

КОНФЛИКТЫ И СПОСОБЫ ИХ ПРЕОДОЛЕВАНИЯ .

выполнил: Латифов.Э.Ф

СОДЕРЖАНИЕ:

- Вступление
- Условия конфликта
- Классификация.
- Динамика развития конфликта
- Перечень элементов конфликта
- Вопросы и соответствующая стратегия
- Кодекс поведения в конфликте
- Позитивно-конструктивные функции конфликта
- Заключение



КОНФЛИКТ.

Существуют различные определения конфликта, но все они подчеркивают наличие противоречия, которое принимает форму разногласий, если речь идет о взаимодействии людей. Конфликты могут быть скрытыми или явными, но в основе их всегда лежит отсутствие согласия. Поэтому определяют конфликт как отсутствие согласия между двумя или более сторонами — лицами или группами.

Отсутствие согласия обусловлено наличием разнообразных мнений, взглядов, идей, интересов, точек зрения и т. д. Однако оно, как уже отмечалось, не всегда выражается в форме явного столкновения, конфликта. Это происходит только тогда, когда **существующие противоречия, разногласия нарушают нормальное взаимодействие людей, препятствуют достижению поставленных целей.** В этом случае люди просто бывают вынуждены каким-либо образом преодолеть разногласия, и вступают в открытое конфликтное взаимодействие.



НАЧАЛО КОНФЛИКТА СВЯЗАНО, ПО МЕНЬШЕЙ МЕРЕ, С ТРЕМЯ УСЛОВИЯМИ:

- 1) первый его участник сознательно и активно действует в ущерб другому участнику путем физических действий, демаршей, заявлений и т. д.;
- 2) второй участник сознает, что эти действия направлены против него;
- 3) второй участник в ответ предпринимает активные действия против инициатора конфликта; с этого момента можно считать, что он начался.



КЛАССИФИКАЦИЯ.

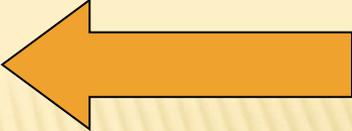
- В соответствии с классификацией Л. Коузера, конфликты могут быть реалистическими (предметными) или нереалистическими (беспредметными).
- **Реалистические конфликты** вызваны неудовлетворением определенных требований участников или несправедливым, по мнению одной или обеих сторон, распределением между ними каких-либо преимуществ и направлены на достижение конкретного результата.
- **Нереалистические конфликты** имеют своей целью открытое выражение накопившихся отрицательных эмоций, обид, враждебности, т. е. **острое конфликтное взаимодействие становится здесь не средством достижения конкретного результата, а самоцелью.**
- **Существуют пять основных типов конфликта: внутри личностный; межличностный; между личностью и группой; межгрупповой; социальный.**

ДИНАМИКА РАЗВИТИЯ КОНФЛИКТА:



- возникновение конфликтной ситуации,
- осознание конфликтной ситуации,
- собственно конфликтное поведение — обоюдно направленные и эмоционально окрашенные действия, которые затрудняют достижение целей, интересов противника и способствуют реализации собственных интересов в ущерб другой стороне;
- развертывание конфликта или его разрешение зависит от участников, их личностных особенностей, интеллектуальных, материальных возможностей, которые есть у сторон, от сути и масштабов самой проблемы, от позиций окружающих лиц, от представления участников о последствиях конфликта, от стратегии и тактики взаимодействия.

ПЕРЕЧЕНЬ ЭЛЕМЕНТОВ КОНФЛИКТА:



- 1) два участника или две стороны конфликта;
- 2) взаимонесовместимость ценностей и интересов сторон;
- 3) поведение, направленное на уничтожение планов, интересов противоположной стороны;
- 4) применение силы для влияния на другую сторону;
- 5) противопоставленность действий, поведения сторон;
- 6) стратегии и тактики конфликтного взаимодействия;
- 7) личностные особенности участников: агрессивность, авторитетность и пр.;
- 8) характер внешней среды, присутствует ли третье лицо и т. д.

ВОПРОСЫ И СООТВЕТСТВУЮЩАЯ СТРАТЕГИЯ.

Вопрос	Стратегия
<p data-bbox="117 382 774 639">I. Являются ли эмоции причиной конфликта или препятствуют ли они его разрешению? Если да, то:</p> <p data-bbox="117 675 890 743">а). Каковы эти эмоции</p> <p data-bbox="117 879 730 948">1). Раздражение?</p>	<p data-bbox="967 672 1721 818">а). Техника охлаждения эмоций обеих сторон, чтобы вы смогли выработать решения (соглашения)</p> <p data-bbox="967 839 1792 1182">1). Техника охлаждения или рассеивания раздражения, такая. Как сочувственное выслушивание, предоставление выхода гнева, убеждения с целью смягчения отрицательных эмоций или устранения недопонимания, вызывающего раздражение</p>

2). Недоверие?

