

Конфликт и способы его решения

«Конфликты – это норма жизни. Если в вашей жизни нет конфликтов, проверьте, есть ли у вас пульс».

Чарльз Ликсон

Выполнила:
*Педагог-психолог
МБОУ «СОШ №36»
Белокопытова Наталья
Владимировна*

Конфликт – это резкое обострение противоречий (конфликтная ситуация) и столкновение (инцидент) двух или более участников (субъектов) в процессе решения проблемы (объект), имеющий деловую или личную значимость для каждой из сторон

3 Формула конфликта Конфликт= участники + конфликтная ситуация + инцидент



Конфликт — одно из самых распространенных явлений в жизни и общении людей. На протяжении всей своей истории люди не могли обойтись без того, чтобы не конфликтовать, начиная с незначительной ссоры между соседями и кончая войной.

КОНФЛИКТ



РЕАЛЬНЫЙ

противоречие, разногласие в интересах, желаниях, стремлениях, нарушающее нормальное взаимодействие людей, мешающее достигать цели и приводящее к противоборству. Разрешение такого конфликта направлено на достижение определенного результата — устранение противоречия.



НАДУМАННЫЙ (НЕРЕАЛИСТИЧЕСКИЙ)

целью конфликтующих сторон является выражение отрицательных эмоций, выяснение отношений, а не устранение реального препятствия, противоречия. Конфликт здесь лишь повод обидеть, уязвить, унижить собеседника; зачастую, если спросить у конфликтующих: «Что вы реально хотите выяснить, чего добиться?», то они сами не могут ответить на этот вопрос.

ПРИЧИНЫ КОНФЛИКТА

Различия в целях, интересах, мнениях, взглядах на жизнь, способах достижения цели, в индивидуальных особенностях людей. На агрессию отвечаешь еще большей агрессией. Конфликтогены: — проявления превосходства;— проявления агрессивности;— проявления эгоизма.


Причины возникновения конфликтов

- борьба за власть;
- за престиж;
- за влияние;
- за авторитет;
- экономическое
- неравенство;
- межнациональные распри;
- идеологическая несовместимость;
- межконфессиональные конфликты и т.д.



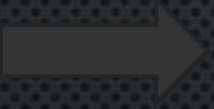
ПУТИ РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТА

ПАССИВНО



уже после конфликта, можно еще долго переживать, что не сообразил, как ответить на хамство или обиду, не успел, не заметил, не ... и еще много всяких «не»; настроение испорчено, чувствуешь себя униженно, сомневаешься в своих силах, недоволен собой. Налицо — моральный ущерб.

АКТИВНО



есть серьезная опасность пострадать физически (или морально), если противник окажется сильнее. Опять-таки — моральная или физическая травма.

Способы поведения в конфликте

Давление
Уход
Подчинение
Компромисс
Сотрудничество

ДАВЛЕНИЕ

Стремление добиться своего за счет другого, «силовой» способ разрешения конфликта. Эта стратегия оправдана в критических ситуациях, когда решаются жизненные вопросы. Выигрывает тот кто сильнее. Цена победы – разрыв отношений, страдания проигравшего. Чаще всего эту стратегию используют люди, уверенные в себе, агрессивные, амбициозные.

УХОД

Уклонение от принятия решений. Эта стратегия используется в том случае, когда цена вопроса не велика или нужна пауза для принятия окончательного решения. Достоинством этой стратегии можно считать сохранение отношений, однако в этом случае ни одна из сторон не получает преимущества, конфликт не разрешен, а только притушен. Чаще всего стратегию «избегания» используют люди, неуверенные в себе или находящиеся в тисках непреодолимых обстоятельств.

