

ОБЩЕНИЕ БЕЗ КОНФЛИКТОВ



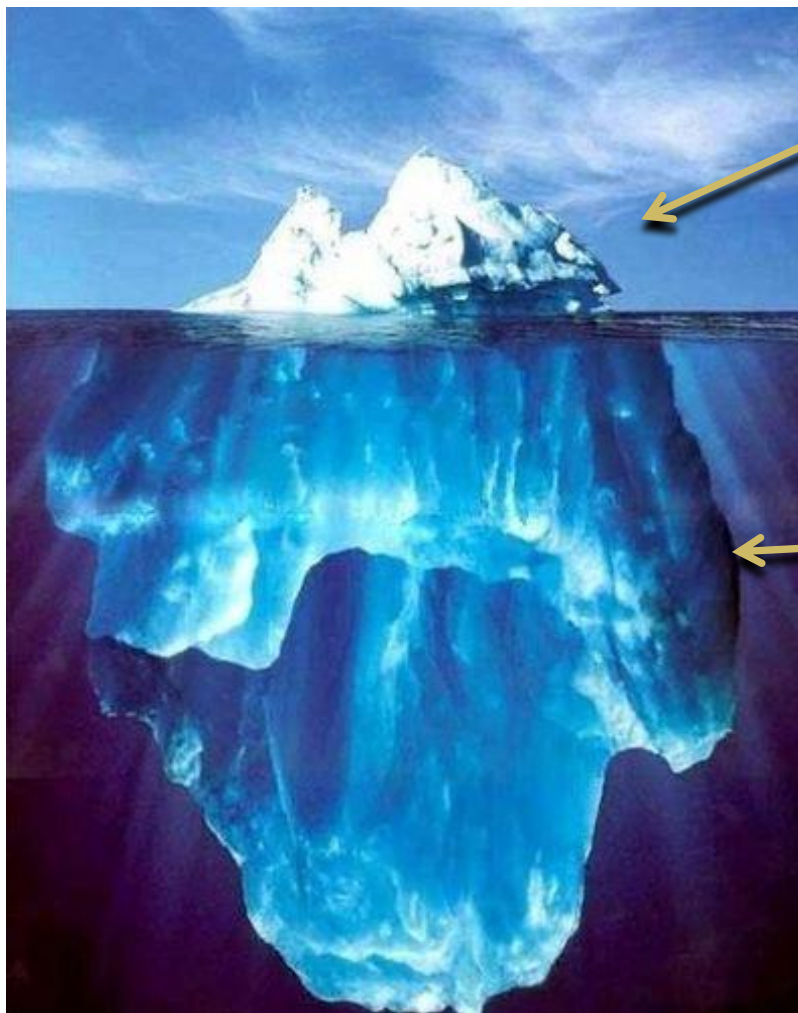
Подготовила:
О.В. Янкина- методист

В споре рождается истина...



- Ни коллектив, ни личность не могут развиваться бесконфликтно, наличие конфликтов - есть показатель нормального развития.
(С.И.Михайлова).

Что такое конфликт?

