

Министерство образования и науки РФ  
Федеральное государственное  
бюджетное образовательное  
учреждение  
Высшего профессионального  
образования  
«Бирская государственная социально-  
педагогическая академия»  
Социально-гуманитарный институт  
Кафедра психологии

# Презентация на тему: способы разрешения, профилактики конфликтов

Выполнили: студенты 3 курса 3 группы СГИ  
Яркаев Юрий и Санёв Евгений  
Проверила: к.п.н. доцент Батурина Оксана  
Сергеевна

# Определение конфликта

Конфликт — это столкновение разных интересов; естественный процесс, которого не надо бояться. При правильном отношении, конфликты могут научить нас оптимальному взаимодействию с миром, лучше узнать себя и людей, выявить разнообразие точек зрения. Разрешение межличностного конфликта выводит взаимоотношения на более качественный уровень, расширяет возможности группы в целом, объединяет её.



# Способы разрешения конфликта

Далеко не все конфликты можно предупредить. Поэтому очень важно уметь конструктивно выходить из конфликта. В конфликтологии стало традиционным завершающий этап в динамике конфликта обозначать термином разрешение конфликта.

Выбор стратегии выхода из конфликта зависит от различных факторов. Обычно они указывают на личные особенности оппонентов, уровень нанесенного ущерба и собственного ущерба, наличие ресурсов, статус оппонентов, возможные последствия, серьезность решаемой проблемы, продолжительн



# Способы разрешения конфликта

## Кеннет Томас выделяет следующие способы регулирования конфликтов:

- 1) **Соперничество** (конкуренция) как стремление добиться удовлетворения своих интересов. Заключается в навязывания другой стороне выгодного для себя решения. Этот стиль наиболее типичен для поведения в конфликтной ситуации. Из этого проистекает желание надавить на партнера, навязать свои интересы, игнорируя интересы другой стороны. Этот стиль может использовать человек, обладающий сильной волей, достаточным авторитетом, властью. Его можно использовать, если исход конфликта очень важен для участника и он обладает достаточной властью и авторитетом и ему представляется очевидным, что предлагаемое решение -- наилучшее или чувствует, что у него нет иного выбора и ему нечего терять. Однако следует учитывать, что эта стратегия редко приносит долгосрочные результаты, так как проигравшая сторона может не поддержать решение, принятое вопреки ее воле, или даже попытается саботировать его. Кроме того, тот, кто сегодня проиграл, завтра может отказаться от сотрудничества. Этот стиль не может быть использован в близких, личных отношениях, поскольку кроме чувства отчуждения он больше ничего вызвать не может. Поведение человека, придерживающегося этого стиля, коротко можно описать



## Способы разрешения конфликта

2) **Приспособление**, означающее в противоположность соперничеству - принесение в жертву собственных интересов ради другого. Приспособление или уступка, рассматривается как вынужденная или добровольный отказ от борьбы и сдача своих позиций. Принять такую стратегию оппонента вынуждают различные мотивы: осознание своей неправоты, необходимость сохранения хороших отношений с оппонентом, сильная зависимость от него, несерьезность проблемы. Кроме того, к такому выходу из конфликта приводит значительный ущерб, который нанесен в процессе борьбы, угроза еще более серьезных негативных последствий, отсутствие шансов на иной результат или давление третьей стороны. Стратегия приспособления означает, что стороны действуют совместно, но при этом пытаются отстаивать собственные интересы в целях сглаживания атмосферы. Специалисты считают, что иногда это -- единственный способ разрешения конфликта, так как к моменту его возникновения нужды другого человека могут оказаться более жизненно важными, или его переживания -- более сильными. Но это также не означает, что необходимо полностью отказаться от своих интересов. Уступившая сторона просто как бы «забывает» о своих интересах на некоторое время, а потом, в более благоприятной обстановке, возвращается к их

## Способы разрешения конфликта

3) **Компромисс** состоит в желании оппонентов завершить конфликт частичными уступками. Он характеризуется отказом от части требований, которые ранее выдвигались, готовностью признать претензии другой стороны частично обоснованными, готовностью простить. Компромисс эффективен в случаях: понимания оппонентом, что он и соперник имеют равные возможности, наличия взаимоисключающих интересов, удовлетворения временным решением, угрозы потерять все. Одним из недостатков стиля является то, что одна сторона может, например, преувеличить свои требования, чтобы потом показаться великодушной или уступить раньше другой. Позицию человека, придерживающегося этого стиля, коротко можно охарактеризовать словами: «Я уступаю, но вы тоже готовы уступить.»



