

Конфликты



Браун Т.П. к.п.н

Конфликтоген

Дословный перевод слова «конфликтоген» — *«рождающий конфликты»*.

- **Конфликтогеном** может являться любой предмет, вещь, идея, взгляд, выявляющие различия, отношения, слова, действия (или бездействие), могущие привести к возникновению конфликтной ситуации и перерастанию ее в конфликт.

Провоцирующим моментом является наличие множества конфликтогенов.

Типы конфликтогенов

Все их можно отнести к пяти типам:

- ***стремление к превосходству;***
- ***проявления агрессивности;***
- ***проявления эгоизма;***
- ***нарушение правил;***
- ***неблагоприятное стечение обстоятельств***

РАЗНОВИДНОСТИ КОНФЛИКТОГЕНОВ

Большинство конфликтогенных действий можно отнести к одному из
ТИПОВ:

- стремление к превосходству — снисходительное отношение и тон, с оттенком доброжелательности;
 - хвастовство;
 - категоричность;
 - безапелляционность;
 - навязывание своих советов;
 - подшучивание;
 - перебивание собеседника;
 - повышение голоса;
 - проявления агрессивности — характерна для человека, или ситуативная;
 - проявления эгоизма;
 - нарушение правил (нарушение дисциплины, правил этики, внутреннего распорядка, и т. д.);
-
- открытое недоверие ;
 - неблагоприятное стечение обстоятельств ;
 - перебивание собеседника, принижение его значимости ;
 - подчеркивание различий между собой и собеседником не в его пользу ;

Конфликтогены по отношению к потребностям:

- **потребность в информации** (сокрытие информации, дезинформация, т. е. обман);
- **навязывание собеседнику недоступного стиля речи** . В разговоре используются термины, которые не знает собеседник, то, с одной стороны, он как бы отсекается от важной для него информации, а с другой — возникает чувство неполноценности;
- **некоторая таинственность** , часто проявляющаяся в дружеском общении: двое перешептываются, переглядываются, давая тем самым понять окружающим, что их связывает некая тайна;
- **потребность во внимании** У некоторых — это желание сконцентрировать на себе внимание окружающих, у других, наоборот, быть в тени и не привлекать к себе внимания;
- **Потребность в общении и потребность уйти от общения.** Конфликтогеном будет стремление как навязать свое общество, так и отсутствие отклика на просьбу пообщаться. Плагиат является острым конфликтогеном не только в литературном творчестве или в науке, но и в устной речи.

Слова-конфликтогены в деловом общении :

- слова, выражающие недоверие;
- слова-оскорбления;
- слова-угрозы;
- слова-насмешки;
- слова-сравнения;
- слова, выражающие отрицательное отношение;
- слова-долженствования: «вы обязаны», «ты должен» и др.;
- слова-обвинения ;
- слова, выражающие категоричность;
- слова — ссылки на отрицательные мнения других людей о человеке
- другие

Язык и речь являются следствием
воздействия психологического
механизма на поведение участника
конфликтной ситуации.

Неадекватные оборонительные действия,
предпринятые в связи с неправильным
истолкованием слов, поступков или
интенций другого человека приводят с
порождению конфликта.

Конфликт

- **Конфликт** — это проявление объективных или субъективных противоречий, выражающихся в противоборстве сторон.
- **Конфликт** — это наиболее острый способ разрешения значимых противоречий, возникающих в процессе взаимодействия, заключающийся в противодействии субъектов конфликта и обычно сопровождающийся негативными эмоциями.

Понятие "конфликт"

Понятием "конфликт" оперируют многие области знания - социология, психология, педагогика, юриспруденция, лингвистика, поскольку противоречия и столкновения возникают практически во всех сферах человеческой жизни: профессиональной, личной, бытовой

(Блакар Р.М)

Под конфликтом (от лат. *conflictus* - столкновение) мы понимаем ситуацию, в которой происходит:

- 1) столкновение
- 2) двух сторон (участников конфликта)
- 3) по поводу разногласия интересов, целей, взглядов,
- 4) в результате которого одна из сторон сознательно и активно действует в ущерб другой (физически или вербально),
- 5) вторая сторона осознавая, что указанные действия направлены против его интересов, предпринимает ответные действия против первого участника.

этапы развития конфликта

- конфликт имеет следующие этапы развития:
неречевые факторы - потребности, интересы, мотивы, взгляды, определяющие социальный и психологический тип личности, - обуславливают установки индивида на взаимодействие с другими членами коллектива

- Установки влияют на формирование целей общения, которые, определяют выбор субъектом речевых стратегий.
- Речевые стратегии, являясь речевой реализацией цели, жестко соотносятся с установками (речевые стратегии подчинения и дискредитации соотносятся с установкой на конфликт, конфронтацию;
- речевые стратегии близости, отказа от выбора соотносятся с установкой на контакт, сотрудничество)

Любой конфликт - политический,
трудовой, психологический,
нравственно-этический и др.

