

МЕЖЛИЧНОСТНЫЙ КОНФЛИКТ

Гр.**51.11** Богданов Олег

**Сущность и содержание
межличностного
конфликта**

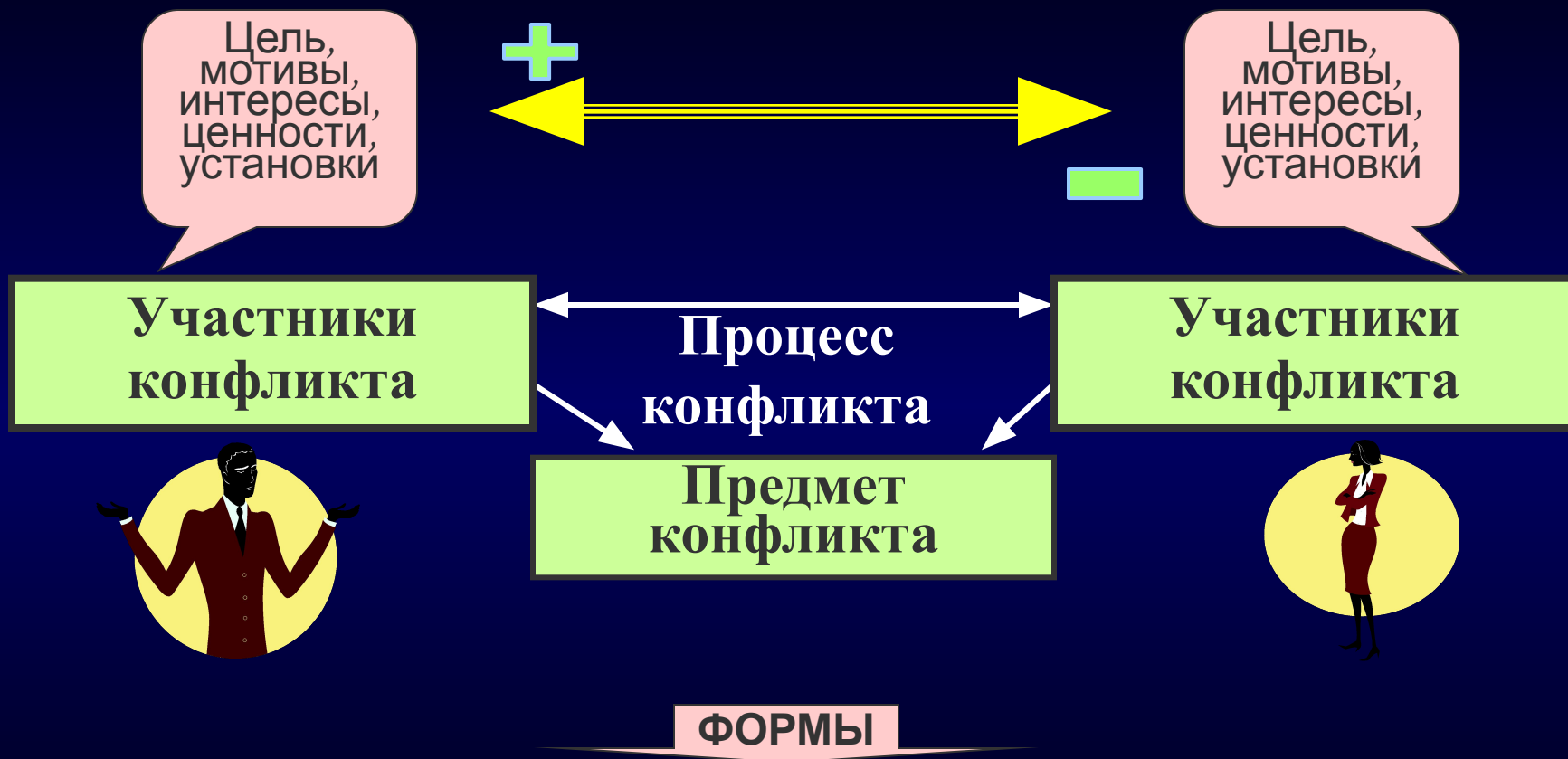
Межличностный конфликт -

это результат ситуации, в которой потребности, цели, представления одного человека вступают в противоречие с потребностями, целями и представлениями другого

Нас всегда окружают другие люди,
образуя круг друзей, знакомых,
соседей, дальних и близких
родственников. Мы с нетерпением
ждем встречи с ними, стараемся
продлить время общения, но иногда
присутствие других людей
обременяет нас.