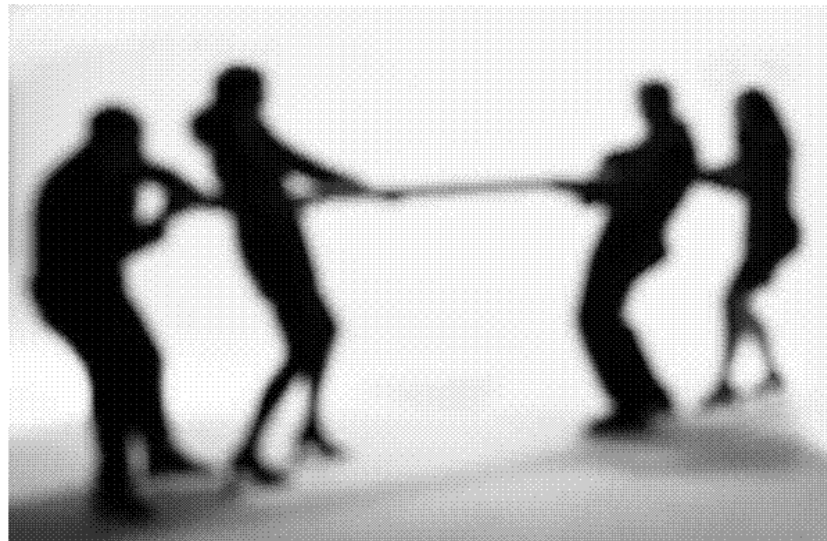


СКАНДАЛ

ПРИЧИНЫ
КОНФЛИКТА,
САМ КОНФЛИКТ

Что такое конфликт?

- **Конфликт** – это столкновение противоположно направленных, несовместимых друг с другом тенденций в сознании отдельно взятого индивида, в межличностных взаимоотношениях или межличностных действиях индивидов или групп людей, связанное с острыми эмоциональными переживаниями.



Классификация конфликтов

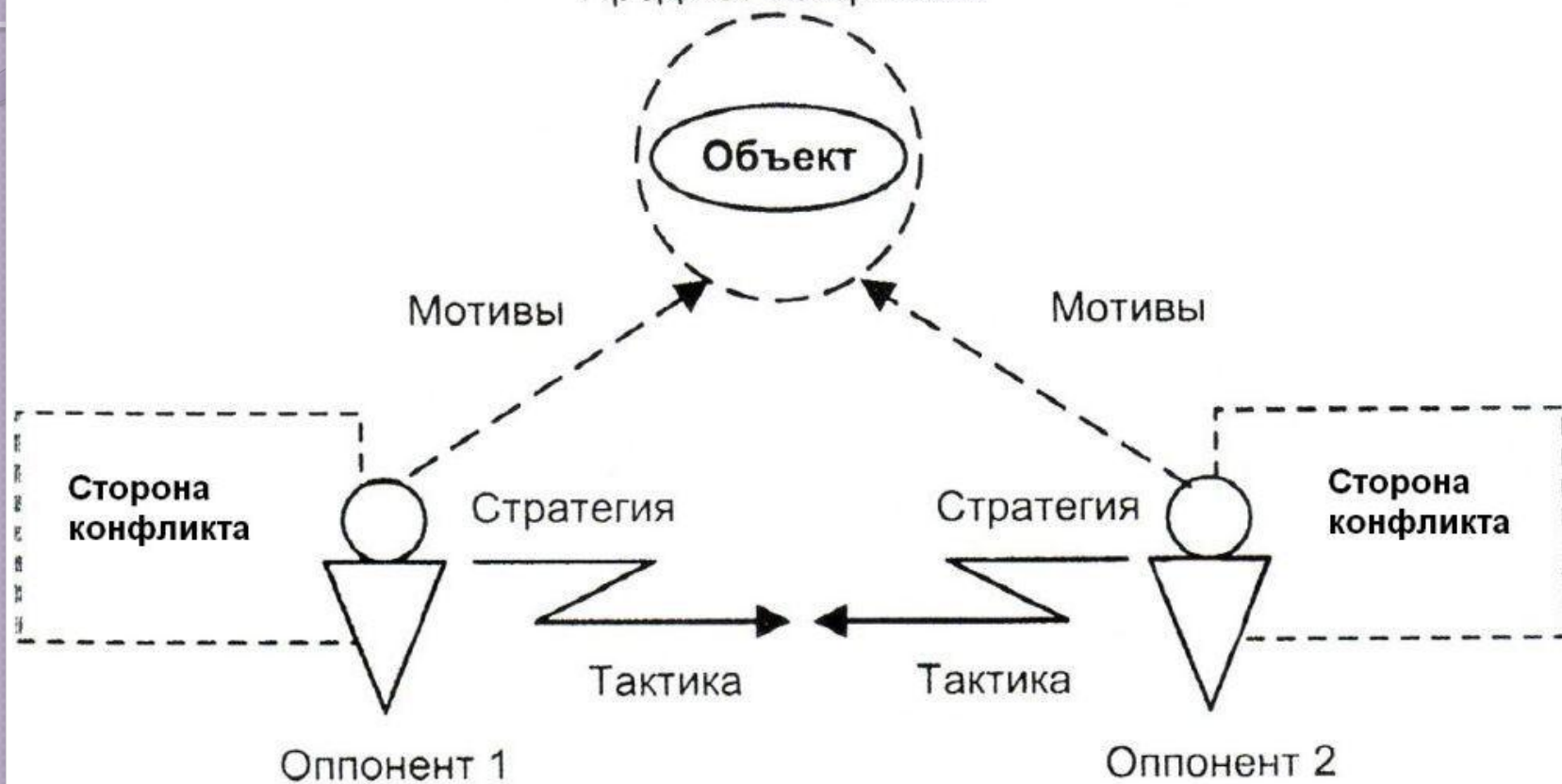
Выделяют конфликты по времени протекания и степени реакции участников на происходящее:

