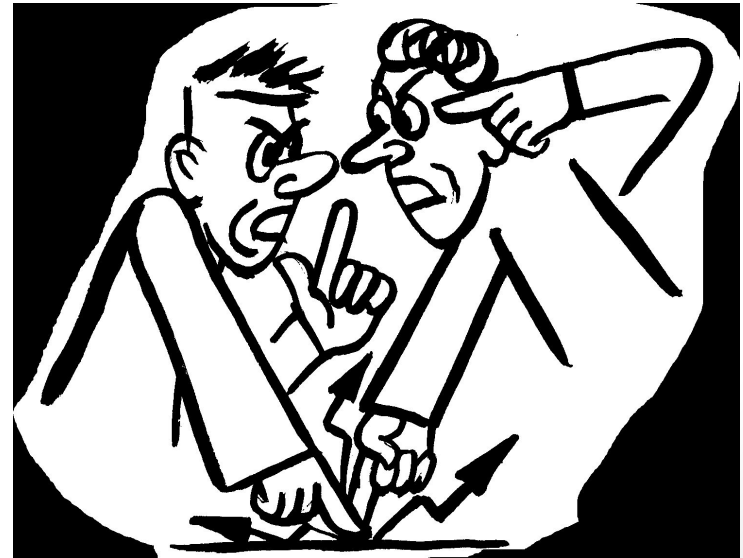


Конфликтология

Составитель:
психолог МФТИ,
Унгер Надежда Александровна

Конфликт

- (лат. *conflictus* - столкновение) - столкновение противоположно направленных целей, интересов, позиций, мнений или взглядов оппонентов или субъектов взаимодействия.



Виды конфликтов

- Межличностные
- Внутриличностные



Функции конфликта

<i>Позитивные (конструктивные)</i>	<i>Негативные (деструктивные)</i>
разрядка напряженности между конфликтующими сторонами, функция “выхлопного клапана”	большие эмоциональные затраты на участие в конфликте
позволяет людям больше узнать друг о друге	ухудшение социально-психологического климата в коллективе
стимулирование к изменениям и развитию	придание большего значения победе в конфликте, чем решению проблемы
оказание содействия в переоценке прежних ценностей и норм	закрепление в социальном опыте личности или группы конфликтных способов решения проблем.

Конфликтогены

- слова, действия (или бездействия), способствующие возникновению и развитию конфликта



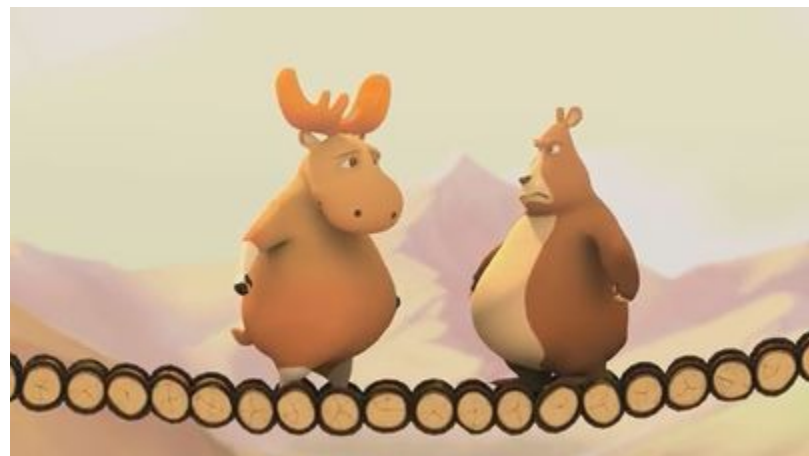
Типы конфликтогенов:

- стремление к превосходству;
- проявление агрессивности;
- проявление эгоизма.

Формулы конфликта

- Конфликтная ситуация + Инцидент = Конфликт
- Конфликтная ситуация + Конфликтная ситуация + ... = Конфликт.

- **Конфликтная ситуация** – это накопившиеся противоречия, содержащие истинную причину конфликта.
- **Инцидент** - это стечение обстоятельств, являющихся поводом для конфликта.