## Способы разрешения конфликта

4) **Избегание**, обычно реализуется, если конфликт не затрагивает прямых интересов сторон или возникшая проблема не столь важна для сторон и у них нет нужды отстаивать свои права, либо сторона просто не желает тратить время и силы на решение проблемы. Уход от решения проблемы или избегание является попыткой выйти из конфликта с минимальными потерями. Отличается от аналогичной стратегии поведения во время конфликта тем, что оппонент переходит к ней после неудачных попыток реализовать свои интересы с помощью активных стратегий. Собственно, речь идет не о решении, а о угасания конфликта. Уход может быть вполне конструктивной реакцией на длительный конфликт. Это стиль наиболее эффективен в тех случаях, когда одна из сторон обладает большой властью или чувствует, что не права, или считает, что нет серьезных оснований для продолжения контактов



## Способы разрешения конфликта

- 5) **Сотрудничество** - наиболее трудный из всех стилей, но вместе с тем наиболее эффективный при разрешении конфликтных ситуаций. Его преимущество в том, что стороны находят наиболее приемлемое решение, превращающее их из оппонентов в партнеров. Он означает поиск путей для вовлечения всех участников в процесс разрешения конфликтов и стремление к удовлетворению нужд всех. Как правило, такой подход способствует успеху в делах и личной жизни. Начать реализацию этой стратегии лучше всего с фраз типа: «Я хочу справедливого исхода для нас обоих», «Давайте посмотрим, как мы оба можем достичь того, чего хотим», «Я пришел к Вам, чтобы решить нашу проблему.» Далее, проникая вглубь разногласий, следует установить, какая потребность стоит за желаниями другой стороны, выяснить, в чем имеющиеся разногласия компенсируют друг друга. Установлено, что там, где выигрывают обе стороны, они более склонны исполнять принятые решения, поскольку они приемлемы для них, и обе стороны принимали участие во всем процессе разрешения конфликта. Однако такая стратегия требует умения объяснить свои решения, выслушать другую сторону.





## Способы разрешения конфликта

Люди, вступая в конфликт, не обязательно принимают какую-то одну стратегию поведения, часто наблюдается их сочетание. Это зависит от вида конфликта, от того, на каком уровне он происходит, каковы ресурсы участников конфликта, какова значимость личных целей и т.п.

Использование стратегии конкуренции, компромисса, улаживания и уклонения часто может вызвать к жизни ненужные трудности. Особенно тогда, когда пытаются доказать свою правоту, вместо того чтобы снизить тон; делают вид, что все нормально или демонстративно уходят от конфликта, вместо того чтобы совместно найти решение проблемы, и т.п. В некоторых случаях данные стратегии вполне приемлемы, однако требуют гибкости и умения их использования. Сочетание стратегий определяет способ устранения противоречий, что лежит в основе конфликта. Критериями конструктивного разрешения конфликта являются степень разрешения противоречия, лежащего в основе конфликта, и победа в нем правого участника. Важно, чтобы при разрешении конфликта было найдено решение проблемы, из-за которой он возник. Чем полнее разрешено противоречие, тем больше шансов для нормализации перерастания



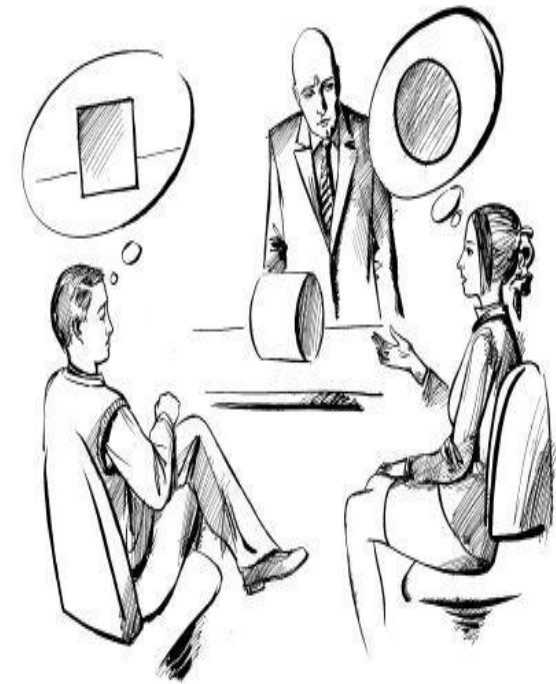
еньше вероятность

# Профилактика конфликтов

Профилактика конфликтов заключается в такой организации жизнедеятельности субъектов социального взаимодействия, которая исключает или сводит к минимуму вероятность возникновения конфликтов между ними.

