



# Основы предупреждения конфликтов.

Над проектом работала  
студентка 3 курса ГМУ  
Гераськина Екатерина

Банальная фраза «предупредить проще, чем разрешить» в применении к конфликту не срабатывает. Не срабатывает преимущественно по двум причинам:

2. не все конфликты надо предупреждать (и нельзя жить вообще без конфликта, свои негативные импульсы мы должны отреагировать)

3. даже те конфликты, которые вам необходимо предупредить, очень сложно спрогнозировать, сложно предсказать их развитие и найти способы предупреждения (единственный верный способ – избегание).

Предупреждение конфликта входит в понятие управление конфликтом.

№	Этап конфликта	Содержание управления
1	Предконфликт	Прогнозирование Предупреждение /стимулирование
2	Осознание конфликтной ситуации хотя бы одной из сторон	Предупреждение /стимулирование
3	Начало открытого конфликтного взаимодействия	Регулирование
4	Эскалация конфликта	Регулирование
5	Разрешение или затухание конфликта	Разрешение

# Прогнозирование и профилактика конфликтов

Соционика базируется на типологии, разработанной Карлом Густавом Юнгом. Именно он выделил 16 психотипов, к которым можно в той или иной степени отнести всех людей.

Психотипы различаются на основе таких противопоставленных пар как

***Экстраверсия-интроверсия***

***Мыслительность-эмоциональность***

***Сенсорность-интуитивность***

***Рациональность-иррациональность.***

Для определения соционического типа воспользуйтесь цифровым тестом (в парах высказываний определите 1, которое, по вашему мнению, более точно вас характеризует). В итоге у вас получится четырехзначная цифра.

1. Ваша работоспособность равномерна, а если меняется, то только по известной вам причине. Вы не любите откладывать дела «на потом», предпочитая готовиться ко всему заранее, и не склонны менять свои планы или решения. Вас тяготит неопределенность, поэтому вы предпочитаете иметь четкий временной график работы.

2. Ваша работоспособность характеризуется подъемами и спадами активности, которые часто бывают у вас без определенных причин. Обычно вы не составляете планы наперед, предпочитая действовать по ситуации. Чаще всего принимаете решения и совершаете «прорыв» в последний момент. Вам трудно укладываться в сроки, подчиняться определенному графику или распорядку.

3. Вы не придаете большого значения эмоциональным разногласиям между людьми, пока они не задевают ваших принципов. В деловых отношениях профессионализм ставите выше других личных качеств и не идете на поводу у своих симпатий и антипатий. Предпочитаете не обсуждать темы личной жизни. Вас больше интересуют другие вопросы. Считаете, что важнее быть правым, чем приятным.

4. Вы хорошо разбираетесь в скрытых чувствах, побуждениях и взаимоотношениях людей. Охотно участвуете в обсуждении и решении их личных проблем. Долго помните и переживаете обиды. Склонны к компромиссам в делах ради сохранения хороших отношений. Ваша дипломатичность позволяет найти правильный подход к каждому.

5. Вы реалистичны, практичны и деятельны. Уверены в своих потребностях и умеете отстаивать свои интересы. Ваши высказывания конкретны, и вы не любите выслушивать длинные и абстрактные ответы. С недоверием относитесь к теориям, не проверенным практикой и опытом других. Всегда проверяете результаты сделанного.

6. Вы человек с развитым воображением, хорошо предвидите развитие событий, но можете проявлять рассеянность или медлить с внедрением своих планов. Часто уступаете свои позиции более активным и напористым партнерам. Вы любите экспериментировать, интерес к новому так велик, что может превалять над пользой.

7. Вам обычно свойственны сдержанность и осторожность в высказываниях. Вы предпочитаете скрывать свое внутреннее состояние и стараетесь не выделяться среди других. Редко проявляете инициативу в знакомствах, предпочитаете привычный круг людей.

8. Вам присущи смелость, импульсивность, решительность. Вы не боитесь риска. Открыты и доверчивы. Вы охотно проявляете инициативу в новых делах и знакомствах. В работе часто отдаете сил больше, чем нужно, так что Вам трудно вовремя остановиться.

