

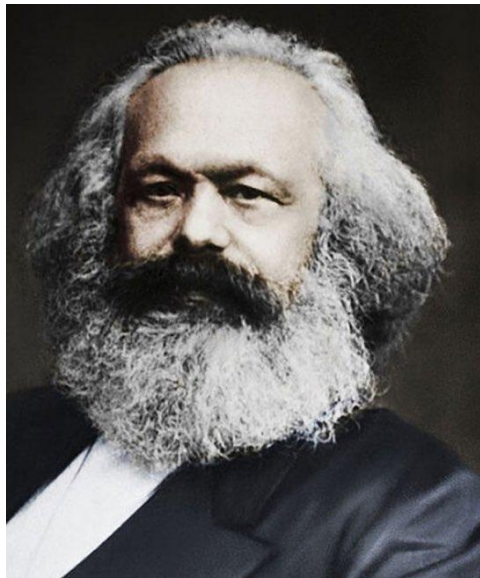
# Семинар-практикум «Конфликты и способы выхода из них»



1. Конфликтология и управления конфликтами
2. Эффективные стратегии поведения в конфликте
3. Основные модели поведения личности в конфликтном взаимодействии



**Конфликтология – это дисциплина, которая занимается изучением закономерностей возникновения, развития, разрешения и завершения конфликта**



**Карл Маркс**

**Джонатан Тёрнер (ам.соц.)**

**Льюис Козер (ам.соц.)**

**Георг Зиммель (философ, нем.)**

**М.И.Могилевский и П.О.Гриффин (сов.соц.)**

# Основные понятия и определе

MR

**Конфликт** — противоборство между субъектами, вызванное трудноразрешимыми и субъективно значимыми противоречиями, сопровождающееся острыми эмоциональными переживаниями.

**Противоречие** — это противоположность интересов, причины, мотивы конфликтного столкновения сторон. Оно является объективной основой конфликта.

**Потребность** — это нужда или недостаток в чем-либо необходимом для поддержания жизнедеятельности организма, личности, социальной группы или всего общества. Именно она является внутренним побудителем активности субъекта.

**Конфликтная ситуация** - ситуация, объективно содержащая явные предпосылки для конфликта, провоцирующая враждебные действия, конфликт.



# Типы конфликтов

- Социальные;
  - Внутриличностные;
  - Межличностные;
- конфликты между личностью и группой:
- Межгрупповые





# Социальный конфликт.

MR



Социальный конфликт представляет собой противоречия в системе отношений людей (групп), которые характеризуются усилением противоположных интересов, тенденций социальных сообществ и индивидов.

# Внутриличностный конфликт -

MR

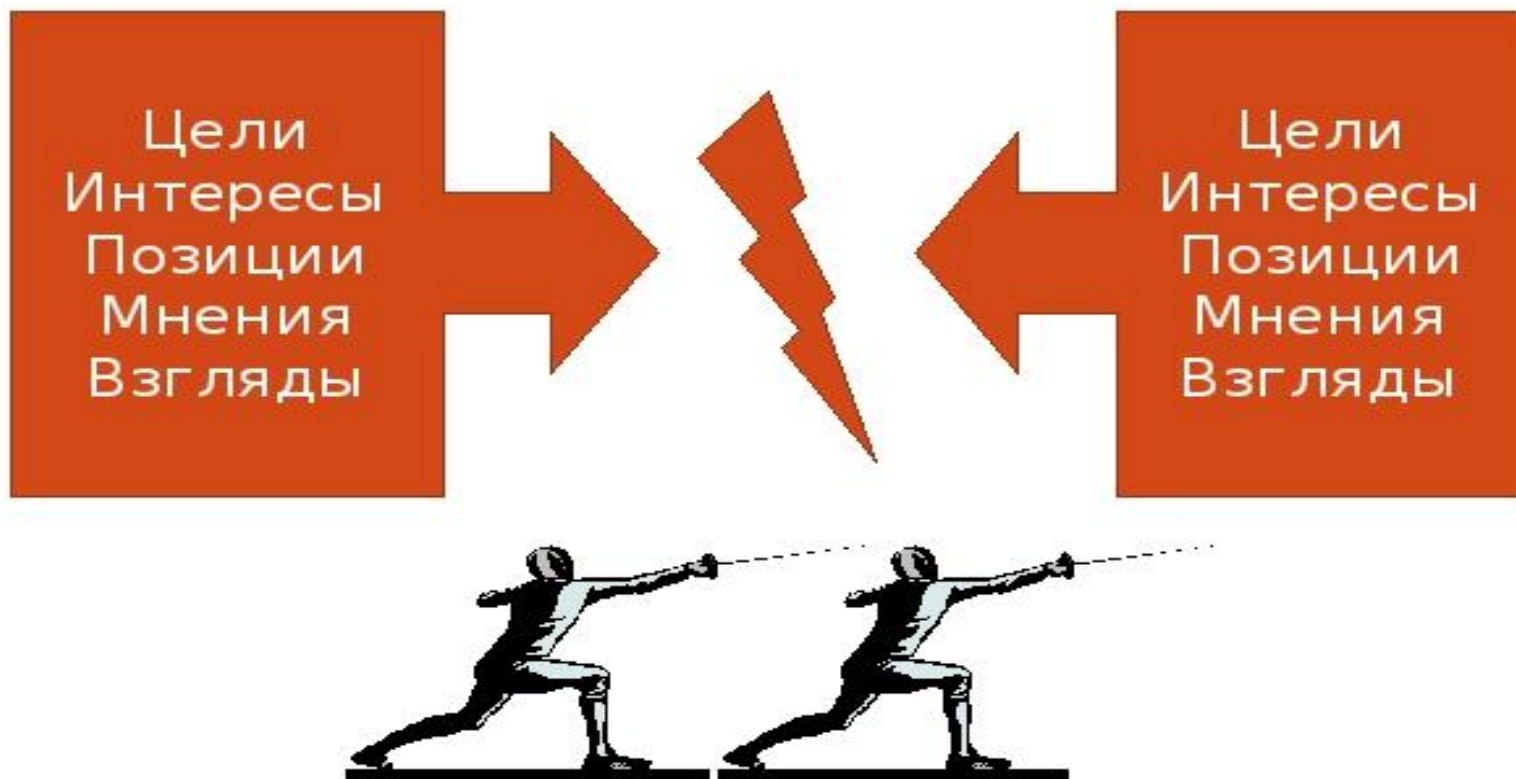
это острое негативное переживание, вызванное затянувшейся борьбой структур внутреннего мира личности, отражающее противоречивые связи с социальной средой и задерживающие принятие решения.