– имеет

языковую и речевую репрезентацию

Формула конфликта

- **Конфликт = участники + объект + конфликтная ситуация + инцидент,**
где участники – это субъекты, непосредственно вовлеченные во все фазы конфликта, непримиримо оценивающие сущность и протекание одних и тех же событий, связанных с деятельностью другой стороны

Структура конфликта

**В
структур
е
конфлик
та
выделяю
т:**

- **объект** (предмет спора);
- **субъекты** (отдельные индивиды, группы, организации);
- **условия** протекания конфликта;
- **масштаб** конфликта (межличностный, локальный, региональный, глобальный);
- **стратегии и тактики** поведения сторон;
- **исходы** конфликтной ситуации (последствия, результаты, их осознание).

- **Предмет конфликта** – это то, из-за чего возникает конфликт
- **Объект конфликта** – это предмет, явление, событие, проблемы, цель, действие, вызывающие к жизни конфликтную ситуацию и конфликты
- **Стороны конфликта** – это субъекты социального взаимодействия, находящиеся в состоянии конфликта или же явно или неявно поддерживающие конфликтующих.

- **Инцидент** – это практические действия участников конфликтной ситуации, которые характеризуются бескомпромиссностью поступков и направлены на обязательное овладение объектом обостренного встречного интереса.
- **Мотивы конфликта** – это внутренние побудительные силы, подталкивающие субъектов социального взаимодействия к конфликту (мотивы выступают в форме потребностей, интересов, целей, идеалов, убеждений).
- **Позиции конфликтующих сторон** – это то, о чем они заявляют друг другу в ходе конфликта или в переговорном процессе.

Повод конфликта - может быть разным

Причина конфликта - неудовлетворенные потребности

Потребности могут быть истинные и ложные
Разрешение конфликта – договор на уровне потребностей

Конфликтная ситуация

- — это накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия и создающие почву для реального противоборства между ними.

Причины конфликта

это явления, события, факты, ситуации, которые предшествуют конфликту и, при определенных условиях деятельности субъектов социального взаимодействия, вызывают его.

Фазы конфликта

Фазы конфликта непосредственно связаны с его этапами и отражают динамику конфликта прежде всего с точки зрения реальных возможностей его разрешения.

Основными фазами конфликта являются:

- 1) начальная фаза;
- 2) фаза подъема;
- 3) пик конфликта;
- 4) фаза спада
- 5) постконфликтная

Стадии конфликта

Скрытая – («иметь» и «мочь»). Охватывает все аспекты социальный, политический, экономический, моральный, интеллектуальный и т.д. Причина — стремление к улучшению своего статуса, к превосходству, обладанию ресурса;

Стадия напряженности- степень которой зависит от позиции противоборствующей стороны.

Стадия антагонизма- которая проявляется как следствие высокой напряженности;

Стадия несовместимости- являющуюся следствием высокой напряженности. Это собственно и есть конфликт.

Возникновение конфликта не исключает сохранения предыдущих стадий, так как скрытый конфликт продолжается по частным вопросам и, более того, возникают новые напряженности.

Границы конфликта

- **Временные границы конфликта** — это продолжительность конфликта, его начало и конец.
- **Внутрисистемные границы конфликта** определяются исходя из того, что любой конфликт происходит в конкретной системе — семье, группе сослуживцев, государстве, международном сообществе и т.д.

Определение внутрисистемных границ конфликта требует четкого выделения конфликтующих сторон из всего круга его участников

Участники конфликта

Организатор

- лицо (группа), планирующее конфликт, намечающее его развитие, предусматривающее различные пути развития конфликта. Организатором может быть явная или «теневая» фигура

Подстрекатель

- лицо, организация или государство, подталкивающее другого участника к конфликту

Пособник

- лицо, содействующее конфликту советами, технической помощью и другими способами

Посредник

- можно считать участниками конфликта, тех, которые пытаются не просто разобраться в причинах и обстоятельствах происходящего, но предотвратить, остановить, разрешить конфликт.

Ценности и интересы сторон в конфликте

- Мотивы оппонентов конкретизируются в их целях: *цель* – это осознанный образ предвосхищаемого результата, на достижение которого направлены действия человека.
- *Видимая* часть устремлений человека или группы в конфликте – *позиция*. Это система отношений оппонента к элементам конфликтной ситуации, права, обязанности, возможности оппонента, которые реализуются в конкретной ситуации в общении, поведении и деятельности.