2368 – Дон Кихот - искатель  
2457 – Дюма - посредник  
1458 – Гюго - энтузиаст  
1367 – Робеспьер - аналитик  
1468 – Гамлет - артист  
1357 – Максим - систематик  
2358 – Жуков - организатор  
2467 – Есенин - лирик  
2458 – Наполеон - лидер  
2367 – Бальзак - критик  
1368 – Джек - предприниматель  
1457 – Драйзер - хранитель  
1358 – Штирлиц - администратор  
1467 – Достоевский - гуманист  
2468 – Гексли - инициатор  
2357 – Габен – мастер

# Отношения между людьми:

1) *Дуальные отношения*

Это – наиболее благоприятное сочетание психотипов. Это отношения полного дополнения. Они образуют и пары, и четверки.

1. Дюма и Дон Кихот  
Робеспьер и Гюго

2. Есенин и Жуков  
Гамлет и Максим

3. Наполеон и Бальзак  
Драйзер и Джек

4. Габен и Гексли  
Штирлиц и Достоевский

## **2) *Отношения полной противоположности.***

У партнеров нет ни одной значительной области, в которой было бы достигнуто взаимопонимание и присутствовали одинаковые взгляды на проблему. Там, где один уделяет внимание внешним процессам другой ориентируется на внутреннюю установку и наоборот. В результате партнерам трудно понять друг друга и договориться.

Случается, что при знакомстве такие партнеры привлекают друг друга своей «загадочностью», но союзы их недолговечны.

*Есенин и Гексли*

*Гюго и Драйзер*

*Дон Кихот и Бальзак*

*Наполеон и Дюма*

*Джек и Робеспьер*

## **3) *Зеркальные отношения***

В этих отношениях партнеры довольно схожи по всем признакам, но один – интроверт, а другой – экстраверт. То, что говорит один, с легкостью реализует другой. Им есть чему поучиться друг у друга. Правда иногда это приводит к искушению поучать партнера.

*Робеспьер и Дон Кихот*

*Достоевский и Гексли*

*Дюма и Гюго*

*Жуков и Максим*



#### ***4)Отношения конфликта***

Партнеры, находящиеся в таких отношениях. Могут симпатизировать друг другу только тогда. Когда находятся на значительном расстоянии. Каждого привлекает сильная функция партнера, поскольку он сам, в сфере действия этой функции, наиболее раним и неуверен в себе. Но при сближении партнеры рано или поздно ощущают давление на свои слабые точки, и чтобы избежать дискомфорта, увеличивают дистанцию.