- **быстротекущие конфликты** – отличаются большой эмоциональной окрашенностью, крайними проявлениями негативного отношения конфликтующих. Иногда такого рода конфликты заканчиваются тяжелыми и трагическими исходами. В основе таких конфликтов чаще всего лежат особенности характера, психического здоровья личности;
- **острые длительные конфликты** – возникают в тех случаях, когда противоречия достаточно устойчивые, глубокие, труднопримиримые. Конфликтующие стороны контролируют свои реакции и поступки. Разрешать такие конфликты непросто;
- **слабовыраженные вялотекущие конфликты** – характерны для противоречий, носящих не очень острый характер, либо для столкновений, в которых активна только одна из сторон; вторая стремится обнаружить четко свою позицию или избегает, по мере возможности, открытой конфронтации. Разрешение такого рода конфликтов сложно, многое зависит от инициатора конфликта.
- **слабовыраженные быстропротекающие конфликты** – наиболее благоприятная форма столкновения противоречий, однако легко спрогнозировать конфликт можно только в том случае, если он был единственный.



Конфликтная ситуация

Предмет конфликта



Конфликты инициируются объективными и субъективными условиями.

Большинство конфликтов по своей природе **субъективны** и имеют в своей основе одну из следующих психологических причин:

- недостаточно хорошее знание человека;
- неправильное понимание его намерений;
- неверное представление о том, что он на самом деле думает;
- ошибочная интерпретация мотивов совершенных поступков;
- неточная оценка отношения данного человека к другому.

С психологической точки зрения, возникновение любой из этих причин, любого их сочетания приводит на практике к унижению достоинства человека, порождает с его стороны справедливую реакцию в форме обиды, которая вызывает такую же реакцию обидчика, при этом ни тот, ни другой человек не в состоянии понять и осознать причины взаимно неприязненного поведения.



Все субъективные факторы, влияющие на конфликт, могут быть: **характерологическими** и **ситуативными**. К первым относятся устойчивые качества личности, ко вторым – переутомление, неудовлетворенность, плохое настроение, ощущение ненужности (А.А.Ершов).



Существуют сигналы, предупреждающие конфликт.

Среди них:

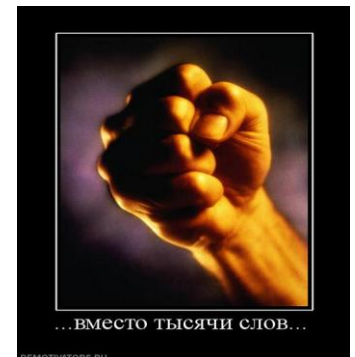
- **кризис** (в ходе кризиса обычные нормы поведения теряют силу, появляется нежелание решать текущие задачи, невозможность контакта);
- **недоразумение** и **инциденты**
- **напряжение** (Это еще один сигнал о наличии конфликтной ситуации. Состояние напряжения искажает наше восприятие другого человека и многих его действий. избегание контактов, увеличение дистанции, искажение восприятия);
- **дискомфорт** (Это интуитивное ощущение, что что-то не так, хотя выразить его словами трудно.).