ПОДЧИНЕНИЕ

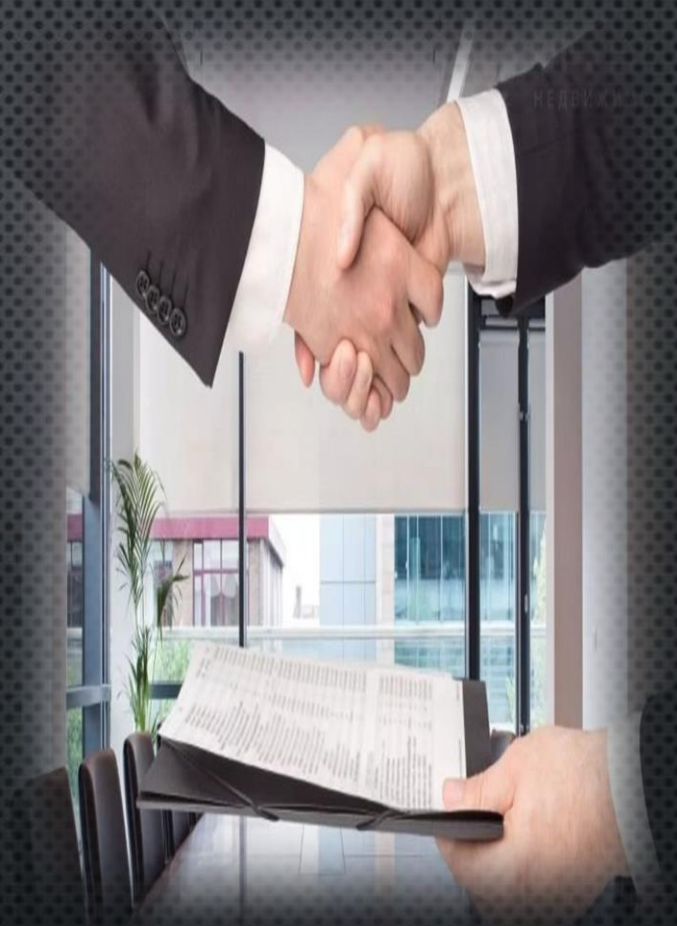
Принесение в жертву собственных интересов ради интересов другого. Эта стратегия уместна в том случае, когда ради видимости сохранения партнерских отношений человек готов жертвовать своей выгодой. В этом случае сторона, идущая на уступки, проигрывает другой стороне. Сохранение истинных партнерских отношений в этом случае проблематично. Данная стратегия характеризует мирного, уступчивого человека.

КОПРОМИСС

Метод взаимных уступок. Компромисс дает возможность частично учесть интересы обеих сторон. Стратегия уместна в том случае, если сохранение отношений с партнером важнее выгоды или когда другие способы разрешения конфликта не эффективны. Она свидетельствует о гибкости, дипломатичности применяющих ее людей.

СОТРУДНИЧЕСТВО

Поиск решения, устраивающего обе стороны. Эта стратегия является самой эффективной, потому что в этом случае выигрывают обе стороны. Этим стратегиям обычно придерживаются сильные, зрелые, уверенные в себе люди. Стратегия укрепляет отношения и дает взаимные выгоды.




ХАРАКТЕРИСТИКА КОНФЛИКТНОЙ ЛИЧНОСТИ



неадекватная оценка своих возможностей и способностей



стремление доминировать



консерватизм мышления, взглядов, убеждений, нежелание преодолеть устаревшие традиции



излишняя принципиальность и прямолинейность



определенный набор эмоциональных качеств личности

ПРОЯВЛЕНИЯ КОНФЛИКТНОГО ПОВЕДЕНИЯ

1. открытое недоверие;
2. перебивание собеседника;
3. принижение значимости его роли;
4. подчеркивание различий между собой и собеседником не в его пользу;
5. устойчивое нежелание признавать свои ошибки и чью-то правоту;
6. заниженная оценка вклада партнера в общее дело и преувеличение собственного вклада;
7. постоянное навязывание своей точки зрения;
8. неискренность в суждениях;
9. резкое ускорение темпа беседы и ее неожиданное свертывание;
10. неумение выслушать и понять точку зрения собеседника и еще многое другое, что обычно воспринимается окружающими крайне негативно.

Уровни конфликтов

Внутриличностные



Межличностные



Внутригрупповые



Межгрупповые



Внутриорганизационные

Функции конфликтов

Позитивные

Разрядка напряженности между конфликтующими сторонами

Получение новой информации об оппоненте

Сплочение коллектива при противоборстве с внешним врагом

Стимулирование к изменениям и развитию

Снятие синдрома покорности у подчиненных

Негативные

Большие эмоциональные, материальные затраты на участие в конфликте

Увольнение сотрудников, снижение дисциплины, ухудшение социально-психологического климата в коллективе

Представление о побежденных группах, как о врагах

Чрезмерное увлечение процессом конфликтного взаимодействия в ущерб работе

После завершения конфликта – уменьшение степени сотрудничества между частью сотрудников

Сложное восстановление деловых отношений («шлейф конфликта»)

«Пути разрешения конфликта»

1. Прежде чем вы вступите в конфликтную ситуацию, подумайте над тем, какой результат от этого вы хотите получить.
2. Убедитесь в том, что этот результат для вас действительно важен.
3. В конфликте признавайте не только свои интересы, но и интересы другого человека.
4. Соблюдайте этику поведения в конфликтной ситуации, решайте проблему, а не сводите счёты.
5. Будьте тверды и открыты, если убеждены в своей правоте.
6. Заставьте себя слышать доводы своего оппонента.
7. Не унижайте и не оскорбляйте другого человека для того, чтобы потом не сгорать со стыда при встрече с ним и не мучиться раскаянием.
8. Будьте справедливы и честны в конфликте, не жалейте себя.
9. Умейте вовремя останавливаться.
10. Дорожите собственным уважением к самому себе, решаясь идти на конфликт с тем, кто слабее вас.