

# ПРЕЗЕНТАЦІЯ

*НА ТЕМУ: «ПСИХОЛОГІЯ КОНФЛІКТА»*

**Конфликт** (от лат. *conflictus*) - столкновение противоположно направленных, противоречивых тенденций. Под конфликтом также понимается отсутствие согласия между двумя или более сторонами, которые могут быть конкретными лицами или группами, преследующими свои цели. Когда существующие противоречия и разногласия нарушают нормальное взаимодействие людей или препятствуют достижению целей, эти разногласия преодолеваются вынужденным образом путем развития конфликта. То есть конфликт с этой точки зрения - один из способов преодоления противоречий.

# Основные этапы конфликта

1. Возникновение конфликтной ситуации.
2. Инцидент.
3. Осознание конфликтной ситуации хотя бы одним из участников социального взаимодействия.
4. Начало открытого конфликтного действия.
5. Развитие открытого конфликта.
6. Разрешение и исход конфликта.

# Причины конфликтов.

Существуют различные причины конфликтов и традиционно различают два рода причин - **объективные** и **субъективные**.

**Объективные причины** - это обстоятельства, независящие от участников конфликта (например, нехватка ресурсов).

**Субъективные** - намерения и действия конкретных лиц или сторон конфликта.

можно разделить конфликты на **конструктивные** и **деструктивные**. Для **конструктивных конфликтов** характерны разногласия, которые затрагивают принципиальные стороны, проблемы совершенствования деятельности, внесение улучшений в организацию службы. Такие конфликты могут приносить пользу, способствовать достижению определенных целей.

^ **Деструктивные конфликты** направлены на разрушительные действия, в процессе которых падает эффективность деятельности. Основные признаки деструктивного конфликта - тенденция к расширению, эскалация (конфликт становится независимым от исходных причин, и даже при их устранении последний продолжается), рост потерь и затрат, которые несут участники конфликта, рост агрессивных действий участников конфликта, нежелание идти на компромисс.

По классификации Л. Коузера, конфликты могут быть **реалистическими** (предметными) или **нереалистическими** (беспредметными). **Реалистические конфликты** вызваны неудовлетворением определенных требований участников или несправедливым, по мнению одной или обеих сторон, распределением между ними каких-либо преимуществ и направлены на достижение конкретного результата.

^ **Нереалистические конфликты** имеют своей целью открытое выражение накопившихся отрицательных эмоций, обид, враждебности, то есть острое конфликтное взаимодействие становится здесь не средством достижения конкретного результата, а самоцелью.

## Типы конфликтов.

Существует следующие четыре основных типа конфликта:

**Внутриличностный конфликт.** Он по своим потенциальным дисфункциональным последствиям аналогичен последствиям других типов конфликта и может принимать различные формы. Его субъектами являются различные психологические факторы внутреннего мира личности, кажущиеся или являющиеся несовместимыми: потребности, мотивы, ценности, чувства и т. п.

**^ Межличностный конфликт.** Конфликт «личность-личность», возможно, является самым распространенным и в организациях проявляется по-разному. Можно провести условные подразделения на конфликт «руководитель-руководитель», «руководитель-подчиненный», «сотрудник-сотрудник».

**3. Личностно-групповой конфликт.** Организация состоит из множества формальных и неформальных групп, контактирующих между собой. Группы, где разнообразные системы ценностей в зависимости от окружающих условий формируются в течение продолжительного жизненного цикла, устанавливают свои нормы поведения, и каждый должен их соблюдать, чтобы быть принятым этой группой. Тем самым удовлетворяются социальные потребности членов коллектива, и достигается его сплоченность. Однако если ожидания, основы поведения и критерии выполнения работы группы находятся в противоречии с ожиданиями и взглядами на работу отдельной личности, может возникнуть конфликт между личностью и группой.

**^ 4. Межгрупповой конфликт.** Организации состоят из множества групп, как формальных (отделы, отделения и т. д.), так и неформальных. Даже в самых лучших организациях между такими группами могут возникать конфликты.