Педагогически важно отслеживать сигналы, свидетельствующие о зарождении конфликта.



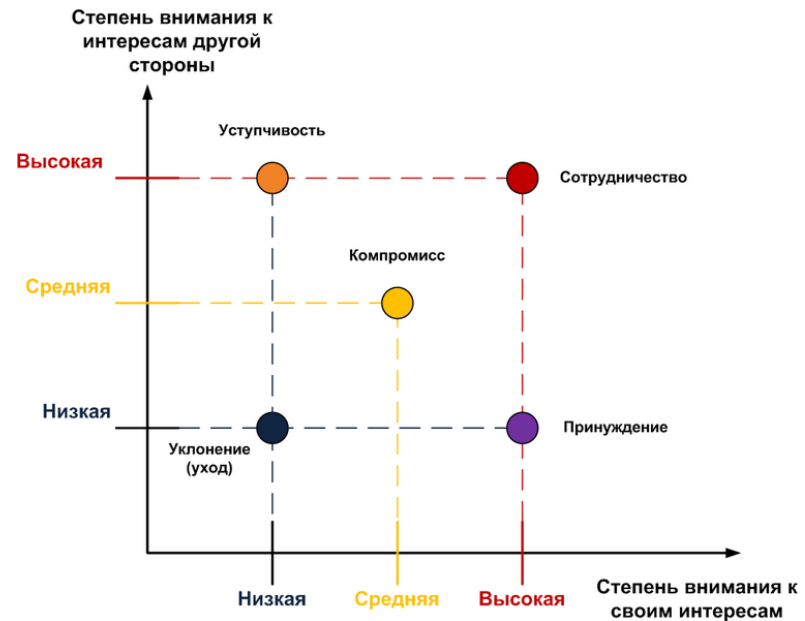
Тактики воздействия на оппонента, которые должен знать каждый

1. *Тактика захвата и удержания объекта конфликта.*
2. *Тактика физического насилия (ущерба).*
3. *Тактика психологического насилия (ущерба).*
4. *Тактика давления*
5. *Тактика демонстративных действий.*
6. *Санкционирование.*
7. *Тактика коалиций*
8. *Тактика фиксации своей позиции*
9. *Тактика дружелюбия.*
10. *Тактика сделок.*



Стратегии выхода из конфликта

- Стратегия выхода из конфликта представляет собой основную линию поведения участника на его заключительном этапе. Выделяют пять основных стратегий: соперничество, компромисс, сотрудничество, избегание и приспособление.



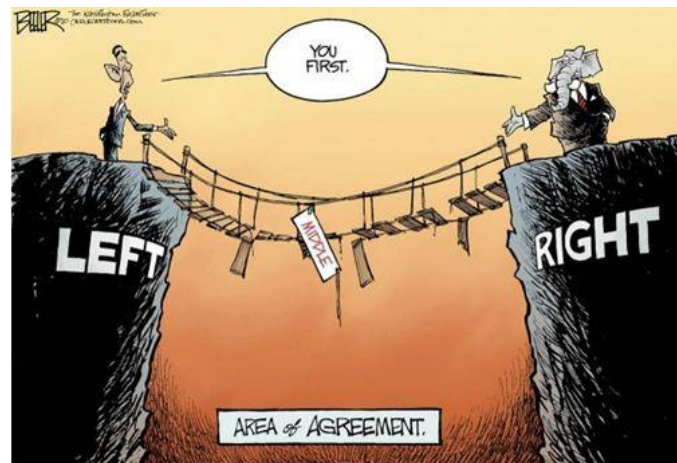
Соперничество

- заключается в навязывании другой стороне предпочтительного для себя решения. Соперничество оправдано в случаях: явной конструктивности предлагаемого решения; выгоды результата для всей группы, организации, а не для отдельной личности или микрогруппы; важности исхода борьбы для проводящего данную стратегию; отсутствии времени на уговоры оппонента.