СИТУАЦИЯ

- Между двумя сотрудниками не сложились отношения. В разговоре между собой, один употребил какие - то неудачные слова. Второй обиделся, хлопнул дверью и написал жалобу на первого. Вышестоящий руководитель вызвал обидчика и заставил его извиниться. «Инцидент исчерпан», - заявил руководитель удовлетворительно, имея в виду, что конфликт разрешен.

Этапы развития конфликта

- а) возникновение разногласий;
- б) возрастание напряженности в отношениях;
- в) осознание ситуации как конфликтной хотя бы одним из ее участников;
- г) собственно конфликтное взаимодействие
- д) исход (разрешение) конфликта.

Стили поведения в конфликтной ситуации Томаса-Килманна



1 этап.

Проанализируйте свои мотивы:

- **факты** (Каковы факты, относящиеся к данной ситуации? Это действительно факты или догадки? Отделите факты от интерпретаций, описания от выводов.)
- **чувства** (Что я чувствую по отношению к данной ситуации в целом? Что чувствуют другие?)
- **желания** (Что я хочу в действительности? Каковы желания других? Знаю я это наверняка или догадываюсь?)
- **смыслы** (Зачем мне это?)
- **действия** (Что я делаю, чтобы добиться цели?)
- **препятствия** (Что мне мешает?)
- **средства** (Как я могу добиться того, чего хочу? Помните, что любая цель может быть достигнута больше, чем одним способом. Придумайте 3-4 варианта.)

2 этап.

Проанализируйте мотивы оппонента:

- **факты** (Каковы факты, относящиеся к данной ситуации? Попробуйте отделить факты от их интерпретаций и догадок)
- **чувства** (Что он чувствует по отношению к данной ситуации в целом? Что чувствуют другие люди, включенные в эту ситуацию?)
- **желания** (Что он хочет в действительности? Каковы желания других людей, включенных в эту ситуацию? Знает он это наверняка или догадывается?)
- **смыслы** (Зачем ему это?)
- **действия** (Что он сделал или делает, чтобы добиться цели?)
- **препятствия** (Что ему мешает?)
- **средства** (Как он может добиться того, чего хочет? 3-4 варианта)

Технология разрешения конфликтов:

- Шаг 1. Снятие масок;
- Шаг 2. Выявление подлинной проблемы;
- Шаг 3. Отказ от установки «только победа»;
- Шаг 4. Нахождение нескольких возможных решений;
- Шаг 5. Оценка вариантов и выбор наилучшего из них;
- Шаг 6. Стремление к диалогу и пониманию;
- Шаг 7. Признание ценности отношений и стремление к их сбережению.

Причины агрессии

- Межличностные факторы
- Влияние алкоголя, наркотиков
- Психические расстройства
- Образец отношений и поведения родителей;
- Психологические трудности
- Просмотр фильмов со сценами насилия
- Характер подкрепления агрессивного поведения со стороны окружающих.
- Исчерпаны все возможности для удовлетворения своих трудностей



Общение с агрессивно настроенными людьми

- Замена негативных оборотов речи позитивными
- Общение без оценочных суждений, избегание обвинений
- Эмпатическое слушание, показать готовность выслушать
- Уверенность в том, что можно найти взаимоприемлемые решения
- Знание психологических механизмов агрессии
- Развитие самоконтроля над агрессивными действиями

Общение с агрессивно настроенными людьми

- Концентрация внимания на решении общей проблемы, а не защите собственного мнения
- Поиск ответов на все вопросы агрессивно настроенного человека
- Даже если отрицательные эмоции накаляются, стараться сохранять спокойствие и отвечать нейтральным тоном

Преодоление отрицательных эмоций

- **1-й шаг** - Взять под контроль свои эмоции/дать выход эмоциям другого человека.
- **2-й шаг** - Стараться не принимать на свой счет слова и поведение другого человека (напомните себе, что трудный человек ведет себя аналогичным образом со всеми).
- **3-й шаг** - Установить, кого он напоминает вам, с кем в прошлом были затруднения, и отделить ваше восприятие от тех чувств, которые вы испытывали к тому, кого он вам напоминает.