«ПОТРЕБНОСТИ ЛЮДЕЙ ДИКТУЮТ ИХ
ПОВЕДЕНИЕ С ТАКОЙ ЖЕ ВЛАСТНОСТЬЮ, КАК
СИЛА ТЯГОТЕНИЯ - ДВИЖЕНИЯ
ФИЗИЧЕСКИХ ТЕЛ» (Б.Ф.Ломов)

ПОНЯТИЕ МЕЖЛИЧНОСТНОГО КОНФЛИКТА



СКАНДАЛ

ВРАЖДА

ССОРА

ВОЙНА

Конфликт – неизбежное явление социальной жизни

Каждому человеку в своей жизни приходилось сталкиваться с конфликтной ситуацией. Конфликты занимают большое место в нашей жизни. Ни на работе, ни дома, ни в любой другой ячейке общества при всем старании конфликтов не избежать. Невозможно жить без ссор даже двум любящим друг друга людям, что уж и говорить о коллективе, в котором кто-то кого-то за что-то недолюбливает. Психологи всего мира единодушно утверждают: «Конфликт – обязательный атрибут взаимоотношений».

Слово «конфликт» в переводе с латинского означает «столкновение». Конфликт – это «ситуация, в которой стороны сообщают о несовместимости их позиций



**ТРУДОВАЯ
ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ**



СЕМЬЯ

**СФЕРЫ
ПРОЯВЛЕНИЯ
МЕЖЛИЧНОСТНЫ
Х
КОНФЛИКТОВ**

ОБЩЕСТВО

УЧЕБА



Ситуация: В период ухаживания Николай клялся, обещая Нине, носить ее на руках.
Что произойдет, если ожидания Нины не оправдаются?

КОНФЛИКТ

Межличностный конфликт выявляет отсутствие согласия в сложившейся системе взаимодействия между людьми. У них появляются противоположные мнения, интересы, точки зрения, взгляды на одни и те же проблемы, которые на соответствующем этапе взаимоотношений нарушают нормальное взаимодействие, когда одна из сторон начинает целенаправленно действовать в ущерб другой, а та, в свою очередь, осознает, что эти действия ущемляют ее интересы, и предпринимает ответные действия. Такая ситуация чаще всего приводит к конфликту как средству ее разрешения. Полное разрешение конфликта будет осуществлено в том случае, когда противоборствующие стороны вместе вполне осознанно устранят причины, породившие его. Если же конфликт разрешится победой одной из сторон, то такое состояние окажется временным и конфликт обязательно в какой-то форме заявит о себе при благоприятных обстоятельствах.

Межличностные конфликты обладают своей спецификой в сравнении с другими видами конфликтов.

1. Каждый участник стремится доказать свою правоту, чаще прибегая к обвинению мнения оппонента, но не к фактической аргументации своих взглядов.
2. В конфликте у всех участвующих сторон присутствуют острые негативные эмоции, которыми субъекты уже не способны управлять.
3. Негативное отношение к оппоненту, неадекватные эмоции и настроения преобладают и после разрешения конфликта.

Любое урегулирование конфликта или его предупреждение направлены на сохранение существующей системы межличностного взаимодействия. Однако источником конфликта могут оказаться такие причины, которые ведут к разрушению сложившейся системы взаимодействия. В связи с этим выделяют различные функции конфликта: конструктивные и деструктивные.

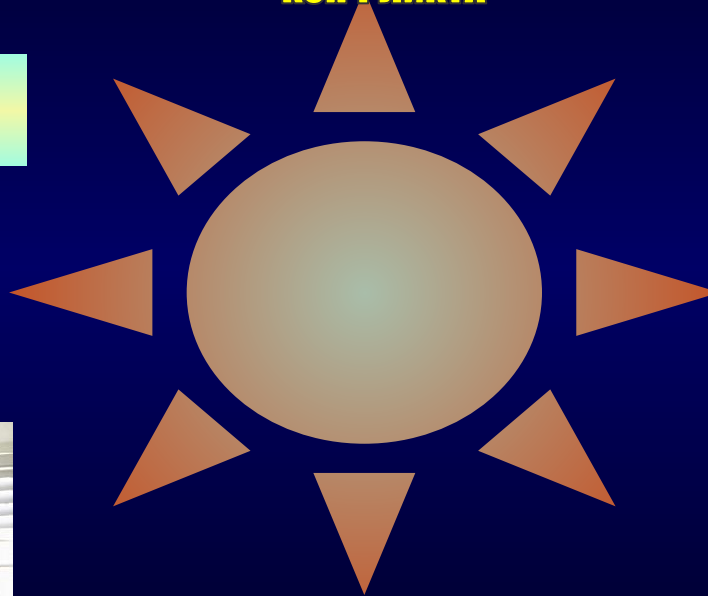
**Предмет спора, столкновения,
вражды и т.д.**