# Межличностный конфликт -

МР

это ситуация обострения противоречий во взаимодействии между разными людьми





# Внутригрупповой конфликт

- является суммой межличностных конфликтов;
- это столкновение между частями или всеми членами группы, влияющее на групповую динамику и результаты работы группы в целом





# Межгрупповой конфликт

MP

представляет собой противостояние или столкновение двух или более групп. Он возникает в организациях, состоящих из множества формальных и неформальных групп.



# Конфликт между личностью и группой



(внутригрупповой) – столкновение различий в интересах большинства и одного из членов группы. В педагогической практике конфликт между классом и преподавателем, учителем (воспитателем) и администрацией, между участниками неформальной молодежной группы и 1 ее участником.



# Признаки конфликта

- Наличие противоречия
- Наличие носителей
- Осознание
- Активность, направленная на преодоление противоречия





# Причины конфликтов



| объективные  | субъективные   |
|--|--|
| 1.Кризисная ситуация в стране(в экономике, политике и других сферах) | 1.Различия в мотивах и целях деятельности                        |
| 2.Экономическое состояние предприятия                                | 2.Различия в представлениях о ценностях и ценностных ориентациях |
| 3.Наличие и распределение ресурсов                                   | 3.Различия в манере поведения и стиле общения                    |
| 4.Неудовлетворительные коммуникации, слабые информационные связи     | 4.Неумение руководителя пользоваться властью                     |
| 5.Взаимозависимость задач, отношений в производственном процессе     | 5.Конфликтные личности (руководитель и подчиненный)              |





# Социальный конфликт и пути его решения

МР



Применение  
силы,  
власти,  
закона

Компромисс



Способы  
решения

социальных  
конфликтов

Переговоры



Арбитраж



Посредничество

# Эффективные стратегии поведения



избегание,  
уход

компромисс



# Модели поведения личности в конфликтном взаимодействии



| № п/п | Модель поведения      | Поведенческие характеристики личности   |
|-------|-----------------------|---|
| 1.    | <b>КОНСТРУКТИВНАЯ</b> | Стремиться уладить конфликт; нацелена на поиск приемлемого решения; отличается выдержкой и самообладанием, доброжелательным отношением к сопернику; открыта и искренна, в общении лаконична и немногословна |
| 2.    | <b>ДЕСТРУКТИВНАЯ</b>  | Постоянно стремиться к расширению и обострению конфликта; постоянно принижает партнера, негативно оценивает его личность; проявляет подозрительность и недоверие к сопернику, нарушает этику общения        |
| 3.    | <b>КОНФОРМИСТСКАЯ</b> | Пассивна, склонна к уступкам; непоследовательна в оценках, суждениях, поведении; легко соглашается с точкой зрения соперника; уходит от острых вопросов   |