Компромисс

- состоит в желании участников завершить конфликт **частичными уступками**. Он характеризуется отказом от части ранее выдвигавшихся требований, готовностью признать претензии другой стороны частично обоснованными, готовностью простить. Компромисс эффективен в случаях: понимания участником, что он и соперник обладают равными возможностями; наличия взаимоисключающих интересов; удовлетворения временным решением; угрозы потерять все. Сегодня компромисс – наиболее часто используемая стратегия завершения конфликтов.



Техника открытого разговора

- заявить, что конфликт невыгоден обоим;
- предложить конфликт прекратить;
- признать свои ошибки, уже сделанные в конфликте. Они наверняка есть, и признать их для вас почти ничего не стоит;
- сделать уступки оппоненту, где это возможно, в том, что в конфликте не является для вас главным. В любом конфликте можно найти несколько мелочей, в которых ничего не стоит уступить. Можно уступить и в серьезных, но не принципиальных вещах;
- высказать пожелания об уступках, необходимых со стороны оппонента. Они, как правило, касаются ваших основных интересов в конфликте;
- спокойно, без негативных эмоций обсудить взаимные уступки, при необходимости и возможности скорректировать их;
- если удалось договориться, то как-то зафиксировать, что конфликт исчерпан.



Приспособление

- или уступка, рассматривается как вынужденный или добровольный **отказ от борьбы и сдача своих позиций**. Принять такую стратегию участника вынуждают разные мотивы: осознание своей неправоты, необходимость сохранения хороших отношений с участником, сильная зависимость от него; незначительность проблемы. Кроме того, к такому выходу из конфликта приводит значительный ущерб, полученный в ходе борьбы, угроза еще более серьезных негативных последствий, отсутствие шансов на другой исход, давление третьей стороны.