Преодоление отрицательных эмоций

- **4-й шаг** - Использовать способы успокоения для овладения эмоциями.
- **5-й шаг** - Использовать те приемы общения, которые позволяют дать выход эмоциям другого (метод внимательного молчания).
- **6-й шаг** - Если чувствуете, что попадаете под влияние трудного человека, то говорите себе: «У меня свой собственный взгляд на мир»

Рекомендации по конструктивному разрешению конфликтных ситуаций:

- Сосредоточьте внимание на проблеме, а не на личности оппонента.
- Внимательно слушайте собеседника. Будьте внимательны к его чувствам.
- Проявите желание и наберитесь терпения, чтобы рассмотреть все возможные варианты решения.
- Найдите то общее, что позволит продвигаться к согласию.
- Если вы не уложились в определенное время или не выяснили все вопросы до конца, договоритесь о новой встрече.

Методы профилактики конфликтов

- ранняя диагностика конфликта и выявление его причин с тем, чтобы не допустить его дальнейшего разрастания;
- "выплескивание", "разрядка" негативных эмоций через виды деятельности, не причиняющие заметного вреда оппоненту;
- внимательное отношение к своим словам и действиям, направленных на собеседника
- работа над своими психологическими трудностями.

«Окно Джохари»

<p>АРЕНА (открытая зона)</p> <p>Я знаю Окружающие знают</p>	<p>СЛЕПОЕ ПЯТНО</p> <p>Я не знаю Окружающие знают</p>
<p>ВИДИМОСТЬ (закрытая зона)</p> <p>Я знаю Окружающие не знают</p>	<p>НЕВЕДОМАЯ ЗОНА</p> <p>Я не знаю Окружающие не знают</p>

СПАСИБО!!!

Задача

- К реке подошли двое и просят лодочника переправить их на другую сторону реки. Лодочник соглашается, но с двумя условиями: 1) в лодке должно быть не более одного человека; 2) лодка должна быть возвращена ему обратно.

Соперничество приемлемо, когда:

- необходимы быстрые решительные действия;
- необходимо принять непопулярное решение по важным вопросам;
- есть уверенность в правильности выбранного важного решения;
- люди манипулятивно используют преимущества собственной позиции.

Сотрудничество приемлемо, когда:

- предмет конфликта сложен и требует детального обсуждения
- есть важность решения для обеих сторон (компромисс недопустим);
- обе стороны готовы потратить время и силы на разбор
- оппоненты доброжелательно относятся друг к другу;
- обе стороны хотят добиться долгого решения, а не временного

Избегание приемлемо, когда:

- предмет разногласий несущественен и есть другие более важные дела;
- отсутствует возможность удовлетворить собственные интересы;
- вероятность разрушить отношения больше, чем улучшить их;
- надо успокоиться, отойти от переживаний;
- другие могут решить конфликт более эффективно;
- перед принятием конкретных действий необходимо собрать информацию.

Приспособление приемлемо, когда

- есть необходимость прислушаться к иной точке зрения, показать гибкость;
- надо завоевать доверие и обеспечить прочную позицию на будущее;
- целесообразно минимизировать потери при слабой позиции;
- важна гармония и стабильность отношений.

Компромисс приемлем, когда:

- цели важны, но не стоят того, чтобы прибегать к жестким мерам для их достижения;
- оппоненты имеют одинаковую силу, но стремятся достичь важных целей;
- необходимо прийти к временному соглашению по важным вопросам;
- необходимо принять приемлемое решение при остром дефиците времени;
- когда нужно сделать «шаг назад», если сотрудничество и конкуренция не помогают достичь целей.

- Описание ситуации и участников (характеристика).
- Определение ситуации, когда каждый из участников мог бы предупредить ее переход в конфликт. Оценить, каким образом.
- Что помешало оппонентам сделать это (эмоции, свидетели, растерянность и т.п.).
- Какие приемы погашения (предупреждения) конфликта мог бы использовать каждый из участников в затруднительной ситуации, и как он их использовал?
- Какую информацию получил каждый участник конфликта о своих коммуникативных качествах, о достоинствах и недостатках, о просчетах и т.п. Анализ своего поведения, ошибок.
- Варианты взаимоотношений оппонентов после конфликта.