАКОЕ КОНФЛИКТ?

Конфликт — это ситуация, в которой каждая из сторон стремится занять позицию, противоположную по отношению к интересам другой стороны

Конфликт определяется как отсутствие согласия между двумя или более сторонами — лицами или группами



КАКИМИ БЫВАЮТ КОНФЛИКТЫ?

Несмотря на все свое разнообразие, конфликты бывают всего пяти видов:

ЛИЧНОСТНЫЕ - между одним человеком и группой людей

(например, Вася любит слушать музыку громко, а все его соседи – любят тишину)

МЕЖЛИЧНОСТНЫЕ - между двумя людьми

(например, Таня красит ногти во время урока, а учительнице Марье Ивановне это почему-то не нравится)

ГРУППОВЫЕ - между разными людьми в какой-то одной группе (например, половина 10 "Б" болеет за ЦСКА, половина за "Спартак", и после уроков они собираются выяснить, какая команда лучше)

МЕЖГРУППОВЫЕ - между разными группами людей (например, между фанатами "Спартака" и "Динамо")

ВНУТРЕННИЕ - т.е. "внутри" одного человека (например, хочется покурить и одновременно бросить это дело)



Конфликт бывает **деструктивным** и **конструктивным**



Конструктивный конфликт в сравнении с деструктивным

Конструктивный конфликт - это производственный конфликт (не затрагиваются эмоции и личностные переживания)

Приведите примеры конструктивного конфликта

Деструктивный конфликт - это межличностный конфликт (эмоции)

Приведите примеры деструктивного конфликта



Конструктивный конфликт в сравнении с деструктивным

Конструктивный

1. Укрепляет сотрудничество
2. Активирует обмен опытом
3. Разделяет человека и проблему
4. Улучшает качество результата; решает проблемы
5. Укрепляет отношения
6. Ведет к личностному росту

Деструктивный

1. Усиливает конкуренцию
2. Более эмоциональный, нет логики и рационального подхода к ситуации
3. Есть личные нападки
4. Имеет плохой финал
5. Ослабляет контакты
6. Приводит к отрицательному поведению

Периоды и этапы в развитии конфликта

Конфликт считается начавшимся в случае совпадения трех условий:

1. один участник сознательно и активно действует в ущерб другому участнику (как физически, так и морально, информационно);
2. второй участник осознает, что указанные действия направлены против его интересов;
3. второй участник в связи с этим предпринимает активные действия по отношению к первому участнику.

Таким образом, народная мудрость, говорящая о том, что спорят всегда двое, вполне справедлива, **и ответственность за конфликт несет не только инициатор.**

Окончание конфликта - прекращение действий друг против друга.

Динамика конфликта

Латентный период (предконфликт) включает этапы:

1. Возникновение проблемной ситуации - противоречие есть, но оно еще не осознано и нет конфликтных действий.
2. Осознание проблемной ситуации - восприятие проблемы и понимание необходимости предпринять какие-то действия.
3. Попытки сторон разрешить объективную ситуацию неконфликтными *способами* (убеждением, разъяснением, просьбами, информированием).

Открытый период часто называют собственно конфликтом



Динамика конфликта

- ✓ Львиная доля конфликтов происходит помимо желания его участников, в силу особенностей нашей психики.
- ✓ Вернее, по причине незнания или игнорирования этих особенностей большинством людей.
- ✓ Наглядный пример тому — утренний «обмен любезностями» в общественном транспорте
- ✓ Слова или действия, которые могут вызвать конфликт, называются **конфликтогенами**.
- ✓ Акцент здесь на глаголе «могут», поскольку одни и те же слова мы оцениваем по двойному счету: **остро реагируем, если они адресованы нам**, но, произнося их сами, **не придаем им значения**.



Виды конфликтогенов

Сами же конфликтогены при всем кажущемся разнообразии, в сущности, представляют собой либо стремление к превосходству, либо проявление агрессивности, либо проявление эгоизма



Стремление к превосходству может проявляться самыми разными способами

Между тем всяческие попытки доказать свое превосходство ведут в тупик.

Будда говорил: «истинная победа та, где никто не чувствует себя побежденным»



Конфликтогены

СТРЕМЛЕНИЕ К ПРЕВОСХОДСТВУ

(угроза, обвинение, замечание или любая другая отрицательная оценка, насмешка и т.д.).

СНИСХОДИТЕЛЬНОЕ ОТНОШЕНИЕ

("Как можно не понимать такие элементарные вещи?", "Ты же уже не маленький, а ведешь себя как...").

ХВАСТОВСТВО

("Я разбираюсь в этом лучше, чем ты!").

КАТЕГОРИЧНОСТЬ

("А я уверена, что ты не прав!!!").



Конфликтогены

НАВЯЗЫВАНИЕ СВОИХ СОВЕТОВ

("Послушай меня, я старше и лучше разбираюсь в жизни").

РАЗНЫЕ ТОЧКИ ЗРЕНИЯ НА ОДНУ И ТУ ЖЕ ПРОБЛЕМУ

"Казнить нельзя помиловать!" (а где запятая?)

УТАИВАНИЕ ИНФОРМАЦИИ

(О том, что я не успел выполнить работу, начальнику лучше не говорить).

И МНОГОЕ, МНОГОЕ ДРУГОЕ...