*Максим и Гексли*

*Дюма и Джек*

*Есенин и Штирлиц*

*Наполеон и Робеспьер*

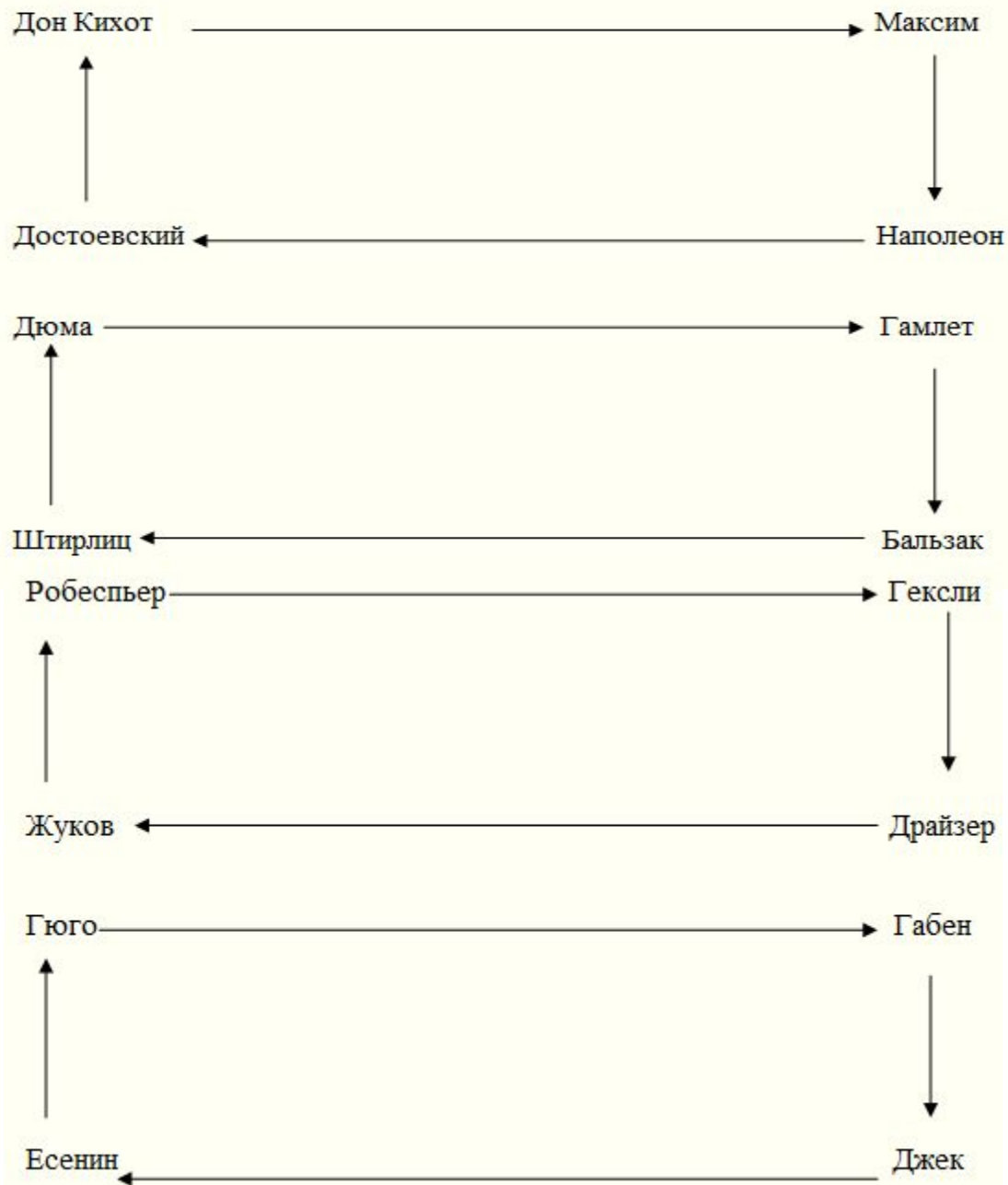
*Достоевский и Жуков*

#### ***5)Отношения ревизии***

В этом случае функции партнеров расположены так, что самая сильная функция одного (ревизор) давит на самую слабую функцию другого (ревизуемый). Но в свою очередь ревизуемый не имеет выхода на слабую функцию ревизора. Особенность отношений такого рода – в их асимметричности, в том, что ревизор, не ощущая давления на себя, может приближаться к ревизуемому на опасно близкое расстояние. Конечно, он бы вряд ли решился бы на это, если бы находился с ним в отношении конфликта.



В общении людей получаются так называемые кольца ревизии:



## **6) Отношения тождества**

Здесь партнерами оказываются люди одинакового соционического типа. В их информационных каналах действуют функции, взаимно идентичные. Информация поэтому легко передается от одного партнера к другому.

Такие отношения исключительно продуктивны в контактах «учитель-ученик». Никто не может обучить быстрее, чем «тождик» Но как только знания выравниваются, люди становятся неинтересны друг другу, ибо ничего не в состоянии друг другу сообщить. На одинаковый раздражитель у них одна и та же реакция. Оба сильны и оба слабы в одних и тех же областях, так что не могут ожидать поддержки друг от друга по своим слабым функциям. Бывает и так, что им не о чем даже беседовать друг с другом.