**Состав и характеристики
участников конфликта**

**ОСНОВАНИЯ
КЛАССИФИКАЦИИ
МЕЖЛИЧНОСТНОГО
КОНФЛИКТА**

**Место происхождения
конфликта**

**Стратегии и методы
урегулирования
конфликта**



ПРИЧИНЫ МЕЖЛИЧНОСТНОГО КОНФЛИКТА

ОБЪЕКТИВНЫЕ

Ресурсно-материальные

недостаток материальных средств;

бытовая неустроенность

Социально-отношенческие

Использование служебного положения в личных целях;
отношение начальник и подчиненный;
отношение родителей и детей и др.

СУБЪЕКТИВНЫЕ

Возрастные, индивидуальные, половые особенности личности

стремление к превосходству;
разный жизненный опыт;
разные представления о нравственных ценностях;
способы поведения, агрессивность;
эгоизм, грубость;
нарушение обещаний;
ожидание и реальное

поведение и др.

ВСЕ МЕЖЛИЧНОСТНЫЕ КОНФЛИКТЫ ПЕРЕЖИВАЮТСЯ ЭМОЦИОНАЛЬНО

Принижение значимости
роли человека,
негативная оценка его
поступков.

Попытка обсуждения
вопроса при негативных
эмоциональных
состояниях партнера

Подчеркивание
разницы между
собой и партнером:
завышение своих
достоинств и
принижение
достоинств
партнера;
преуменьшение
вклада партнера в
общее дело.

ВЗАИМОДЕЙ
СТВИЯ,
ПРИВОДЯЩИ
Е
К
КОНФЛИКТУ

Придирки и угрозы.

Проявление
недоверия к
партнеру, личной
антипатии.

Нарушение
персонального
физического
пространства в ходе
общения.

Перебивание
собеседника при
высказывании им своего
мнения.

агрессивисты - задирают других и раздражаются сами, если их не слушают

жалобщики - всегда на что-нибудь жалуются, но сами обычно ничего не делают для решения проблемы;

молчуны - спокойные и немногословные, но узнать о чем они думают и чего хотят весьма сложно

сверхпокладистые - со всеми соглашаются и обещают поддержку, но слова у таких людей расходятся с делом



ТИПЫ ТРУДНЫХ ЛЮДЕЙ

вечные пессимисты - всегда предвидят неудачи и считают, что из затеваемого ничего не получится

всезнайки - считают себя выше, умнее других и всячески демонстрируют свое превосходство

нерешительные - медлят с принятием решения, потому что боятся ошибиться

максималисты - хотят чего-то прямо сейчас, даже если в этом нет необходимости

скрытые - затаивают обиды и неожиданно набрасываются на оппонента

невинные лгуны - вводят других в заблуждение ложью и обманом

ложные альтруисты - якобы делают добро, но «носят камень за пазухой»

Динамика межличностного конфликта и его разрешение

ОСОЗНАНИЕ ЦЕЛИ

Преобладает мнение, что притязания можно удовлетворить посредством переговоров. Сотрудничество преобладает.



КОАЛИЦИИ

Привлечение сторонников. Взаимное наклеивание отрицательных ярлыков

СПОР

Вербальное принуждение. Сотрудничество и неприязнь чередуются.

ЭТАПЫ

РАЗВИТИЯ

МЕЖЛИЧНОСТНОГО НОГО

КОНФЛИКТА

УДАРЫ

При нанесении взаимного ущерба меньший рассматривается как выигрыш.

УГРОЗЫ

Эскалация взаимных угроз. Стрессы.

САМОУНИЧТОЖЕНИЕ

Тотальная борьба. Преобладает мнение, что проигрыш другого является целью жизни.

ДЕЙСТВИЯ

Переход к действиям. Ложное толкование действий друг друга. Чувство неприязни преобладает.