Динамика конфликта

имеет три стадии

предконфликтная

конфликтная

послеконфликтная

Группа причин конфликтов (частные)

Эти причины непосредственно связаны с конкретным видом конфликта. Некоторые из них:

- - неудовлетворенность условиями деятельности;
- - нарушение этики;
- - нарушение прав;
- - ограниченность ресурсов;
- - различия в целях, ценностях, средствах достижения целей;
- - неудовлетворительные коммуникации.

Причины конфликтов обнаруживают себя в конкретных конфликтных ситуациях, устранение которых является необходимым условием разрешения конфликтов.

Установка на конфликт характеризует выбор поведения с активным воздействием на партнера по коммуникации, с использованием негативных средств стимуляции речевого взаимодействия, с доминированием роли говорящего, с сосредоточенностью на самом себе в высказывании, с нарушением коммуникативных норм поведения, с навешиванием ярлыков, с использованием прямых и косвенных оскорблений, с преобладанием модальности уверенности в диалоге.

Реализация гармонической или
дисгармонической модели поведения в
конфликте предопределяется социальными,
психологическими, а также
лингвистическими факторами,
обусловленными коммуникативным
контекстом в целом.

Типы конфликтных ситуаций

| Характер конфликтной ситуации | Проявления |
|--|---|
| Недобросовестное исполнение обязанностей | Нарушение дисциплины Брак в работе |
| Неудовлетворительный стиль управления | Ошибки в подборе и расстановке «кадров» Ошибки в организации контроля Просчеты в планировании Нарушение этики общения |
| Неадекватное представление о конкретных ситуациях | Неправильные оценки, суждения о действиях других субъектов социального взаимодействия. Ошибки в выводах относительно конкретных ситуаций |
| Индивидуально-психологические особенности личности | Нарушение принятых в социальной группе правил взаимоотношений Нарушение этики общения |
| Низкая профессиональная подготовка | Плохо выполненная работа Неспособность принять адекватное решение |

Классификация конфликтов

| № п/п | Основание классификация | Виды конфликтов | Общая характеристика |
|-------|--|---|---|
| 1 | Сферы проявления конфликта | Экономические Идеологические Социально-бытовые Личностные | В основе лежат экономические противоречия противоречия во взглядах противоречия социальной сферы противоречия личных отношений |
| 2 | Степень длительности и напряженности конфликта | Бурные быстротекущие конфликты Острые длительные конфликты Слабовыраженные и вялотекущие конфликты Слабовыраженные и быстротекущие | Возникают на основе индивидуальных психологических особенностей личности, Отличаются агрессивностью и крайней враждебностью конфликтующих Возникают при наличии глубоких противоречий, связаны с не острыми противоречиями, либо пассивностью одной из сторон Связаны с поверхностными причинами, носят эпизодический характер |

Классификация конфликтов

| № п/п | Основание классификации | Виды конфликтов | Общая характеристика |
|-------|--------------------------------------|--|---|
| 3 | Субъекты конфликтного взаимодействия | Внутриличностные конфликты Межличностные конфликты Конфликты «личность—группа» Межгрупповые конфликты | Столкновение противоположно направленных мотивов личности Субъектами конфликта выступают две личности Субъекты конфликта с одной стороны личность, а с другой— группа (микрогруппа) Субъектами конфликта выступают малые социальные группы или микрогруппы |
| 4 | Социальные последствия | Конструктивные конфликты Деструктивные конфликты | В основе таких конфликтов лежат объективные противоречия способствуют развитию организации или другой социальной системы В основе таких конфликтов, как правило, лежат субъективные причины Они создают социальную напряженность и ведут к разрушению социальной системы |
| 5 | Предмет конфликта | Реалистичные (предметные) конфликты Нереалистичные (беспредметные) конфликты | Имеют четкий предмет Не имеют предмета или имеют предмет, который является жизненно важным для одного или обоих субъектов конфликта |

Сетка Томаса — Килменна

Мера, в которой вы стараетесь удовлетворить собственные интересы (по вертикали таблицы).