## **7) Отношения суперэго**

Может оказаться так, что один партнер помогает другому там, где второй чувствует себя неуверенно. В целом эти отношения вполне комфортны. Но может оказаться и так, что будет нанесен внезапный сильный удар по слабым точкам человека.

*Робеспьер и Драйзер*

*Габен и Есенин*

*Дон Кихот и Наполеон*

*Достоевский и Максим*

### **8) Деловые отношения**

Отношения могут быть стабильными только в сфере совместной деятельности. Во всех других жизненных ситуациях есть риск непонимания и взаимной усталости.

*Робеспьер и Достоевский*

*Дон Кихот и Жуков*

*Есенин и Дюма*

### **9) Отношения активации**

Утомление друг от друга может наступить в связи с разными темпами жизни, поскольку один партнер рационален, другой иррационален.

*Есенин и Максим*

*Гексли и Штирлиц*

### **10) Отношения квазитождества**

Их объединяет общность интересов. Но каждому из них кажется, что другой ему в чем-то уступает, и они этим втайне гордятся. Конфликты в этих отношениях редки. Если в дальнейшем сотрудничестве нет смысла, партнеры легко расстаются. Если есть смысл – так же легко находят контакт.

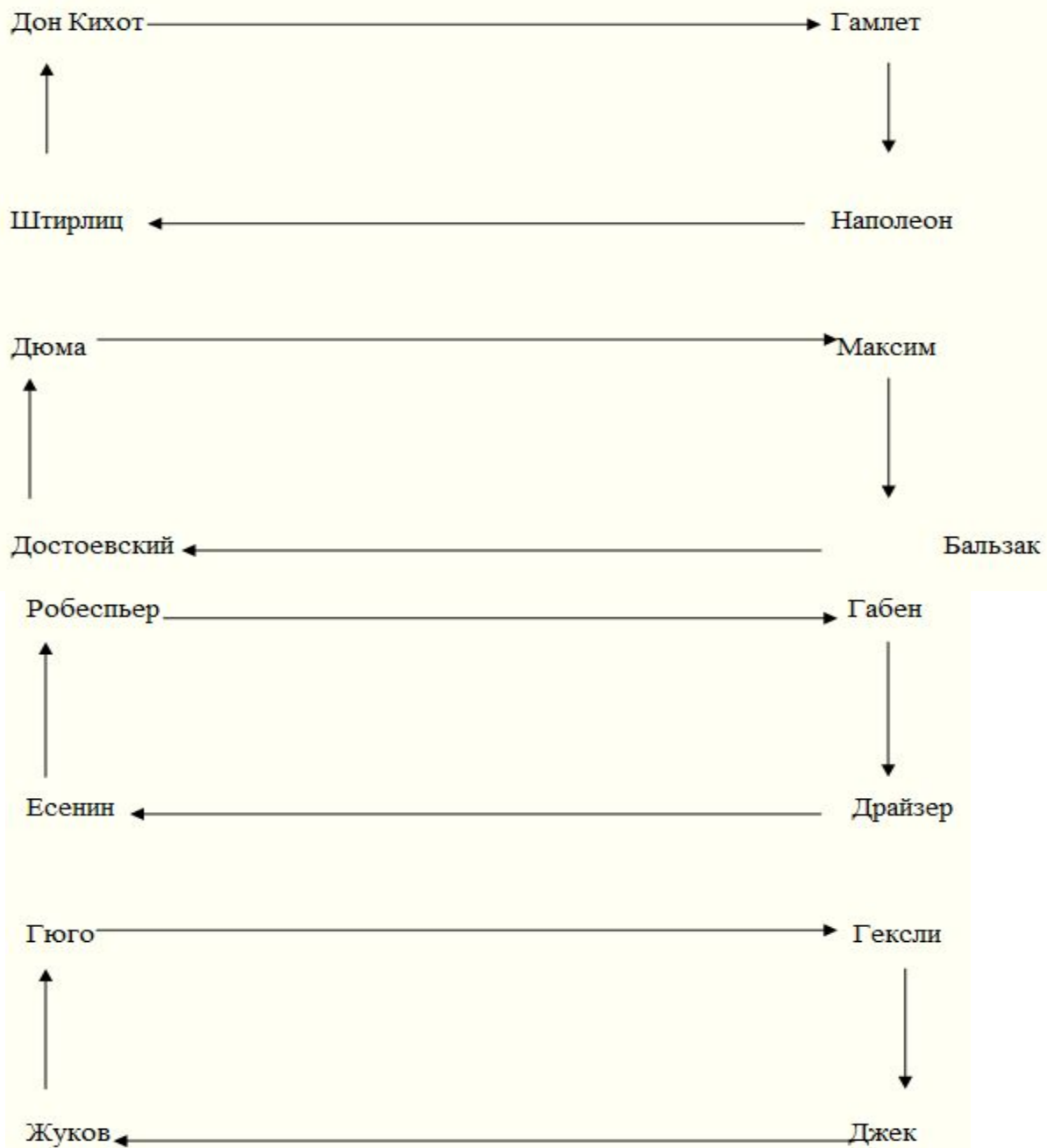
*Бальзак и Робеспьер*

*Гексли и Гамлет*