Уход

от разрешения конфликта. В этом случае вы воздерживаетесь от конфликта и стараетесь не говорить о нем. Результат - *проигрыш/проигрыш*, и конфликт не разрешен.

Компромисс

взаимные уступки обеих сторон путем получения частичного удовлетворения. Результат *проигрыш/проигрыш* или *выигрыш/выигрыш* и ни одна из сторон не получает полного удовлетворения. Конфликт не разрешен.



СТРАТЕГИИ РАЗРЕШЕНИЯ МЕЖЛИЧНОСТНОГО КОНФЛИКТА

Приспособление

одна из сторон либо соглашается с предъявленными ей претензиями (но только в данный момент), либо стремится оправдать себя и не расстраивать человека. Результат *проигрыш/выигрыш* и противоположная сторона получает удовлетворение, но конфликт не разрешен.

Сотрудничество

путем совместного разрешения проблемы. Результат - *выигрыш/выигрыш* и обе стороны будут удовлетворены процессом. Конфликт - разрешен

Соперничество - подавление противоположного субъекта конфликта путем принуждения силой (или угрозой применения силы). Один из субъектов в этом случае занимает позицию: «Я добьюсь своего, независимо от того, что мне придется сделать». Результат *выигрыш/проигрыш* и одна из сторон (принуждающий) получает удовлетворение. Конфликт не разрешен. При этом межличностные отношения в дальнейшем отсутствуют, и наступает физическое и психологическое страдание проигравшего.

«Я»

Подчеркивание индивидуальности партнера

ости партнера

«МОЕ ИМЯ»

Обращение к собеседнику по имени

(запоминание имени)

«ЧТО Я ХОЧУ»

Уважение достоинства, желаний, потребностей партнера

партнера

«Я ХОРОШИЙ»

Видение партнера в положительном свете

свете

«Я ИМЕЮ ПРАВА»

Уважение прав человека

ЧТО В СЕБЕ ЛЮДИ ЦЕНЯТ

«ПОДДЕРЖКА»

Обращение к личности

«ПОЛ»

Принятие во внимание особенностей мужской (женской) роли

«Я БЫЛ-ЕСТЬ-БУДУ»

Обращение к прошлому и будущему собеседника

«КОМПЛИМЕНТ»

Приятные слова, преувеличивающие какие-то достоинства,

эффект внушения

«Я ДОЛЖЕН»

Адресация к долгу

долгу

НЕКОТОРЫЕ СОВЕТЫ ПРИ ВОЗНИКНОВЕНИИ МЕЖЛИЧНОСТНОГО КОНФЛИКТА

1. Дайте партнеру «разрядиться». При его агрессивности помогите ему снизить внутреннее напряжение, что-либо говорить ему бесполезно. Надо вести себя спокойно, уверенно, но не высокомерно.

2. Попросите его спокойно высказать свои претензии. Спросите о фактах, доказательствах, а не о выражении эмоций. Людям свойственно путать факты и эмоции

3. Сбивайте агрессию неожиданными приемами. Спросите так, чтобы сознание разъяренного партнера с отрицательных эмоций переключить на положительные. Это может быть просьба о доверительном совете. Или неожиданный вопрос совсем о другом, не значимом для него. Можно напомнить о том, что связано с прошлым и было приятным.

4. Не давая партнеру отрицательных оценок, говорите о своих чувствах. «Я чувствую себя обманутым», но не «Вы меня обманули». Или «Я очень огорчен тем, как Вы со мной говорите», но не «Вы грубый человек».

5. Говорите тогда, когда партнер остыл.

Держите паузы, пока партнер не остынет.

Побеждает тот, кто не дает разгореться конфликту.

6. Ничего *не надо доказывать*. Никто никогда в конфликтной ситуации ничего не докажет. Пустое занятие. Надо просто установить общие точки зрения, и понять то, что разъединяет партнеров.

6. Если чувствуете свою вину, не бойтесь извиниться. Это обезоруживает партнера и вызывает уважение.

Избежать всех конфликтов невозможно. Однако в действительности чаще всего не сами конфликты разрушительно действуют на людей и затрудняют их отношения, а следствия некоторых форм поведения в конфликтной ситуации: страх, враждебность, угрозы. Следует научиться выбирать эффективные способы разрешения конфликтных ситуаций и сохранять отношения людей.