Мера, в которой вы стараетесь удовлетворить интересы другой стороны (по горизонтали таблицы).

| | |
|--|---|
| <p><i>Соперничество</i> Выигрывает А, проигрывает Б</p> | <p><i>Сотрудничество</i> Выигрывают и А, и Б</p> |
| | <p>Компромисс А и Б делят выигрыш и потери</p> |
| <p><i>Игнорирование</i> Проигрывают и А, и Б</p> | <p><i>Приспособление</i> Проигрывает А, выигрывает Б</p> |

Типология конфликтов И. Дойча

**По сферам
жизни общества
и деятельности людей**



*экономические
политические
идеологические
финансовые
торговые
таможенные и др.*

По причинам



*объективные
субъективные
реалистические
нереалистические*

По субъектности



*международные
межгосударственные
межконфессиональные
расовые
межэтнические
межличностные*

Шесть типов конфликтов (Н. Висно)

| Тип | Определяющие характеристики |
|-------------------------|--|
| Конфликты интересов | Характеризуются действительным переплетением интересов или обязательств. |
| Вынужденные конфликты | Намеренно создаваемые конфликты для достижения иных, чем провозглашенные, целей. |
| Ложно соотнесенные | Запутанные несоответствием характеристик поведения участников, содержания и причин. |
| Иллюзорные конфликты | Основанные на неправильном восприятии или непонимании. |
| Замещенные конфликты | В них антагонизм направлен на личность или соображения, отличные от действительно обиженных участников или реальных тем. |
| Экспрессивные конфликты | Характеризуются желанием выразить враждебность, антагонизм. |

Американский исследователь М. Дойч
(M.Deutsch) также выделяет шесть типов
конфликтов:

- **подлинный** — столкновение интересов существует объективно, осознается участниками и не зависит от какого-либо изменяемого фактора;
- **случайный или условный** — в его основе случайные, легко поддающиеся изменению обстоятельства, но они не осознаются конфликтующими сторонами;
- **смещенный** — воспринимаемые причины конфликта лишь косвенно связаны с его объективными базовыми причинами;
- **неверно приписанный** — либо непреднамеренно, либо сознательно конфликт приписывается не тем сторонам, между которыми он действительно происходит;
- **латентный** — в силу объективных причин конфликт должен иметь место, но не актуализируется;
- **ложный** — у него нет объективных оснований; он возникает в результате ложных представлений или недоразумений.

Фазы конфликта

Фазы конфликта непосредственно связаны с его этапами и отражают динамику конфликта прежде всего с точки зрения реальных возможностей его разрешения.

Основными фазами конфликта являются:

- 1) начальная фаза;
- 2) фаза подъема;
- 3) пик конфликта;
- 4) фаза спада
- 5) постконфликтная

Соотношение фаз и возможности разрешения конфликта

| Фаза конфликта | Возможности разрешения конфликта (%) |
|----------------|--------------------------------------|
| Начальная фаза | 92% |
| Фаза подъема | 46% |
| Пик конфликта | Менее 5% |
| Фаза спада | Около 20% |

Конструктивные функции конфликта

К ним относятся:

- функция разрядки напряженности между антагонистами, «выхлопного клапана»;
- «коммуникативно-информационная» и «связующая» функции, в ходе осуществления которых, люди могут проверить друг друга и сблизиться;
- функция стимулятора и движущей силы;
- функция содействия формированию социально необходимого равновесия;
- вскрытия противоположных интересов, возможностей их анализа и определения необходимых изменений;
- оказания содействия в переоценке прежних ценностей и норм;
- оказания содействия по усилению лояльности членов данной структурной единицы

Деструктивные функции конфликта

- неудовлетворенность;
- уменьшение степени сотрудничества в будущем, нарушение системы коммуникаций;
- абсолютная преданность своей группе и непродуктивная конкуренция с другими группами организации;
- представление о другой стороне как о враге, о своих целях как о положительных, а о целях другой стороны как об отрицательных;
- сворачивание взаимодействия между конфликтующими сторонами;
- увеличение враждебности между конфликтующими сторонами по мере уменьшения общения, рост взаимной неприязни и ненависти;

Стратегии решения конфликта

| № | Стиль | Сущность стратегии | Условия эффективного применения | Недостатки |
|---|-----------------------|--|---|--|
| 1 | Конкуренция | Стремление добиться своего в ущерб другому; предполагает сосредоточение внимания только на своих интересах, полное игнорирование интересов партнера. | Исход очень важен. Обладание определенной властью. Необходимость срочного решения. | При поражении - неудовлетворенность; при победе - чувство вины; непопулярность; испорченные отношения. |
| 2 | Уклонение (избегание) | Уход от ответственности за решения; характеризуется отсутствием внимания, как к своим интересам, так и к интересом партнера. | Исход не очень важен. Отсутствие власти. Сохранение покоя. Желание выиграть время. | Переход конфликта в скрытую форму. |
| 3 | Приспособление | Сглаживание разногласий за счет собственных интересов; предполагает повышенное внимание к интересам другого, при этом собственные интересы отходят на задний план. | Предмет разногласия более важен, для другого. Желание сохранить мир. Правда, на другой стороне. Отсутствие власти | Уступки. Решение откладывается |