# Советы для удачного разрешения конфликта.

1. Давайте партнеру «разрядиться».
2. Попросите быть спокойным и высказать свои претензии.
3. Сбивайте агрессию (не выражайте эмоции открыто).
4. Не скрывайте своих чувств.
5. Дайте партнеру высказаться.
6. Ни чего не доказывайте.
7. Не переходите от слов к действиям

И главное:

8. Постарайтесь сохранить позицию «на равных».









## Как удержаться от конфликта, если вас задели за живое

### ▪ **Советы детей**

- Надо успокоится
- Не обращать внимание
- Обдумать ситуацию
- Досчитать до 10
- Съесть шоколадку
- Выпить стакан воды
- «Прокричаться» где-нибудь в другом месте или поплакать
- Не «нарываться»
- Держать себя под контролем

### ▪ **Мнение психологов**

- Будьте принципиальны, но не боритесь ради принципа
- Помните, что прямолинейность хороша, но не всегда
- Критикуйте, но не критиканствуйте
- Чаще улыбайтесь
- Не будьте самонадеянны
- Будьте справедливы и терпимы к людям
- Не проявляйте инициативу там, где в ней не нуждаются
- Реализуйте себя в творчестве, а не в конфликтах
- Проявляйте выдержку

## Что делать, если вы заходите в класс, где есть «раздражитель»?

### ■ Как подготовиться?

- Не слушать его
- Не реагировать
- Не общаться с ним
- Избегать его
- Попробовать подружиться с ним
- Думать о приятном(отвлечься)
- Попытаться выслушать и понять
- Применить чувство юмора
- Не говорите сразу со взвинченным, возбужденным человеком
- Постарайтесь «встать на место оппонента»
- Умейте заставить себя молчать





## Стили реагирования в конфликтных ситуациях



## **Стиль конкуренция – «акула»**

**Ориентация только на свои интересы и игнорирование интересов своего партнёра, то есть стремление добиться своих интересов в ущерб другому**



## ■ **Преимущества**

- Не копят отрицательные эмоции
- Подходит для экстремальных ситуаций

## **Недостатки**

- Конфликт не решается справедливо
- Постоянный конфликт со всеми

## **Стиль уклонение – « черепаха »**



**Человек не отстаивает свои права, не хочет вступать в сотрудничество для выработки решения проблемы, а просто уходит от разрешения конфликта**

### ▪ ПРЕИМУЩЕСТВО

- Это «безопасный стиль в опасности»
- Человек сам конфликты не создает

### ▪ НЕДОСТАТКИ

- Конфликт не решается и может возникнуть через некоторое время

## **Стиль приспособление - «медвежонок»**

**Человек стремится  
уйти от конфликта,  
жертвует своими  
личными  
интересами в  
пользу интересов  
соперника, не  
пытаясь  
отстаивать  
собственные  
интересы**



- **ПРЕИМУЩЕСТВА**

- Сохраняются взаимоотношения между людьми



- **НЕДОСТАТКИ**

- Конфликты не решаются, накапливаются и снова возвращаются

## Стиль компромисс – «лиса»

Человек озабочен и сохранением отношений, и разрешением конфликта, но не справедливым, а быстрым – никто ничего не теряет, но никто ничего не выигрывает





- **ПРЕИМУЩЕСТВА**

- Быстрое разрешение конфликта, но не всегда справедливое

- **НЕДОСТАТКИ**

- Может накапливаться неудовлетворенность у людей



## Стиль сотрудничества – «сова»



Стиль позволяет  
выработать  
наиболее  
удовлетворяющ  
ие обе стороны  
решение в  
конфликтных  
ситуациях

- **ПРЕИМУЩЕСТВА**

- Справедливое, окончательное разрешение конфликтов

- **НЕДОСТАТКИ**

- «Совой» быть трудно, т.к. надо думать не только о себе, но и о других



## Разрешение конфликта

- Процесс нахождения взаимоприемлемого решения проблемы, имеющей общую значимость для участников конфликта, и на этой основе гармонизация отношений

