# Двухмерная модель стратегий поведения в конфликте Томаса-Кильмена





# Трехмерная модель Томаса-Кильмена



# Эффективные стратегии поведения

MR

| <i>Стиль поведения</i>                    | <i>Сущность стратегии</i>                    | <i>Условия применения</i>  | <i>Недостатки</i>   |
|---|--|--|---|
| <b>Конкуренция (соревнование) «Акула»</b> | Стремление добиться своего в ущерб другому.  | Стремление настоять на своем путем открытой борьбы за свои интересы. | Большая вероятность повторных вспышек конфликта из-за ухудшения взаимоотношений |
| <b>Уклонение (избегание) «Черепашка»</b>  | Уход от ответственности за принятие решений. | Стремление не видеть разногласий, отрицать конфликт.                 | Большая вероятность перехода конфликта в скрытую форму.                         |
| <b>Приспособление «Страус»</b>            | Ущемление собственных интересов.             | Желание сохранить мир путем сглаживания разногласий.                 | Нерешенность конфликта.   |
| <b>Компромисс «Плюшевый мишка»</b>        | Поиск решений за счет взаимных уступок.      | Наличие взаимоисключающих интересов.                                 | Получение части ожидаемого. Частичное устранение причин конфликта.              |
| <b>Сотрудничество «Сова»</b>              | Поиск решения, удовлетворяющего всех         | Четкое понимание точки зрения противника. Заинтересован-             | Временные и энергетические затраты.   |



# Стратегии поведения

| Стратегия             | Характеристика   | Примеры правильного использования   |
|-----------------------|--|---|
| <b>Избегание</b>      | Вы не хотите входить в конфликт, поэтому вы останавливаетесь или игнорируете происходящее.                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Когда одной или несколькими сторонам необходимо время успокоиться или рассмотреть ситуацию.</li> <li>- Когда ситуация не имеет большой важности.</li> </ul>            |
| <b>Приспособление</b> | Вы отказываетесь от своих интересов, действуете самоотверженно, подчиняетесь приказам.                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Вы обучаетесь новым навыкам.</li> <li>- Ситуация не имеет большой важности.</li> </ul>   |
| <b>Компромисс</b>     | Вы находите промежуточный вариант, чтобы достичь быстрого соглашения с другой стороной.                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Этот вариант является временным решением.</li> <li>- Проблема имеет умеренное значение.</li> </ul>   |
| <b>Конфронтация</b>   | Вы хотите сделать все по своему, и не имеет значения как это повлияет на другую сторону.                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Необходимость заключения контракта с новым клиентом (конфронтация с другими провайдерами услуги, не с клиентом).</li> <li>- Необходимость быстрого решения.</li> </ul> |
| <b>Сотрудничество</b> | Вы заботитесь об интересах обеих сторон. Вы готовы работать долго и много над поиском правильного решения. | <ul style="list-style-type: none"> <li>- При внедрении долгосрочных решений.</li> <li>- Когда вы обязаны.</li> </ul>  |





# Значение некоторых жестов и поз собеседника



|    | Физический знак  | Возможные значения   |    |   |
|----|--|--|----|---|
| 1  | Движения кадыка  | Тревога, ложь  | 16 | Палец (дужка очков и др.) во рту<br>Оценка или ожидание подтверждения   |
| 2  | Руки перед корпусом, прикосновения к сумочке, украшениям, воротнику рубашки и т.п. | Неуверенность  | 17 | Направление носков ступней<br>Указание, куда направлено внимание (к двери, если человек хочет уйти, к собеседнику, если тот привлекателен)        |
| 3  | Одна рука поперек тела, закрепившись за другую руку                                | Неуверенность  | 18 | Притопывание<br>Скука   |
| 4  | Руки и ладони открыты  | Открытость, искренность  | 19 | Поглаживание собеседника<br>Стремление к близости   |
| 5  | Руки скрещены на груди   | Отгораживание от кого-то или чего-то, не признаваемого, выражение отрицательного отношения | 20 | Прихорашивание<br>Проявление интереса к собеседнику   |
| 6  | Руки скрещены, одна держит другую  | Неуверенность  | 21 | «Рубка» ладонью<br>Агрессивность  |
| 7  | Руки держатся за сумочку, чашку и т.п. как за барьер                               | Неуверенность  | 22 | Обхват запястья руки за спиной<br>Полное доверие или наоборот - фрустрация  |
| 8  | Съеживание   | Желание защититься   | 23 | Рука покоится на голове<br>Заинтересованная оценка  |
| 9  | Моргание (учащенное)   | Тревога  | 24 | Поглаживание шеи сзади<br>Ощущение угрозы или гнев  |
| 10 | Глубокий вздох   | Расслабление, согласие   | 25 | Лицо, опертое на раскрытые ладони, локти на столе<br>Женский прием для придания себе более привлекательного вида или привлечения внимания мужчины |
| 11 | Поглаживание подбородка  | Обдумывание решения, оценка  | 26 | Стиснутые кулаки<br>Фрустрация (чем сильнее фрустрация, тем выше кулаки)  |
| 12 | Искренняя улыбка   | Приветствие, стремление к сближению, одобрение   | 27 | Руки за спиной<br>Уверенность, властность   |
| 13 | Потирание глаз   | Смущение, усталость  | 28 | Руки в карманах<br>Стремление выглядеть уверенным, призыв «Убедите меня» или демонстрация отстранения   |
| 14 | Потухший взгляд  | Скука, обдумывание   | 29 | Руки с раздвинутыми локтями на коленях<br>Использование пространства для демонстрации главенства  |
| 15 | Прикосновения к лицу (включая рот, глаза, уши, шею)                                | Стремление скрыть правду или нервозность   | 30 | Руки раскрыты ладонями вверх<br>Покорность  |