| № | Стиль | Сущность стратегии | Условия эффективного применения | Недостатки |
|---|----------------|---|---|--|
| 4 | Приспособление | Сглаживание разногласий за счет собственных интересов; предполагает повышенное внимание к интересам другого, при этом собственные интересы отходят на задний план | Предмет разногласия более важен, для другого. Желание сохранить мир. Правда, на другой стороне. Отсутствие власти | Решение откладывается |
| 5 | Компромисс | Поиск решений за счет взаимных уступок; представляет собой достижения «половинчатой» выгоды каждой стороной. | Одинаковая власть. Взаимоисключающие интересы. Нет резерва времени. | Получение только половины ожидаемого. Причины конфликта полностью не устранены |
| 6 | Сотрудничество | Поиск решения, удовлетворяющего всех участников; является стратегией, позволяющей учесть интересы обеих сторон. | Есть время. Решение важно обеим сторонам. | Временные и энергетические затраты. Не гарантированность |

Алгоритм деятельности по разрешению конфликта «17 шагов»

(по А. Я. Анцупову)

- Опыт деятельности по управлению конфликтами третьей стороной может быть обобщен в определенный алгоритм - систему «17 шагов» (по А. Я. Анцупову). Предлагаемая последовательность действий может уточняться исходя из особенностей ситуации.
- 1-й шаг. Представить общую картину конфликта и определить ее суть, исходя из анализа той информации, которой вы в данный момент располагаете. Оценить позиции и скрытые интересы обеих сторон.
- 2-й шаг. Побеседовать с одним из оппонентов, позиция которого на данный момент кажется вам более оправданной. Узнать о его точке зрения на причины конфликта, чего он хочет добиться и чего опасается. Установить его мнение об основных интересах и опасениях второго оппонента.
- 3-й шаг. Обязательно побеседовать со вторым оппонентом.
- 4-й шаг. Побеседовать о причинах и характере конфликта с друзьями первого оппонента. Они дадут более объективную информацию об интересах и опасениях своего друга. В дальнейшем они же могут помочь в разрешении конфликта.

Алгоритм деятельности по разрешению конфликта «17 шагов» (по А. Я. Анцупову)

- 5-й шаг. Побеседовать о причинах, характере и способе урегулирования конфликта с друзьями второго оппонента.
- 6-й шаг. Обсудить причины, способы урегулирования и перспективы с неформальными лидерами коллектива.
- 7-й шаг. При необходимости обсудить проблему с руководителями обоих оппонентов.
- 8-й шаг. Понять главную причину конфликта и представить, что в конфликте участвуют не эти конкретные участники, а абстрактные люди.
- 9-й шаг. Определить подсознательные мотивы, скрытые за внешними поводами. Точно понять скрытое содержание конфликта.

Алгоритм деятельности по разрешению конфликта «17 шагов» (по А. Я. Анцупову)

- 10-й шаг. Определить, в чем каждый из оппонентов прав, а в чем не прав. Поддержать в том, в чем они правы, и указать на слабые места в позиции каждого.
- 11-й шаг. Оценить наилучший, наихудший и наиболее вероятный варианты развития событий. Определить, возможно ли, чтобы стороны сами пришли к компромиссу.
- 12-й шаг. Оценить возможные скрытые, отсроченные и перспективные последствия вашего вмешательства в конфликт. Чтобы не превратиться во врага одного из оппонентов.
- 13-й шаг. Продумать и разработать программу-максимум. Подготовить 3-4 варианта предложений оппонентам совместных действий по реализации этой программы.

Алгоритм деятельности по разрешению конфликта «17 шагов»

(по А. Я. Анцупову)

- 14-й шаг. Продумать и разработать программу-минимум. Подготовить 3-4 варианта предложений оппонентам совместных действий по реализации этой программы.
- 15-й шаг. Обсудить обе программы с друзьями каждого из оппонентов, неформальными лидерами, при необходимости – с руководителями. Внести коррекцию в планы общих действий.
- 16-й шаг. Попытаться разрешить конфликт, корректируя не только тактику, но и стратегию действий с учетом конкретной ситуации. Активно привлекать друзей, неформальных лидеров, при необходимости – руководителей. Лучше разрешать конфликт их руками.
- 17-й шаг. Обобщить позитивный и негативный опыт, приобретенный в результате вмешательства в данный конфликт.