### **11) Отношения социального заказа**

Эти отношения асимметричны. Хорошей обратной связи здесь нет. Этим и определяется характер отношений: все, что говорит и делает подзаказный, заказчику кажется не слишком важным и значимым. Заказчик наоборот воспринимается подзаказным как весьма значимая фигура.

Здесь также можно построить «кольцо социального заказа»:



## Принципы профилактики конфликта:

1. Не стоит пытаться прогнозировать и предупреждать те конфликты, которые не имеют к вам непосредственного отношения. Это должен делать специалист
2. Не блокировать развитие противоречия, а стремиться разрешить его.

Социально-психологические условия профилактики конфликта:

1. *соблюдение баланса ролей...*
2. *соблюдение баланса взаимозависимости* в решениях и действиях. Каждый человек хочет быть независимым и делать то, что он хочет делать. Важно поддерживать баланс между этой внутренней независимостью и внешней зависимостью человека: а) разработка нормативных процедур, б) озвучивание всех социальных процессов (потому что), в) демонстрация собственной зависимости.
3. баланс взаимных услуг
4. баланс ущерба
5. сбалансированность самооценки и внешней оценки

Здесь существует определенная проблема:

Речь идет не об объективной, а о субъективной оценке этого баланса. На самом деле баланса может и не быть, он может вам только казаться. В этом случае ситуация перерастет в конфликт.

