

Механизмы возникновения и разрешения конфликтов

Конфликт - это момент в межличностных отношениях двух субъектов, обладающих индивидуальным внутренним миром, когда между этими личностными структурами возникает **противоречие** и происходит столкновение личностных смыслов.

Конфликтов не бывает:

- 1. Когда у человека отсутствует свое «Я» или оно подавлено другим субъектом.
- 2. Когда субъект не умеет или не желает видеть за предметами отношений.
- 3. Когда внешний конфликт переходит во внутренний план.
- 4. Субъект не желает решать проблему.
- 5. Когда субъект бежит от свободы выбора.
- 6. Когда субъект обладает умением видеть конфликт на ранней ступени и снимает его в этот момент.

Типы конфликтов

- Случайные конфликты характеризуются полной неожиданностью, внезапностью; в случайных конфликтах нет победителей.
- Неслучайные конфликты характеризуются наличием значимых противоречий между сторонами конфликта. Такие противоречия накапливаются и составляют основу конфликтной ситуации.

Механизмы возникновения случайных конфликтов

Конфликтогены - слова, действия (или бездействие), могущие привести к конфликту:

- стремление к превосходству;
- проявления агрессивности;
- проявления эгоизма;
- нарушение правил;
- неблагоприятное стечение обстоятельств.

Стремление к превосходству:

- Прямые проявления превосходства: приказание, угроза, замечание или любая другая отрицательная оценка, критика, обвинение, насмешка, издевка, сарказм.
- Снисходительное отношение (снисходительный тон).
- Хвастовство, (восторженный рассказ о своих успехах, истинных или мнимых, вызывает раздражение).
- Категоричность, безапелляционность - проявление излишней уверенности в своей правоте, что предполагает свое превосходство над собеседником.
- Навязывание своих советов (давай совет лишь тогда, когда тебя об этом просят).
- Перебивание собеседника, повышение голоса или когда один поправляет другого. Тем самым показывается, что его мысли более ценны, чем мысли других, именно его надо слушать.
- Утаивание информации.

- Нарушения этики, намеренные или непреднамеренные.
- Подшучивание.
- Напоминание (возможно, и непреднамеренное) о какой-то проигрышной для собеседника ситуации.

Проявления агрессивности:

- **Природная агрессивность.**

Человек с повышенной агрессивностью конфликтен, является "ходячим конфликтогеном", поскольку выплескивает накопившееся раздражение на окружающих.

Человек с агрессивностью ниже средней рискует добиться в жизни намного меньше, нежели он достоин.

- **Ситуативная агрессивность** возникает как ответ на внутренние конфликты, вызванные сложившимися обстоятельствами. Это могут быть неприятности (личные или по работе), плохое настроение и самочувствие, а также ответная реакция на полученный конфликтоген.

Способы снятия агрессивности:

- **Пассивный способ** заключается в том, чтобы "поплакаться" кому-то, пожаловаться, выговориться. Терапевтический эффект этого огромен. Найдите человека, который с сочувствием Вас выслушает, и Вы почувствуете, что Вам стало гораздо легче.
- **Активные способы** строятся на двигательной активности. В основе их лежит тот факт, что адреналин - спутник напряженности - "сгорает" во время физической работы.

- **Логический способ** погасить агрессивность приемлем преимущественно для сугубо рациональных людей, предпочитающих логику всему остальному. Такому человеку главное - докопаться до сути явления.

Проявления эгоизма

- Эгоизм - это ценностная ориентация человека, характеризующаяся преобладанием своекорыстных потребностей безотносительно к интересам других людей.

Нарушение правил

- Правила трудового распорядка.
- Правила этики.
- Правила совместного проживания.
- ...

Неблагоприятное стечение обстоятельств

- Раздражение;
- Неприятное известие;
- Переполненный общественный транспорт;
- ...

Закономерность эскалации конфликтогенов

На конфликтоген в наш адрес мы, как
правило, отвечаем более сильным
конфликтогеном

Правила бесконфликтного поведения:

- Не употребляйте конфликтогены.
- Не отвечайте конфликтогеном на конфликтоген.
- Взгляните на ситуацию глазами «обидчика». Представьте его мысли и чувства.
- Проявляйте благожелательность к окружающим.
- Делайте упреждающие разъяснения.

Механизмы возникновения неслучайных конфликтов

Конфликтная ситуация – накопившееся противоречие как первопричина конфликта.

Инцидент – столкновение сторон, неприятное происшествие, вызванное неким действием или высказыванием одной из сторон, воспринятым другой как угрожающее её интересам.

- Разрешить конфликт – значит устранить конфликтную ситуацию и исчерпать инцидент.
- Если конфликтная ситуация неустранима, то предотвратить конфликт можно, если не допускать инцидентов.

Конфликтные ситуации

- Раздел общего объекта притязаний.
- Ущемление достоинства личности.
- Игнорирование личности.
- Амбиции, спесь, гонор.
- Психологическая несовместимость.

Способы реагирования в конфликтах:

- Соперничество.
- Сотрудничество.
- Компромисс.
- Избегание.
- Приспособление.

Методы погашения конфликтов:

- Прямые
- Косвенные