3). Страх?

4). Другие эмоции

II. Каковы скрытые причины конфликта?

III. Вызван ли конфликт непониманием?

VI. Вызван ли конфликт тем обстоятельством что кто-то не берет на себя ответственность за какие-то действия?

V. Какой из стилей проведения был бы лучшим в данной конфликтной ситуации?

2). Техника преодоления недоверия или открытого и продуктивного обсуждения его.

3). Техника уменьшения страха, открытого и продуктивного обсуждения его

4). Техника самоуспокоения и успокоения других людей

||. Рассмотрение реальных нужд и желаний

|||. Техника преодоления непонимания посредством улучшения общения.

V|. Техника определения ответственной стороны и выработка соглашения о принятии ответственности

V. Оценка подходящих стилей и выбор наилучшего

VI. Имеются ли особые личностные факторы, которые должны быть учтены при решении конфликта?

Техника эффективного выражения своих нужд. Использование техники общения с особо трудными людьми

КОДЕКС ПОВЕДЕНИЯ В КОНФЛИКТЕ



1. *Дайте партнеру «выпустить пар».* Если он раздражен и агрессивен, то нужно помочь ему снизить внутреннее напряжение. Пока это не случится, договориться с ним трудно или невозможно. Во время его «взрыва» следует вести себя спокойно, уверенно, но не высокомерно. Он — страдающий человек независимо от того, кто он. Если человек агрессивен, значит, он переполнен отрицательными эмоциями. В хорошем настроении люди не кидаются друг на друга.

2. *Сбивайте агрессию неожиданными приемами.* Например, попросите доверительно у конфликтующего партнера совета. Задайте неожиданный вопрос, совсем о другом, но значимом для него. Напомните о том, что вас связывало в прошлом и было очень приятным. Сделайте комплимент («В гневе вы еще красивее... Ваш гнев гораздо меньше, чем я ожидал, вы так хладнокровны в острой ситуации...»). Выразите сочувствие: например, тому, что он (она) потерял слишком много.

Главное, чтобы ваши просьбы, воспоминания, комплименты переключали сознание разъяренного партнера с отрицательных эмоций на положительные.

3. **Не давайте ему отрицательных оценок, а говорите о своих чувствах.** Не говорите: «Вы меня обманываете», лучше звучит: «Я чувствую себя обманутым».

Не говорите: «Вы грубый человек», лучше скажите: «Я очень огорчен тем, как вы со мной разговариваете».

4. ***Попросите сформулировать желаемый конечный результат и проблему как цепь препятствий.***

Проблема — это то, что надо решать. Отношение к человеку — это фон или условия, в которых приходится решать.

Неприятное отношение к клиенту или партнеру могут заставить вас не захотеть решать. А вот этого делать нельзя! Не позволяйте эмоциям управлять вами! Определите вместе с ним проблему и сосредоточьтесь на ней.

5. ***Предложите клиенту высказать свои соображения по разрешению возникшей проблемы и свои варианты решения.***

Не ищите виновных и не объясняйте создавшееся положение, ищите выход из него. Не останавливайтесь на первом приемлемом варианте, а создавайте спектр вариантов. Потом из него выберите лучший.

6. *В любом случае дайте партнеру «сохранить свое лицо».* Не позволяйте себе распускаться и отвечать агрессией на агрессию. Не задевайте его достоинства. Он этого не простит, даже если и уступит нажиму. Не затрагивайте его личности. Давайте оценку только его действиям и поступкам. Можно сказать: «Вы уже дважды не выполнили свое обещание», но нельзя говорить: «Вы — необязательный человек».

7. *Отражайте как эхо смысл его высказываний и претензий.*

Кажется, что все понятно, и все же: «Правильно ли я вас понял?», «Вы хотели сказать...?», «Позвольте я перескажу, чтобы убедиться, правильно ли я вас понял или нет». Эта тактика устраняет недоразумения, и, кроме того, она демонстрирует внимание к человеку. А это тоже уменьшает его агрессию.

8. *Держитесь как на острие ножа в позиции «на равных».*

Большинство людей, когда на них кричат или их обвиняют, тоже кричат в ответ или стараются уступить, промолчать, чтобы погасить гнев другого. Обе эти позиции (сверху — «родительская» или снизу —

9. *Не бойтесь извиниться, если чувствуете свою вину.*

Во-первых, это обезоруживает клиента, во-вторых, вызывает у него уважение. Ведь способны к извинению только уверенные и зрелые личности.

