

КОНФЛИКТОЛОГИЯ

Педагог Юрченко Наталья Валентиновна

Конфликты—это норма жизни.
Если в Вашей жизни нет
конфликтов,
проверьте, есть ли у Вас пульс.

Ричард Никсон,
37-й президент Соединённых Штатов Америки

ЧТО ТАКОЕ КОНФЛИКТ?

- **Конфликт** (лат. **conflictus—столкнувшийся**) — наиболее острый способ разрешения противоречий в интересах, целях, взглядах, возникающих в процессе социального взаимодействия, заключающийся в противодействии участников этого взаимодействия и обычно сопровождающийся негативными эмоциями, выходящий за рамки правил и норм.

Общение — связь между людьми, в ходе которой возникает психологический контакт, проявляющийся в обмене информацией, взаимовлиянии, взаимопереживании, взаимопонимании.

Внутригрупповой конфликт — столкновение между личностью и группой, вызвано, как правило:

- различиями интересов;
- ослаблением сплоченности;
- несоблюдением норм группового поведения.

ПСИХОЛОГИЯ МЕЖЛИЧНОСТНОГО ОБЩЕНИЯ

Классификация конфликтов в зависимости от причин конфликтов (Мортон Дойч):

- «подлинный» - существует объективно, воспринимается адекватно
- «случайный» или «условный» – зависит от легко изменяющихся обстоятельств, что не осознается сторонами
- «смещенный» - явный конфликт, за которым скрывается другой, невидимый конфликт – спорят из-за предмета, не осознавая, что за ним стоит объект
- «неверно приписанный» - конфликт между сторонами, ошибочно понявшими друг друга, и как результат, по поводу ошибочно истолкованных проблем
- «латентный» - конфликт, который должен был бы произойти, но которого нет, поскольку по тем или иным причинам не осознается сторонами
- «ложный» - конфликт, существующий только в силу ошибок восприятия или понимания при отсутствии объективных оснований

ЭТАПЫ РАЗВИТИЯ КОНФЛИКТА:

- Предконфликтная стадия;
- Инцидент;
- Эскалация конфликта;
- Сбалансированное противодействие;
- Завершение конфликта (угасание или преобразование конфликта);
- Послеконфликтная стадия.

КОНФЛИКТОГЕНЫ:

- Негативные ярлыки и оценки;
- Непрошенные советы;
- Вопросы, на которые невозможно ответить;
- Приказы;
- Ложная аргументация;
- Глобальные выводы из единичных случаев;
- Ирония и язвительность.

ОПАСЕНИЯ В КОНФЛИКТЕ:

- Физическая безопасность;
- Отвержение, потеря любви, членства в группе, одиночество;
- Потеря контроля над ситуацией, нежелание попадать под влияние, в зависимость;
- Потеря уважения, осуждение, унижение;
- Утрата возможности реализовать себя.

ПСИХОЛОГИЯ МЕЖЛИЧНОСТНОГО ОБЩЕНИЯ

Схема стратегий поведения в конфликте



ПСИХОЛОГИЯ МЕЖЛИЧНОСТНОГО ОБЩЕНИЯ

Прогнозирование:

- социометрия;
- наблюдения;
- знание групповой динамики.

Профилактика:

- благоприятные условия;
- понятные системы взаимодействия;
- справедливое и гласное распределение;
- рефлексии;
- личные разговоры.

ПСИХОЛОГИЯ МЕЖЛИЧНОСТНОГО ОБЩЕНИЯ

Предупреждение:

- большая сплоченность коллектива;
- четкая организация жизнедеятельности;
- самореализация каждого;
- быть примером.

ПСИХОЛОГИЯ МЕЖЛИЧНОСТНОГО ОБЩЕНИЯ

Разрешение:

- постановка совместных целей и задач, которые могут быть не достигнуты без примирения и сотрудничества конфликтующих сторон
- организация встреч конфликтующих сторон, оказание помощи в выявлении причин конфликта и конструктивных путей его решения;
- привлечение дополнительных ресурсов (если конфликт был обусловлен дефицитом ресурсов);
- изменение организационной структуры (совершенствование обмена информацией, перепроектирование работ);
- обучение навыкам управления конфликтами, мастерству эффективного общения, ведению переговоров;
- создание ситуации успеха;
- административные методы решения.

АЛГОРИТМ РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТА

- понять ситуацию с разных сторон;
- искать не виноватых, а причины;
- подобрать вариант закрытия конфликта, подходящий для всех сторон;
- наблюдать за развитием событий.

ВИДЫ КОНФЛИКТНЫХ ДЕТЕЙ

- Агрессивисты — задирают других и раздражаются сами, если их не слушают.
- Жалобщики — всегда на что-нибудь жалуются.
- Молчуны — спокойные и немногословные, но узнать чего они хотят очень сложно.
- Сверхпокладистые — со всеми соглашаются.
- Всезнайки — считают себя выше, умнее других.
- Нерешительные — медлят с принятием решений, боятся ошибиться.
- Максималисты — хотят чего-то прямо сейчас.
- Скрытые — затаивают обиды и неожиданно набрасываются на обидчика .
- Невинные лгуны — вводят других в заблуждение ложью и обманом.

АЛГОРИТМ РАБОТЫ С ВОЗРАЖЕНИЯМИ:

1. Выслушайте, не перебивая.
2. Задайте уточняющий вопрос (уточните суть возражения).
3. «Присоединитесь» к оппоненту, выразите понимание.
4. Ответьте на возражение/приведите контраргумент на языке пользы.

ОТРИЦАТЕЛЬНЫЕ СТОРОНЫ КОНФЛИКТА:

- Отрицательные эмоциональные переживания могут привести к различным заболеваниям;
- Нарушение деловых и личных отношений между людьми, снижение дисциплины;
- Ухудшение социально-психологического климата;
- Ухудшение качества работы;
- Представление о победителях и побежденных, как о врагах;
- Временные потери –на одну минуту конфликта приходится 12 минут послеконфликтных переживаний.

ПОЗИТИВНЫЕ СТОРОНЫ КОНФЛИКТА:

- Выявляет и делает полезными различия;
- Конфликт дает возможность увидеть скрытые отношения;
- Конфликт дает возможность выплеснуть отрицательные эмоции, снять напряжение;
- Конфликт подталкивает к пересмотру взглядов;
- Необходимость разрешения конфликта обуславливает развитие организации;
- Конфликт способствует сплочению коллектива при противоборстве с внешним врагом.

**НЕ ОБОБЩАЙТЕ,
БУДЬТЕ СПРАВЕДЛИВЫ И КОНКРЕТНЫ**