

# Прогнозировани и профилактика конфлктгов

Выполнила студентка 3  
курса ВСО

Группа 8302 Миннуллина Р.



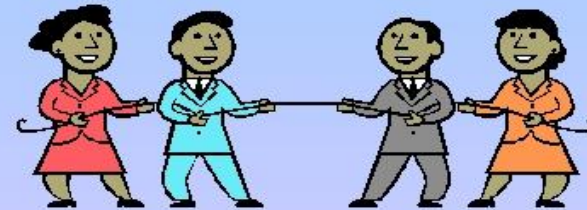
- **Конфликт** - это отсутствие согласия между двумя или более сторонами, которые могут быть конкретными лицами или группами. Каждая сторона делает все, чтобы была принята ее точка зрения и цель, и мешает другой стороне сделать то же самое.
- *Конфликт не всегда явление нежелательное. Во многих случаях конфликт помогает выявить разнообразие точек зрения, дает дополнительную информацию. Если конфликты способствуют принятию обоснованных решений и развитию взаимоотношений, то их называют конструктивными. Конфликты, препятствующие эффективному взаимодействию и принятию решений, называют деструктивными. Главную роль в возникновении конфликтов играют **конфликтогены**.*

**Конфликтогены-** это слова, действия ( или бездействия), могущие привести к конфликту.

- У всех конфликтов есть несколько причин. Больно и обидно бывает, когда:
- достается за то, за что ты не несешь ответственности;
- тебя не спрашивают при решении вопросов, в которых ты компетентен;
- награды за то, что сделал ты, достаются другим;
- тебя считают не способным что-то сделать самостоятельно;
- ты выдвигаешь идеи и предложения, кто-то выдает их за свои.

# Динамика конфликта

1. Возникновение  
объективных  
противоречий



2. Осознание  
конфликтной  
ситуации

3. Переход  
к конфликтным  
действиям

4. Разрешение  
конфликта



- Еще в 1942 г. американский социальный психолог Мэри Паркер Фоллет указывала на необходимость разрешения конфликтов, а не подавления их. Далеко не все конфликты можно предупредить. Поэтому очень важно уметь выходить из конфликта. Среди способов она выделила победу одной из сторон, компромисс и интеграцию. Под интеграцией понималось новое решение, при котором выполняются условия обеих сторон, причем ни одна из них не несет серьезных потерь. В дальнейшем данный способ разрешения конфликта получил название «сотрудничество».
- Принципиальное значение для того, каким способом завершится конфликт, имеет выбор оппонентом стратегии выхода из него.
- Стратегия выхода из конфликта представляет собой основную линию поведения оппонента на его заключительном этапе.
- ***Существует пять основных стилей поведения в конфликтной ситуации (К. Томас):***



# 1. Соперничество

- Соперничество характеризуется активной борьбой индивида за свои интересы, применением всех доступных ему средств для достижения поставленных целей: применением власти, принуждения, других средств давления на оппонентов, использованием зависимости других участников от него. Ситуация воспринимается индивидом как крайне значимая для него, как вопрос победы или поражения, что предполагает жесткую позицию по отношению к оппонентам и непримиримый антагонизм к другим участникам конфликта в случае их сопротивления.
- Однако в жизни существует много примеров, когда соперничество оказывается эффективным. Соперничество целесообразно в экстремальных и принципиальных ситуациях, при дефиците времени при высокой вероятности опасных последствий.

## 2. *Компромисс*

- При компромиссе действия участников направлены на поиски решения за счет взаимных уступок, на выработку промежуточного решения, устраивающего обе стороны, при котором особо никто не выигрывает, но и не теряет. Такой стиль поведения применим при условии, что оппоненты обладают одинаковой властью, имеют взаимоисключающие интересы, у них нет большого резерва времени на поиск лучшего решения, их устраивает промежуточное решение на определенный период времени. Сегодня компромисс – одна из наиболее часто используемых стратегий завершения конфликтов.



## 3. *Сотрудничество*

- Сотрудничество означает, что индивид активно участвует в поисках решения, удовлетворяющего всех участников взаимодействия, но, не забывая при этом и свои интересы. Предполагается открытый обмен мнениями, заинтересованность всех участников конфликта в выработке общего решения. Данная форма требует положительной работы и участия всех сторон. Если у оппонентов есть время, а решение проблемы имеет для всех важное значение, то при таком подходе возможно всестороннее обсуждение вопроса, возникших разногласий и выработка общего решения с соблюдением интересов всех



## 4. Избегание, уход

- Данная форма поведения выбирается тогда, когда индивид не хочет отстаивать свои права, сотрудничать для выработки решения, воздерживается от высказывания своей позиции, уклоняется от спора. Речь идет не о разрешении, а о затухании конфликта. Этот стиль предполагает тенденцию ухода от ответственности за решения. Такое поведение возможно, если исход конфликта для индивида не особенно важен, либо, если ситуация слишком сложна и разрешение конфликта потребует много сил у его участников. либо у индивида не хватает власти для разрешения конфликта в свою пользу.