# Технология предупреждения конфликтов

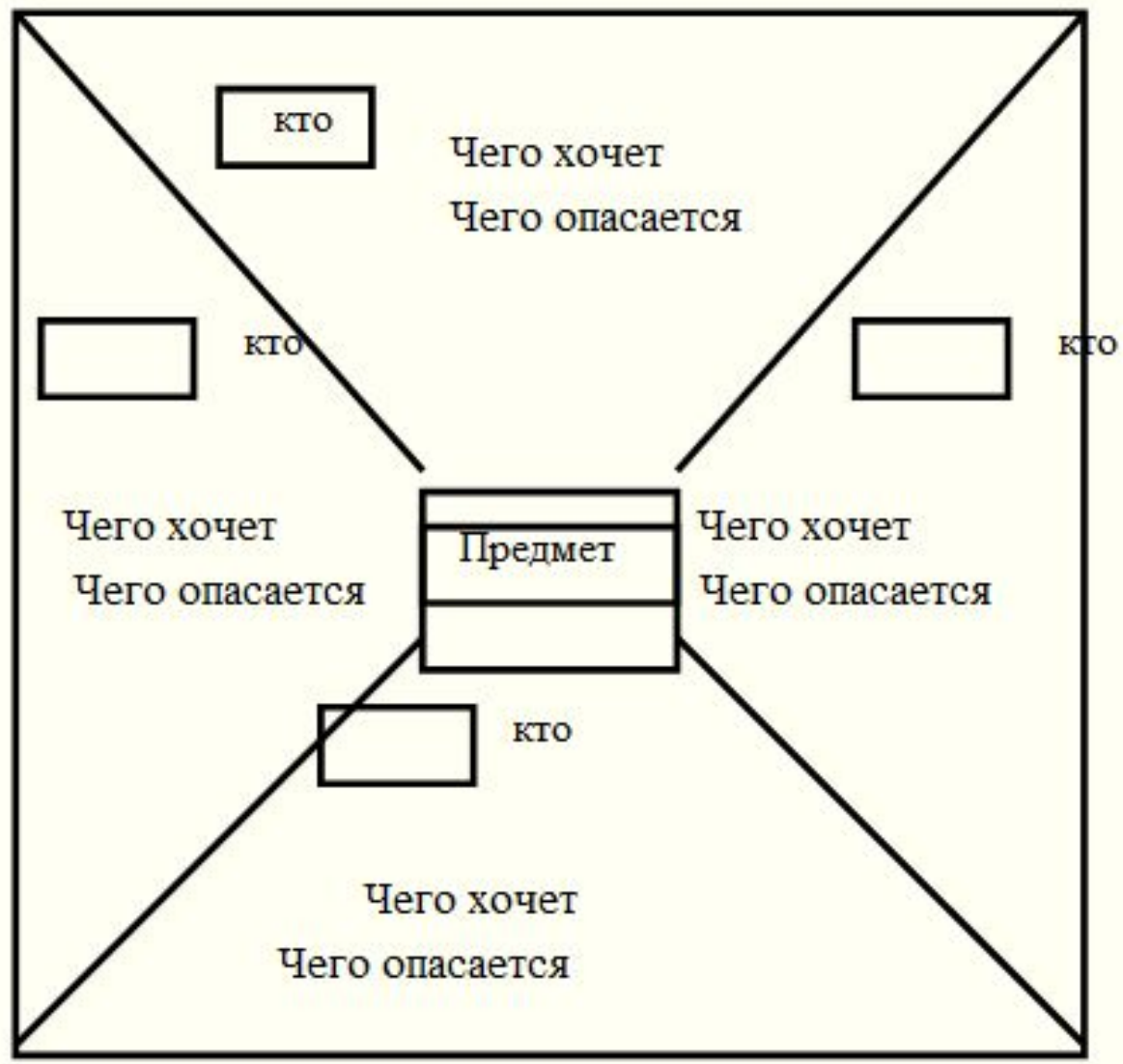
Предупредить конфликт можно двумя формами поведения: влияя на свое поведение и воздействуя на психику оппонента.

Что можете лично вы:

1. уметь оценивать ситуацию как предконфликтную.

С этой целью составляется карта потенциального конфликта, т.е. карта, отражающая устремления сторон в конфликтной ситуации. Эта же карта позволяет и структурировать существующий уже конфликт для того, чтобы определить эффективность той или иной стратегии в конфликте:







2. После такого анализа необходимо принять решение о принципиальном участии или неучастии в конфликте.

**Необходимо следовать следующим принципам:**

1. не идти на конфликт, если не уверены, что оппонентом правильно поняты ваши мотивы.
2. Снижать по возможности личный фон устойчивой тревожности и агрессии (многочисленные тренинги)
3. Избегать предконфликтных ситуаций при переутомлении и перевозбужденности. (суточные колебания)
4. Чаще практиковать в конфликтных ситуациях сотрудничество, компромисс, избегание и уступку. Сначала это трудно, но со временем ваше Я начнет воспринимать это поведение как естественное.
5. Не давать предварительных оценок и не ожидать единственно желаемого результата.