(Наверняка, подумав, вы вспомните еще какие-то причины, о которых мы не упомянули, но именно они приводили к различным конфликтам в Вашей жизни)



Стратегии в конфликте



Стратегии в конфликте

АГРЕССИВНАЯ (враждебная и само разрушающая)

Модель: «Я выигрываю - Ты проигрываешь»

Пример: Вам хочется пойти на вечеринку, и вы сообщаете об этом родителям. В ответ слышите, что "...тебе завтра в школу, на этих вечеринках творится черт знает что и вообще - ты никуда не пойдешь". Вы кричите:

"Нет, пойду" - и уходите, хлопнув дверью.

При агрессивной модели поведения в конфликте люди, защищая свои права, забывают о правах других.

В результате почти всегда складывается ложное ощущение победы над "соперником". На самом деле такое поведение только усиливает конфликт, потому что "хлопая дверью" Вы решаете лишь ту проблему, которая лежит на поверхности.

Стратегии в конфликте

ПАССИВНОЕ (подавляющее, отрицающее себя поведение)

Модель: «Я проигрываю - Ты выигрываешь»

Пример: Вы хотели пойти на вечеринку вместе с подругой, но - увы! - ее не отпустили родители. В ответ на их возражения она ничего не ответила, а просто ушла в свою комнату и там тихо плакала от ощущения собственного бессилия и неумения постоять за свои права.

Некоторые люди именно так стараются уйти от решения возникших проблем.

Постоянно жертвуя своими интересами ради так называемого спокойствия, они загоняют свое несогласие и недовольство вглубь себя, и в итоге все их проблемы остаются нерешенными!



Стратегии в конфликте

И АГРЕССИВНОЕ, и ПАССИВНОЕ поведение могут лишь усилить возникший конфликт.

Во многих ситуациях гораздо полезнее сделать шаг назад, признать свою долю ответственности за возникновение этого конфликта и подать другому руку в знак примирения.

Другими словами, попробовать найти компромисс.

ТАКОЕ ПОВЕДЕНИЕ ПРИНЯТО НАЗЫВАТЬ КОНСТРУКТИВНЫМ.

Конструктивное поведение - это, когда у обеих сторон сохраняется ощущение достоинства и самоуважения.

Модель: "Я выигрываю - ты выигрываешь".

Именно такое поведение в конфликте приводит к достижению целей. Умение найти компромисс повышает уверенность в себе и позволяет сохранить взаимоотношения открытыми.



Стратегии в конфликте

Соперничество - заключается в навязывании другой стороне предпочтительного для себя решения.

Сотрудничество - позволяет осуществить поиск такого решения, которое удовлетворяло бы обе стороны.

Компромисс - предполагает взаимные уступки в чем-то важном и принципиальном для каждой стороны.

Приспособление - основывается на понижении своих стремлений и принятии позиций оппонента.

Избегание - участник находится ситуации конфликта, но без всяких активных действий по его разрешению.



Помните!

**«ДВЕРЬ В ЧЕЛОВЕЧЕСКИЕ ОТНОШЕНИЯ
ОТКРЫВАЕТСЯ ТОЛЬКО НА СЕБЯ»**

Другими словами, не бойтесь сделать первый шаг навстречу!



МОДЕЛЬ КОНСТРУКТИВНОГО ПОВЕДЕНИЯ В КОНФЛИКТЕ

1. Старайтесь не употреблять слов и не производить действий, которые могут привести к возникновению конфликта.
2. Старайтесь не следовать правилу "око за око, зуб за зуб", например, на слово "Дурак!" не отвечайте "Сам дурак!" и, если Вам кажется, что Вас обидели - не старайтесь в ответ обидеть еще сильнее.



ЕСЛИ КОНФЛИКТ ВСЕ ЖЕ ВОЗНИК:

1. Вступая в диалог, попробуйте использовать метод **«Я – высказывания»** по следующей схеме:
 - а. Опишите ситуацию, вызвавшую напряжение, начиная фразу словами:
"когда я вижу, что ты..." "когда это происходит..." "когда я сталкиваюсь с тем, что..."
 - б. Точно назовите свои чувства, возникающие в этой ситуации:
"Я не знаю как реагировать..." "Я чувствую...(раздражение, обиду, боль и т.д.)."
 - в. Назовите причину, по которой это происходит:
"Потому что...." "в связи с тем, что...."

ЕСЛИ КОНФЛИКТ ВСЕ ЖЕ ВОЗНИК:

2. Следите за своими интонациями жестами и выражением лица.

- Соблюдайте такую дистанцию, чтобы и Вы, и Ваш оппонент чувствовали себя спокойно.
- Не отворачивайтесь от собеседника, не показывайте всем своим видом, что вам безразлична его точка зрения.
- Постарайтесь не кричать, а говорить спокойным тоном.



ЕСЛИ КОНФЛИКТ ВСЕ ЖЕ ВОЗНИК:

3. Во время разговора используйте навыки активного слушания, в частности

- полностью сфокусируйте свое внимание на говорящем и старайтесь не отвлекаться;
- иногда повторяйте своими словами то, что говорит собеседник, пытаясь как можно точнее передать смысл сказанного ("Правильно ли я понял, что...");
- не давайте советов и не критикуйте;
- не притворяйтесь, что Вы поняли, если этого не произошло - лучше уточните, переспросите еще раз;
- не перескакивайте с одной темы на другую;
- другими словами, встаньте на место Вашего оппонента и посмотрите на ситуацию его глазами;

**И ПОСЛЕДНЕЕ - САМОЕ ГЛАВНОЕ:
НИКОГДА НЕ ВЕДИТЕ СЕБЯ С ДРУГИМИ ТАК , КАК БЫ ВАМ НЕ
ХОТЕЛОСЬ БЫ, ЧТОБЫ ОНИ ВЕЛИ СЕБЯ С ВАМИ!!!**

Спасибо за внимание!