Типология конфликтных личностей

Демонстративный тип

- любит быть в центре внимания
- хорошо приспосабливается к различным ситуациям
- ценит хорошее отношение к себе
- избегает кропотливой систематической работы,
- планированием не занимается,
- рационально вести себя не умеет (хорошо удаётся эмоциональное поведение).

Часто становится источником конфликта, но сам себя не считает таковым.

Типы конфликтных личностей

2. Ригидный (негибкий) тип

- подозрителен
- завышенная самооценка,
- прямолинейность

Плохо воспринимает точку зрения окружающих, не считается с их мнением, малокритичен, болезненно обидчив.

3. Неуправляемый тип

импульсивен

непредсказуемое поведение

агрессивность

не самокритичность

высокий уровень притязаний

в неудачах склонен обвинять других,

не умеет грамотно планировать свою деятельность.

прошлым опытом обычно не руководствуется,

слабо соотносит свои поступки с целями и обстоятельствами.

Типы конфликтных личностей

- **4. Сверхточный тип** отличается скрупулезностью в работе, предъявлении повышенных требований к себе и к окружающим, повышенной тревожностью, чувствительностью, обидчивостью. Часто проявляет несдержанность. Плохо разбирается в реальных взаимоотношениях в группе.
- **5. Бесконфликтный тип** обладает внушаемостью, внутренней противоречивостью, неустойчивостью в оценках и мнениях, непоследовательностью поведения. Ориентируется на быстрый успех, поэтому склонен к излишним компромиссам. Не обладает силой воли и не задумывается над

Психологическая устойчивость

- Конфликт развивается в ситуации повышенной психической напряженности и сопровождается значительными эмоциональными затратами. В связи с этим конфликтологи отмечают важность понятия *психологическая устойчивость*.

Это характеристика личности, состоящая в оптимальном функционировании психики в трудных ситуациях, а конфликт – один из типов трудных ситуаций

Это свойство личности зависит:

- - от типа нервной системы человека;
- - от опыта человека, профессиональной подготовки, навыков и умений поведения и деятельности;
- - от уровня развития основных познавательных структур личности.

Конфликтологическая устойчивость

- Специфическое проявление психологической устойчивости – *конфликтоустойчивость личности.*

Это способность человека оптимально организовать свое поведение в трудных ситуациях социального взаимодействия, бесконфликтно решать проблемы в отношениях с другими людьми, а в конфликтной ситуации придти к оптимальному разрешению конфликта.

- Высокий уровень конфликтоустойчивости предполагает грамотные действия и поведение в конфликтных ситуациях, оптимизацию взаимодействия в конфликте, недопущение втягивания себя в эскалацию конфликта, сосредоточение усилий на конструктивных действиях.
- *Конфликтоустойчивость – необходимая характеристика личности руководящего работника.*

Эффективность поведения в конфликтной ситуации *толерантной личности* значительно выше. Она отличается психологической устойчивостью (стрессоустойчивостью, конфликтоустойчивостью).

По направленности толерантности можно выделить:

- - внешнюю толерантность (к другим) – сформированное убеждение, позволяющее личности допускать наличие у других собственной позиции, способности рассматривать конфликтную ситуацию с различных точек зрения, учитывать различные аспекты и аргументы;
- - внутренняя толерантность (внутренняя устойчивость) – способность сохранять равновесие в конфликтной ситуации, принимать решение и действовать в этих условиях.

Компоненты конфликтоустойчивости личности

Конфликтоустойчивость имеет свою структуру

- *Эмоциональный компонент* заключается в умении управлять своим эмоциональным состоянием в предконфликтных и конфликтных ситуациях, способности открыто выражать эмоции, не переходя в депрессивные состояния при затягивании и проигрыше в конфликте.
- *Волевой компонент* – позволяет регулировать свое эмоциональное возбуждение в конфликтной ситуации. Он обеспечивает: толерантность, терпимость к чужому мнению, самоконтроль, умение дать объективную оценку конфликта, умение сводить к минимуму искажение восприятия.

Группы педагогических конфликтов

- 1. Конфликты между учителем и учеником
 2. Конфликты между учителем и группой детей (иногда целым классом)
 3. Конфликты между учителем и родителем (родителями)
 4. Конфликты между детьми
 5. Конфликты в педагогическом коллективе
 6. Внутрисемейные конфликты у ученика либо у учителя, последствия которых проявляются в их школьной (профессиональной) жизни

Чего ожидают?????

Ученик ожидает, что учитель будет:

- - уважительно относиться к нему;
- - адекватно оценивать знания ученика –
- - предлагать современный материал в интересной форме;
- - применять эффективные методы преподавания;
- -???
- -????