# Значение некоторых жестов и поз собеседника



|    |   |  |    |   |  |
|----|---|--|----|---|--|
| 32 | Руки сцеплены   | Уверенность, расслабленность, самонадеянность                            | 48 | Ноги расставлены                                    | Использование пространства для утверждения главенства          |
| 33 | Опора на руки   | Выражение власти путем использования пространства                        | 49 | Кусание губ   | Тревога, нежелание высказываться                               |
| 34 | Рукопожатие с обхватом локтя  | Попытка демонстрации тесной дружбы                                       | 50 | Облизывание губ                                     | Тревога, привлечение внимания                                  |
| 35 | Протягивание руки ладонью вниз  | Попытка оказать давление   | 51 | Поглядывание на часы                                | Желание уйти, скука, безразличие                               |
| 36 | Протягивание руки ладонью вверх   | Признак подчинения   | 52 | Отзеркаливание                                      | Раппорт  |
| 37 | Рукопожатие, другая рука на плече   | Попытка демонстрации близости  | 53 | Прикрывание рта                                     | Желание спросить, не лгут ли вам, или нежелание сказать лишнее |
| 38 | Рукопожатие с другой рукой сверху   | Желание показать главенство  | 54 | Движение назад                                      | Несогласие или тревога   |
| 39 | Рукопожатие с вертикальными ладонями и примерно одинаковой силой            | Проявление уважения, признание равенства и «приглашение» к раппорту      | 55 | Движение вперед                                     | Интерес  |
| 40 | Рукопожатие с обхватом запястья   | Проявление радости при встрече. Допустимо при близких отношениях         | 56 | Ладонь согнута, указательный палец направлен вперед | Стремление добиться согласия или подчинения                    |
| 41 | Жестикуляция перед лицом  | Отрицательное отношение; ложь или нервозность                            | 57 | Ладони обращены вниз                                | Демонстрация власти  |
| 42 | Усиленное дыхание   | Страх или тревога  | 58 | Ладони обращены вверх                               | Согласие, готовность слушать                                   |
| 43 | Наклон вперед   | Интерес, одобрение   | 59 | Прихорашивание                                      | Желание быть привлекательным                                   |
| 44 | Скрещенные ноги   | Замкнутость, поза покорности или защиты; у женщин - признак комфортности | 60 | Быстрый или резкий вдох                             | Удивление, шок   |
| 45 | Нога закинута на ногу так, что дальняя от соседа оказывается ближней к нему | Знак одобрения или симпатии  | 61 | Сидение напротив друг друга                         | Позиция соперничества или обороны                              |
| 46 | Ноги «четверкой»: лодыжка одной на колене другой                            | Уверенность, главенство, поза соперничества                              | 62 | Сидение рядом, стулья чуть повернуты друг к другу   | Позиция сотрудничества   |
| 47 | Носки врозь (мужчины)   | Открытость или главенство  | 63 | Улыбка одними губами                                | Покорность или неискренность                                   |
|    |   |  | 64 | Улыбка во все лицо                                  | Приветствие, доброжелательность, приглашение к признанию       |





... проблемы разрешаются, когда человек начинает понимать, что межличностные конфликты нередко возникают из-за различных способов восприятия мира, а не в следствии эгоцентризма или злему умыслу.

(Карл Густав Юнг)



"Хотите,  
чтобы в споре ваше слово  
было последним?  
Скажите оппоненту  
"Пожалуй, Вы правы."

Уинстон Черчилль

[www.mbis.biz](http://www.mbis.biz)

Омар Хайям и другие великие философы

Умный человек всегда  
может исправить  
свои ошибки, а глупый  
не в силах их  
даже признать.

Омар  
Хайям  
[ok.ru/mislii](http://ok.ru/mislii)

«Самый сильный – это тот,  
кто владеет собой».

Сенека



[speshu-domoy.ru](http://speshu-domoy.ru)