## **Способы и приемы воздействия на оппонента:**

1. Не требуйте от окружающих того, что они не в состоянии дать (не в состоянии, а не «не хотят»). Учитывайте способности и возможности людей. Ставьте реальные сроки.
2. Не перевоспитывайте человека (до 5 лет). Все новое в природе и обществе создается достаточно медленно. Если вас в человеке не устраивает какая-либо черта характера, имеются две стратегии по ее устранению: вы начинаете периодически указывать ему на эту черту, говорить, что она мешает вам и другим членам коллектива, или в ходе беседы, сделав человеку комплемент, вы мягко говорите ему о недостатке, подчеркивая, что с ним вполне можно жить, но без него человек стал бы еще лучше. Вы не стремитесь заставить человека, а стремитесь сформировать у него убеждение, что что-то нужно сделать.
3. Оценивайте психологическое состояние партнера по общению и избегайте острых тем, если оно нестабильно.
4. Занимайте твердую позицию по отношению к проблеме и мягкую по отношению к оппоненту.
5. Заранее информируйте людей о ваших решениях, затрагивающих их интересы.
6. Не увеличивайте число обсуждаемых проблем в ходе беседы.

Процесс эффективного общения в предконфликтной ситуации непосредственно связан с уровнем рациональности поведения. Известно, что всплеск эмоций в предконфликте обязательно переводит его в конфликтную фазу. Поэтому управление эмоциями в конфликтном взаимодействии является одним из необходимых условий предупреждения конфликта.

Существует большое число техник эмоционального контроля.

Одна из таких техник – *визуализация*. Процесс визуализации сводится к тому, чтобы представить себя делающим или говорящим что-то.

Вторая техника – *заземление*. В этом варианте вы представляете гнев, который входит в вас, как пучок отрицательной энергии. Затем вы представляете себе, что эта энергия спускается вниз и спокойно уходит в землю.

Еще одна техника предлагается Д. Скоттом. Это проецирование и уничтожение в форме проекции. Этот способ состоит в том, что вы излучаете свой гнев и проецируете его на некий воображаемый экран. Затем вы берете воображаемую лучевую пушку и уничтожаете проекцию (это дает выход желанию насильственных действий) С каждым попаданием ваше раздражение ослабевает и в конечном итоге исчезает вовсе.

Еще один способ – очищение энергетической ауры. С этой целью следует встать или сесть и сделать ряд движений руками над головой, представляя себе, что так вы очищаете энергетическую оболочку тела.

Все эти способы действуют только на уровне вашей психики и, безусловно, не претендуют на реальное энергетическое воздействие. Однако конфликт – это продукт вашей психической деятельности. Поэтому бороться с ним необходимо по его же правилам и на его территории.

Если вас упорно втягивают в нежелательный конфликт, лучший способ не вступить в него – прибегнуть к технике анализа. Задавайте себе вопросы: «Почему он так себя ведет? Чего он хочет на самом деле?» Ищите ответ. Если вам удастся его найти, вы почувствуете себя выше конфликта. Но даже и в случае неудачи вы отстранитесь от ситуации. Однако ваш оппонент не должен догадаться о проделываемых манипуляциях. Такая тактика называется еще рационализацией эмоций. Закрепите ее глубоким дыханием. Когда человек волнуется, кислород перестает поступать в тормозящие отделы мозга. Вспомните фразу: «Дышите глубже! Вы взволнованы».

Не используйте конфликтогены.

# Компетентная оценка результатов деятельности как условие предупреждения конфликтов

Мы с вами в состоянии что-то оценивать только в процессе сравнения. С чем в принципе может сравнивать человек? Существует пять способов оценки результата. Когда оценивается качество выполнения важных задач, используется способ «результат-цель» (в качестве вспомогательного - «результат-начало»). «Результат - другие» используется руководителями среднего и высшего звена. «Результат - идеал» выполняет перспективную цель, но не может быть определяющим.

степень решения  
проблемы

«идеал» -

идеальное решение проблемы по  
представлению оценивающего

«норма»-

требования нормативных документов  
к решению проблемы

«цель»-

цель деятельности

«другие»-


степень решения данной проблемы в  
других подразделениях

«результат»-

результат решения проблемы в оцениваемо  
подразделении на момент  
оценки

«начало»-


степень решения проблемы в начале деятельности



Материалы для данного проекта были  
взяты с сайта:

<http://conflictologiy.narod.ru/>





Мы все закипаем при разных температурах.