10. *Ничего не надо доказывать.*

В любых конфликтных ситуациях никто никогда и никому ничего не может доказать. Даже силой. Отрицательные эмоциональные воздействия блокируют способность понимать, учитывать и соглашаться с «врагом». Работа мысли останавливается. Если человек не думает, рациональная часть мозга выключается, незачем и пытаться что-то доказывать. Это — бесполезное, пустое занятие.

11. *Замолчите первым.*

Если так уж получилось, что вы потеряли контроль над собой и не заметили, как вас втянули в конфликт, попытайтесь сделать единственное — замолчите. Не от «противника» требуйте: «Замолчи!... Прекрати!», а от себя! Добиться этого легче всего.

Ваше молчание позволяет выйти из ссоры и прекратить ее. В любом конфликте участвуют обычно две стороны, а если одна исчезла — с кем ссориться?

12. *Не характеризуйте состояние оппонента.* Всячески избегайте словесной констатации отрицательного эмоционального состояния партнера: «Ну вот, полез в бутылку! ... А чего ты нервничаешь, чего злишься?... Чего ты бесишься?». Подобные «успокаивающие» слова только укрепляют и усиливают развитие конфликта.

13. *Уходя, не хлопайте дверью.*

Ссору можно прекратить, если спокойно и без всяких слов выйти из комнаты. Но если при этом хлопнуть дверью или перед уходом сказать что-то обидное, можно вызвать эффект страшной, разрушительной силы. Известны трагические случаи, вызванные именно оскорбительным словом «под занавес».

14. *Говори, когда партнер остыл.*

Если вы замолчали, и партнер расценил отказ от ссоры как капитуляцию, лучше не опровергать этого. Держите паузу, пока он не остынет. Позиция отказавшегося от ссоры должна исключать полностью, что бы то ни было обидное и оскорбительное для партнера. Побеждает не тот, кто оставляет за собой последний разящий выпад, а тот, кто сумеет остановить конфликт вначале, не даст ему разгона.

15. *Независимо от результата разрешения противоречия старайтесь не разрушать отношения .*

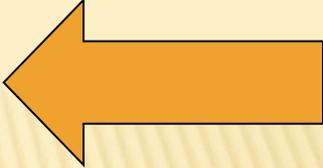
Выразите свое уважение и расположение клиенту и выскажите соглашения по поводу возникших трудностей . И если вы сохраните отношения и дадите клиенту «сохранить свое лицо» , вы не потеряете его как будущего клиента или партнера . Найти нового , надежного , неконфликтного клиента – тоже задача не из легких в условиях конкуренции.

ПОЗИТИВНО-КОНСТРУКТИВНЫЕ ФУНКЦИИ КОНФЛИКТА:



- конфликт способствует определенному движению вперед, предотвращает застой;
- в процессе конфликта происходит объективация источника разногласия и возможно его разрешение, «снятие», находятся средства предотвращения будущих конфликтов;
- конфликт — это определенное отрицание старых, «отживших» отношений, что приводит к формированию новых отношений, коррекции взаимодействия;
- в конфликте «изживается» внутренняя напряженность, «выплескиваются» агрессивные чувства, «разряжаются» фрустрации, неврозы;
- конфликт — способ самоутверждения личности, особенно у подростка;
- конфликт — необходимая форма поведения для поддержания статуса в группе;
- внутригрупповой конфликт в научной деятельности создает необходимый уровень напряженности, нужный для творческой активности; так, исследование показало, что продуктивность творческой научной деятельности выше у конфликтных личностей;
- межгрупповые конфликты могут способствовать групповой интеграции, росту сплоченности, солидарности группы;
- необходимость решения конфликта приводит к кооперации, к концентрации усилий участников на решение конфликтной ситуации, к вовлечению членов группы в общую жизнь группы.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ.



- Несмотря на то, что взаимоотношения с другими людьми должны способствовать миру и гармонии, конфликты неизбежны. Каждый здравомыслящий человек должен обладать умением эффективно улаживать споры и разногласия, чтобы ткань общественной жизни не рвалась с каждым конфликтом, а, наоборот, крепла вследствие роста умения находить и развивать общие интересы.
- Для разрешения конфликта важно иметь в своем распоряжении различные подходы, уметь гибко пользоваться ими, выходить за пределы привычных схем и чутко реагировать на возможности и поступать и мыслить по-новому. В то же время можно использовать конфликт как источник жизненного опыта, самовоспитания и самообучения.