Уход от решения проблемы

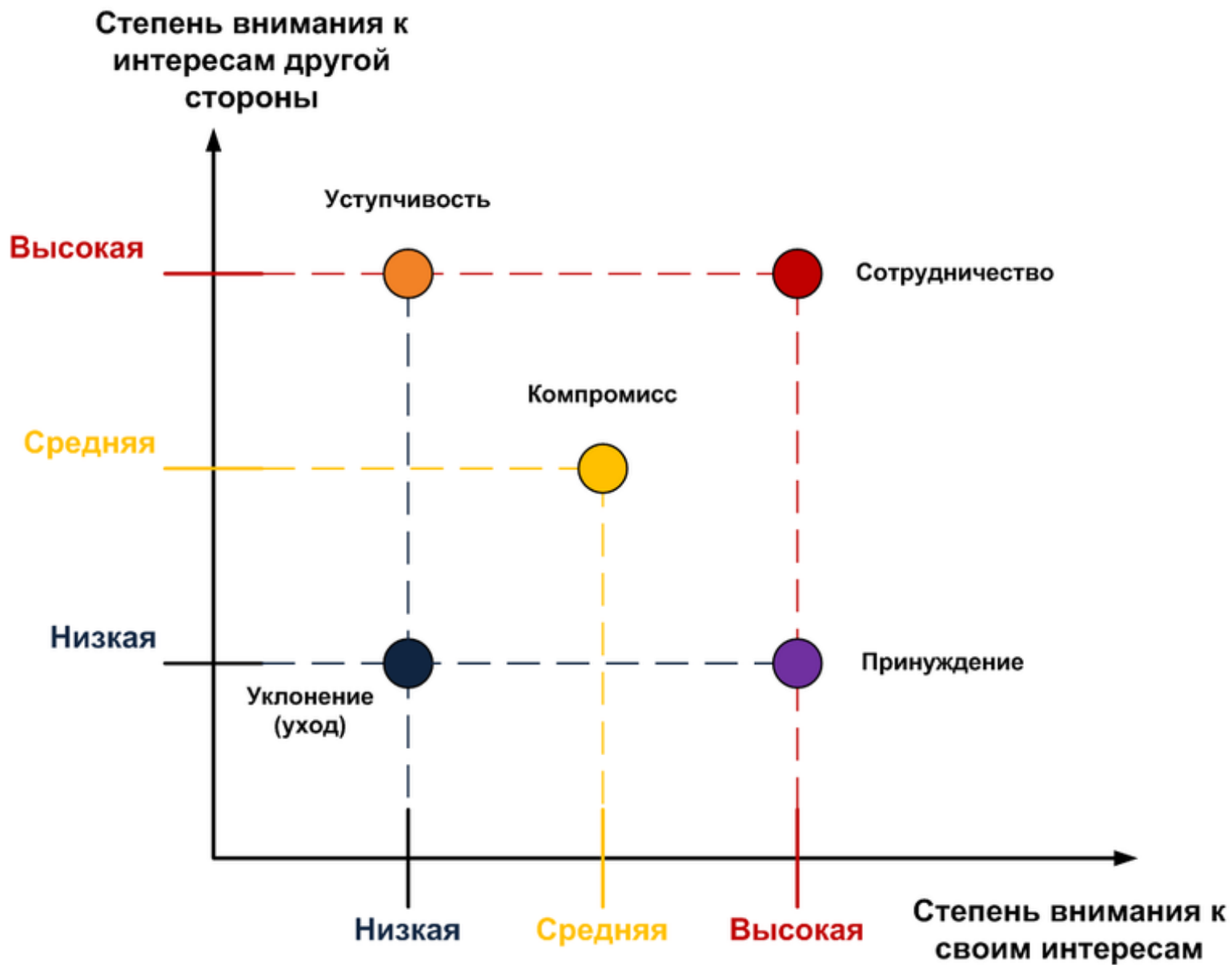
- или избегание, является попыткой **уйти из конфликта при минимуме затрат**. Отличается от аналогичной стратегии поведения в ходе конфликта тем, что участник переходит к ней после неудачных попыток реализовать свои интересы с помощью активных стратегий. Собственно разговор идет не о разрешении, а о затухании конфликта. Уход может быть вполне конструктивной реакцией на затянувшийся конфликт. Избегание применяется при отсутствии сил и времени для решения противоречия, стремлении выиграть время, наличии трудностей в определении линии своего поведения, нежелании решать проблему вообще.



Сотрудничество

- считается наиболее эффективной стратегией поведения в конфликте. Оно предполагает направленность оппонентов на **конструктивное обсуждение проблемы, рассмотрение другой стороны не как противника, а как союзника в поиске решения**. Наиболее эффективно в ситуациях: сильной взаимозависимости участников; склонности обоих игнорировать различие во власти; важности решения для обеих сторон; непредубежденности участников.





Техника «Я-высказывания»

1. Описание ситуации, вызвавшей напряжение:

Когда я вижу, что ты... И когда это происходит... И когда я сталкиваюсь с тем, что...

2. Точное название своего чувства в этой ситуации:

и Я чувствую...(раздражение, беспомощность, горечь, боль, недоумение и т.д.). и Я не знаю, как реагировать... и у меня возникает проблема...

3. Называние причин:

И потому что... И в связи с тем, что...



- При разрешении конфликта сохраняется устойчивое негативное отношение сторон друг к другу. Оно выражается в отрицательном мнении об участнике и в негативных эмоциях по отношению к нему. Чтобы приступить к разрешению конфликта, необходимо смягчить это негативное отношение.
- Важно *уменьшить негативные эмоции противоположной стороны.* Среди приемов выделяют такие, как положительная оценка некоторых действий оппонента, готовность идти на сближение позиций, обращение к третьей стороне, которая авторитетна для участника, критичное отношение к самому себе, уравновешенное собственное поведение и др...



Спасибо за внимание!

