

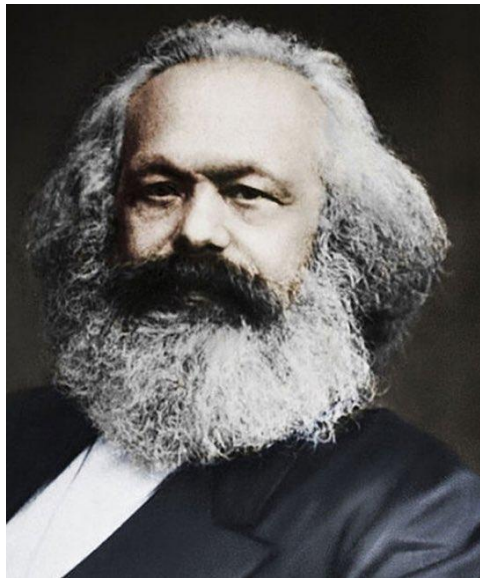
Семинар-практикум «Конфликты и способы выхода из них»



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

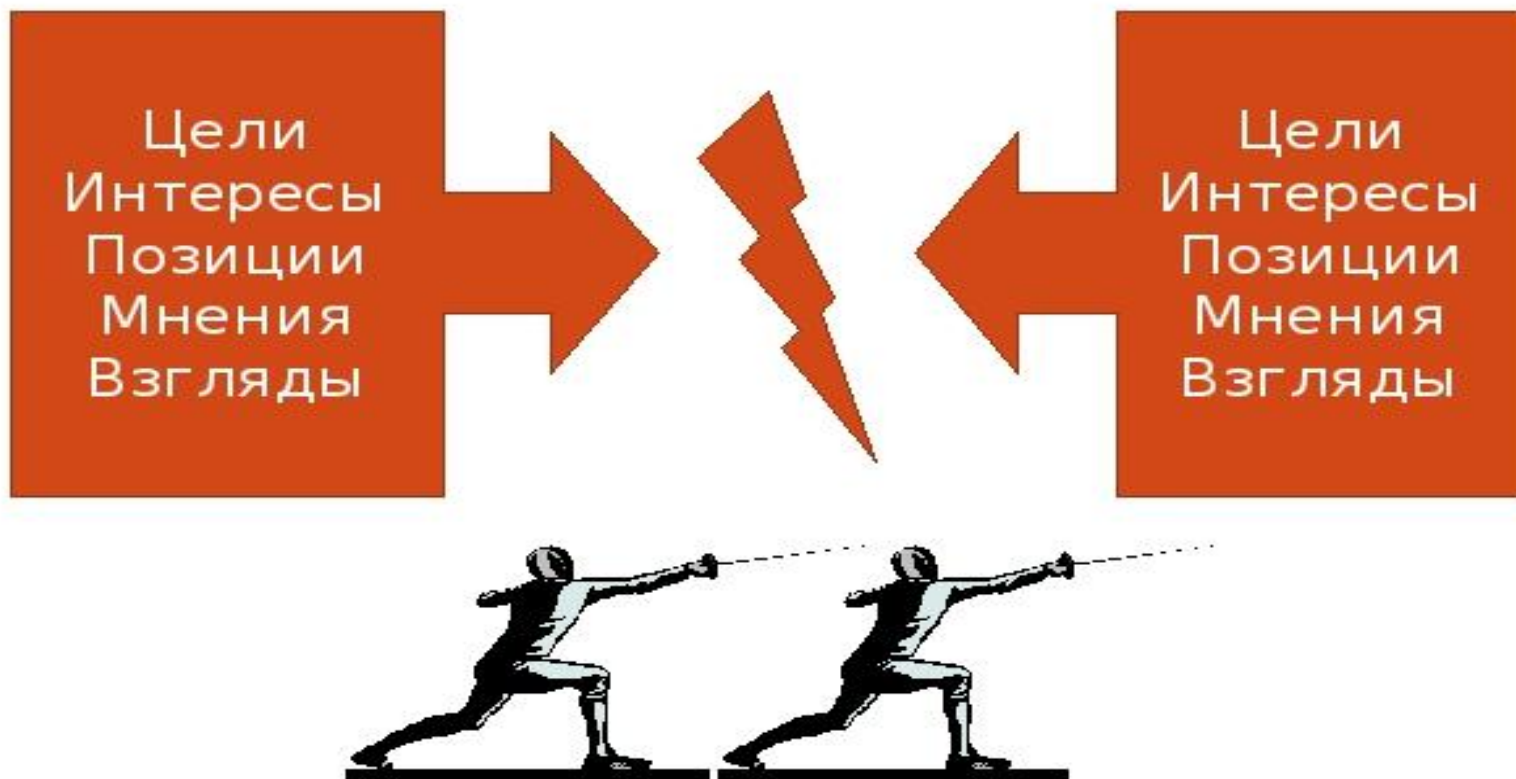
это острое негативное переживание, вызванное затянувшейся борьбой структур внутреннего мира личности, отражающее противоречивые связи с социальной средой и задерживающие принятие решения.



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



Модели поведения личности в конфликтном взаимодействии



№ п/п	Модель поведения	Поведенческие характеристики личности
1.	КОНСТРУКТИВНАЯ	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.	ДЕСТРУКТИВНАЯ	Постоянно стремиться к расширению и обострению конфликта; постоянно принижает партнера, негативно оценивает его личность; проявляет подозрительность и недоверие к сопернику, нарушает этику общения
3.	КОНФОРМИСТСКАЯ	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>
Конкуренция (соревнование) «Акула»	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
Уклонение (избегание) «Черепашка»	Уход от ответственности за принятие решений.	Стремление не видеть разногласий, отрицать конфликт.	Большая вероятность перехода конфликта в скрытую форму.
Приспособление «Страус»	Ущемление собственных интересов.	Желание сохранить мир путем сглаживания разногласий.	Нерешенность конфликта.
Компромисс «Плюшевый мишка»	Поиск решений за счет взаимных уступок.	Наличие взаимоисключающих интересов.	Получение части ожидаемого. Частичное устранение причин конфликта.
Сотрудничество «Сова»	Поиск решения, удовлетворяющего всех	Четкое понимание точки зрения противника. Заинтересован-	Временные и энергетические затраты.



Стратегии поведения

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



Значение некоторых жестов и поз собеседника



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

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

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

Сенека



speshu-domoy.ru