**Профилактика конфликтов** — это их предупреждение в широком смысле слова. Цель профилактики конфликтов — создание таких условий деятельности и взаимодействия людей, которые минимизировали бы вероятность возникновения или деструктивного развития противоречий между ними.

Предупредить конфликты гораздо легче, чем конструктивно разрешить их. Как показывает практика, профилактика конфликтов не менее важна, чем умение конструктивно их разрешать. При этом она требует меньших затрат сил, средств и времени и предупреждает даже те минимальные деструктивные последствия, которые имеет любой конструктивно разрешенный конфликт.



# Профилактика конфликтов

В современной организации деятельность по предупреждению конфликтов могут осуществлять сами участники социального взаимодействия. Она может вестись по четырем направлениям:

**1) Создание объективных условий, препятствующих возникновению и деструктивному развитию предконфликтных ситуаций.** Полностью исключить возникновение предконфликтных ситуаций в коллективе, организации, обществе невозможно. Однако создать объективные условия для минимизации их количества и разрешения неконфликтными способами не только возможно, но и необходимо.



## Профилактика конфликтов

**2) Оптимизация организационно-управленческих условий создания и функционирования компаний — важная объективно-субъективная предпосылка предупреждения конфликтов.** К объективно-субъективным условиям предупреждения конфликтов относят организационно-управленческие факторы, включая оптимизацию организационной структуры компании, оптимизацию функциональных взаимосвязей, отслеживание соответствия работников предъявляемым к ним требованиям, принятие оптимальных управленческих решений и грамотная оценка результатов деятельности других работников.



# Профилактика конфликтов

## 3) Устранение социально-психологических причин конфликтов.



## Профилактика конфликтов

### 4) Блокирование личностных причин возникновения конфликтов.

Социальное взаимодействие носит непротиворечивый характер тогда, когда оно сбалансировано. Существует *пять основных балансов*, сознательное или неосознанное нарушение которых может привести к конфликтам.

Одним из них является поддержание в ходе взаимодействия баланса ролей. Каждый из партнеров может играть по отношению к другому роли старшего, равного или младшего по своему психологического статусу. Если партнер принимает отводимую ему роль, то ролевого конфликта не происходит. Поэтому в ситуации социального взаимодействия важно понять, какую роль играет партнер, и какой роли он ожидает от нас. Если ожидаемое партнером распределение ролей нас устраивает, то мы играем ту роль, которую от нас ждут. Если не устраивает, то ожидания партнера необходимо бесконфликтно скорректировать. Поскольку роль младшего, как правило, менее комфортна, то для предупреждения конфликтов человек должен избегать значительного психологического доминирования над партнерами. Наиболее благоприятным для предупреждения конфликтов является взаимодействие с окружающими



## Профилактика конфликтов

Предупреждению конфликтов способствует поддержание при взаимодействии людей и социальных групп баланса взаимозависимости в решениях и действиях.

Каждому человеку изначально внутренне присуще стремление к свободе и независимости. Однако свобода каждого из нас не может обеспечиваться за счет свободы тех, с кем мы взаимодействуем. В ходе общения необходимо чувствовать, какая зависимость от нас партнера не является для него дискомфортной, и поддерживать комфортный баланс взаимозависимости.

В процессе совместной деятельности люди оказывают друг другу личные услуги. Анализ конфликтов между людьми показывает, что мы осознанно или подсознательно фиксируем услуги, которые оказали мы, и те, которые оказали нам. Нарушение баланса взаимных услуг во взаимодействии людей чревато напряженностью в их взаимоотношениях и возможным конфликтом. Если человек оказал сослуживцу личную услугу (подмена другого на работе, бескорыстная помощь в выполнении срочного задания, «доставание билета», товара и пр.), а в ответ не получил с течением времени услуги примерно такой же ценности, то баланс услуг нарушается, что приводит к нарушению гармонии во взаимоотношениях, а при значительном дисбалансе — к конфликтам.



Спасибо за внимание!!!  
Живите дружно!



# Литература:

- <http://www.astrabis.com/succ/conflict.php>
- <http://www.dis.ru/library/kp/archive/2002/3/435.html>