Учитель ожидает, что ученик будет:

- - относиться к нему с уважением;
- - регулярно посещать занятия;
- - готовиться к занятиям;
- - активно работать во время урока.

Характерные причины конфликтов между учителями

Конфликты типа «преподаватель — преподаватель» в основном связаны с социально-профессиональной иерархией и индивидуально-психологическими особенностями профессорско-преподавательского коллектива.

По мнению преподавателей-респондентов, причины конфликтов в вузовских коллективах имеют следующие основания:

- различия в ценностных ориентациях (15%);
- различия в уровне профессионализма (15%);
- нетерпимость, бестактность в общении друг с другом (8%);
- разногласия между старшими и младшими поколениями учителей в школе (5%).

Необходимо особо подчеркнуть, что до 70% учителей считают своих коллег некомпетентными людьми, и в то же время самооценка самих опрошенных довольно высока.

Причины педагогических конфликтов

| № | Причины | % |
|---|---|------|
| 1 | Недостаток педагогического опыта, нехватку личных педагогических знаний, недостаточное владение методикой | 12% |
| 2 | Нехватка языковых знаний и навыков | 2%. |
| 3 | Личные качества учителя | 6 % |
| 4 | Недостатки в методике работы учителя | 11 % |
| 5 | Внутренние проблемы в коллективе | 1 % |
| 6 | Индивидуально-личностные особенности ученика, его вина | 9% |
| 7 | Вина родителей | 9 % |
| 8 | Комплекс причин | 9 % |

В свою очередь, низкую эффективность учебного процесса и конфликтность в общении преподаватели объясняют следующими причинами:

- индивидуальное отношение к учебе, лень, нежелание учиться (такого мнения придерживаются каждый третий преподаватель-респондент);
- слабая базовая подготовка, отсутствие у ученика самостоятельного мышления, низкий уровень общей культуры, (13%);
- отсутствие интереса к учебе (69%);
- завышенная самооценка (30%).

Типология педагогических конфликтов

| | |
|--|------|
| конфликты из-за недисциплинированности на уроке | 14% |
| конфликты из-за потери учебной мотивации | 8 % |
| конфликты из-за неготовности к уроку | 9 % |
| конфликты с отстающими учениками | 7 % |
| конфликты с педагогически запущенными | 6 % |
| конфликты с учениками с отклоняющимся поведением | 12 % |
| конфликты с учениками, личные особенности которых требуют педагогической коррекции | 7 % |
| конфликты с лидерами (неформальными) | 4% |

Конфликтологическая компетенция

- С развитием конфликтологии сформировалось понятие конфликтологическая компетенция - это способность действующего лица (организации, социальной группы, общественного движения и т.д.) в реальном конфликте осуществлять деятельность, направленную на минимизацию деструктивных форм конфликта и перевода социально-негативных конфликтов в социально-позитивное русло. Она представляет собой уровень развития осведомленности о диапазоне возможных стратегий конфликтующих сторон и умение оказать содействие в реализации конструктивного взаимодействия в конкретной конфликтной ситуации (термин введен Б. Хасаном).

Психокоррекционные принципы по А.Б. Добровичу

1. **Принцип "выхода чувств"**. Необходимо давать ученику возможность выразить свои эмоции;
2. **Принцип "эмоционального возмещения"**. Облегчает разрешение любого конфликта порция положительных эмоций, похвала и комплименты тому, кто находится во власти отрицательных переживаний;
3. **Принцип "авторитетного третьего"**. Подключать, неявно для потерпевшего (обиженного, третье авторитетное для него лицо, которое, как-бы, ненароком приносит информацию о позитивном отношении к обиженному его оппонента;
4. **Принцип "обнажения агрессии"**. Когда враждующим представляется возможность излить свою агрессию по отношению друг к другу в ситуации явного соперничества (например, при участии в соревновании);

- **5. Принцип "принудительного слушания оппонента"**. Принцип применяется в ситуациях психокоррекционной работы с конфликтующими (например, школьным психологом), когда оппонентов просят воспроизводить все сказанное другим, а только затем переходить к собственным мыслям. Приучать конфликтующих учеников к правилам конструктивного спора необходимо с развития у них способности слушать оппонента;
- **6. Принцип "обмена позициями"**. Полезно при управлении конфликтом задать участникам вопрос о том, что думает, что испытывает и почему так поступает противоположная сторона. "Взгляд со стороны" облегчает ситуацию профессионального вмешательства в конфликт. Для участников же, такая задача приводит к лучшему пониманию оппонента и более спокойному подходу к проблеме;
- **7. Принцип "расширения духовного горизонта"** спорящих. Педагог, разбирая конфликт, обращает внимание на жизненные ценности более высшего порядка, указывает на эгоизм аргументов каждого.