## **5. Уступчивость, приспособление**

- Действия индивида направлены на сохранение или восстановление благоприятных отношений с оппонентом путем сглаживания разногласий за счет собственных интересов. Данный подход возможен, когда вклад индивида не слишком велик или когда предмет разногласия более существен для оппонента, чем для индивида. Такое поведение в конфликте используется, если ситуация не особенно значима, если важнее сохранить хорошие отношения с оппонентом, чем отстаивать свои собственные интересы, если у индивида мало шансов на победу, мало власти.

# **Выбор стратегии выхода из конфликта зависит от различных факторов**

- личностные особенности оппонента;
- уровень нанесенного оппоненту ущерба и собственного ущерба;
- наличие ресурсов, статус оппонента;
- возможные последствия;
- значимость решаемой проблемы;
- длительность конфликта.

- **Универсальным средством разрешения конфликтов являются переговоры.** Ими заканчиваются не только межличностные конфликты, но даже международные войны. Для переговоров должны созреть условия. Первое, что необходимо сделать на этом пути в случае возникновения конфликтной ситуации, не отвечать на оскорбления оскорблением, не дать втянуть себя в конфликт. Дайте возможность выговориться провоцирующей стороне. В случае если вы уже втянулись в конфликт, необходимо найти в себе силы и выйти из него в одностороннем порядке. Однако оставлять неразрешенной проблему не следует, необходимо найти причину конфликта и другие его элементы, оценить свои возможности для решения проблемы. После появления благоприятных условий можно искать пути к переговорам, которые следует вести на равных, не ущемляя интересов друг друга. К благополучному исходу в разрешении межличностного конфликта может вести только поведение, направленное на компромисс и сотрудничество.

# *это их предупреждение*

- создание объективных условий, препятствующих возникновению и развитию предконфликтных ситуаций;
- оптимизация организационно- управленческих условий работы учреждения (не скупиться на похвалы, одобрение, поощрения);
- устранение социально-психологических причин возникновения конфликтов;
- блокирование личностных причин возникновения конфликтов (проведение тренингов).



## Самооценка рационального поведения в конфликте"

*После прочтения каждого утверждения решите, свойственно ли вам то или иное поведение.*

- **Оцените свой ответ:**

- 1 – полное соответствие вашего поведения по той или иной позиции;
- 2 – для вас не характерно такое поведение.

- **Тестовое задание:**

1. Критически оцениваю партнера.
2. Приписываю ему низменные или плохие намерения.
3. Демонстрирую знаки превосходства.
4. Обвиняю и приписываю ответственность только партнеру.
5. Игнорирую интересы соперника.
6. Вижу все только со своей позиции.
7. Уменьшаю заслуги партнера.
8. Преувеличиваю свои заслуги.
9. Задеваю “больные точки” и уязвимые места партнера.
10. Предъявляю партнеру множество претензий.
11. Раздражаюсь, перехожу на крик.

# Оценка результатов

- Отклонение вправо от показателя 3 по среднему арифметическому по всем позициям свидетельствует о том, что вы обладаете достаточными навыками рационального поведения в конфликте.
- Отклонение влево от выбранного показателя свидетельствует о том, что вы не обладаете достаточными навыками рационального поведения. В этом случае вам необходимо проанализировать причины недостаточно развитых навыков рационального поведения в конфликте и заняться тренировками.

# Памятка «Как вести себя в конфликтной ситуации»

- Сохраняй спокойствие и самоконтроль, когда сердисься.
- Владей собой, имей выдержку и хладнокровие.
- Будь доброжелательным, уважительно относись к собеседнику.
- Имей терпение выслушать собеседника.
- Спокойно объясни свою точку зрения.
- Подумай, из-за чего возник спор.
- Попытайся мысленно встать на место собеседника и понять, какие события привели его в такое состояние.
- Имей терпимость к слабостям собеседника.
- Попытайся почувствовать: «А каково было бы мне в том состоянии?».
- Разреши конфликт мирным путем.
- Помни, что порой нет правильных и неправильных позиций и ответов.
- ***Зная, как выйти из конфликтной ситуации, человек не будет теряться при ее возникновении. Помните, что для эффективного разрешения любого конфликта необходимо выяснить и проанализировать все его стороны, а также попытаться устранить разногласия с пользой для всех***