Деструктивность семейного воспитания

Выделяют следующие черты деструктивных типов воспитания:

- разногласия членов семьи по вопросам воспитания;
- противоречивость, непоследовательность, неадекватность;
- опека и запреты во многих сферах жизни детей;
- повышенные требования к детям, частое применение угроз, осуждений.

Подростки в конфликте:

- кризис переходного возраста;
- стремление к самостоятельности и самоопределению;
- требование большей автономии во всем - от одежды до помещения;
- привычка к конфликту, воспитанная поведением взрослых в семье;
- бравирование подростка своими правами перед сверстниками и авторитетными для него людьми.

Родители в конфликте:

- нежелание признавать, что ребенок стал взрослым;
- боязнь выпустить ребенка из гнезда, неверие в его силы;
- проецирование поведения ребенка на себя в его возрасте;
- борьба за собственную власть и авторитетность;
- отсутствие понимания между взрослыми в воспитании ребенка;
- неподтверждение родительских ожиданий

ТИПЫ КОНФЛИКТОВ ПОДРОСТКОВ С РОДИТЕЛЯМИ

- конфликт неустойчивости родительского отношения (постоянная смена критериев оценки ребенка);
- конфликт сверхзаботы (излишняя опека и сверхожидания);
- конфликт неуважения прав на самостоятельность (тотальность указаний и контроля);
- конфликт отцовского авторитета (стремление добиться своего в конфликте любой ценой).

Обычно ребенок на притязания и конфликтные действия родителей отвечает такими реакциями (стратегиями), как:

- реакция оппозиции (демонстративные действия негативного характера);
- реакция отказа (неподчинение требованиям родителей);
- реакция изоляции (стремление избежать нежелательных контактов с родителями, сокрытие информации и действий)

Что же нужно делать родителям, чтобы избежать конфликтов с детьми?

Во-первых, перестать общаться с ребенком такими способами:

- **Приказывать, командовать:**

«Сейчас же перестань», «Убери быстро», «Чтобы я этого больше не видел». Такие фразы вызывают у детей чувства унижения, бесправия, неуважения к его личности, и они в ответ сопротивляются, бурчат, огрызаются, обижаются.

- **Предупреждать, угрожать, предостерегать:**

«Если ты не прекратишь, то я... », «Еще раз — и я возьму ремень», «Не придешь вовремя, убью». Регулярное употребление их, начиная с 4-5 лет, ведет к катастрофическим последствиям — ребенок начинает чувствовать себя беззащитным, бесправным, нелюбимым и как следствие - становится агрессивным, непослушным, недоверчивым, конфликтным.

- **Строить догадки, свои интерпретации:**

«Я знаю, что ты ничего не умеешь... », «Небось, опять подрался», «Я вижу тебя насквозь». Кто из детей любит, когда его вычисляют? Это лишь вызывает защитные реакции

- **Читать нравоучения, проповеди:**

«Ты обещал вести себя хорошо», «Ты должен хорошо учиться», «Нужно уважать родителей». Из таких фраз дети не узнают ничего нового, но чувствуют давление авторитета, вину, появляется желание огрызнуться, съязвить что-то в ответ.

- **Критиковать, обвинять:**

«Ну на что это похоже», «Какой же ты лентяй». Обзывать, высмеивать: «Ты настоящий дурень», «Ты ни на что не годишься». Ребенок начинает думать, что он на самом деле такой. Это приносит непоправимый вред — ребенок растет стеснительным, тревожным, недоверчивым, замкнутым. В подростковом возрасте это вызывает агрессию к родителям, конфликты.

- **Давать советы, готовые решения:**

«Я бы на твоём месте...», «По-моему, ты плохо сделала». Давая совет, если его не просят, мы сообщаем ребенку, что он мал, неопытен, глуп. И он хочет защитить свое достоинство.

- Выспрашивать, расследовать:

«Ну нет, ты все-таки скажи», «Что случилось? Ведь я все равно узнаю, почему ты получил двойку». Удержаться от расспросов очень трудно, но лучше заменить вопросительные предложения на утвердительные: «Я чувствую, что у тебя что-то случилось», «Ты молчишь», «Ты сегодня не в духе».

научитесь доверять ребенку:

- Давайте ему свободу выбора с самых ранних лет (*«Что ты хочешь есть - кашу или суп?»*).
- Постоянно ему напоминайте о том, что он сам принимает решения, которые определяют его повседневную жизнь (*«Как захочешь, так и будет», «Как бы ты ни решил, - всегда согласен с тобой»*)