

ТЕМА 6: ПСИХОЛОГИЯ КОНФЛИКТА

План

1. Представление о феномене конфликт в психологии.
 2. Стратегии и технология решения конфликтов.
 3. Модели поведения в конфликтной ситуации.
 4. Понятие, виды, типы конфликтных личностей.
-

ПОНЯТИЕ

- ? **Конфликт - противоречие, возникающее между людьми в связи с решением тех или иных вопросов социальной и личной жизни.**
- ? Не каждое противоречие является конфликтом. Конфликты возникают в том случае, когда противоречия затрагивают социальный статус личности или группы, материальные или духовные ценности людей, престиж и моральное достоинство личности.

СТРАТЕГИИ И ТЕХНОЛОГИИ ПОВЕДЕНИЯ В КОНФЛИКТЕ.

- ? 1. **Уклонение (избегание)** - пассивный стиль поведения в конфликте, который характеризуется отсутствием стремления человека как пойти навстречу оппоненту, так и защищать собственные интересы.
- ? Уход от конфликта можно считать рациональным, если дальнейшее развитие событий будет благоприятным для человека, либо принесет ему успех без особых усилий, либо представит для него более выгодные возможности и т.д.

-
- ? **Приспособление (уступка)** можно обозначить как форму пассивного сотрудничества, которая отличается склонностью смягчить конфликтную ситуацию и сохранить существующие отношения между людьми.
 - ? Если для решения конфликта у Вас нет времени, то приспособление может стать наиболее выгодной стратегией поведения в данной ситуации.

? **3. Конфронтация** (конкуренция, соперничество, доминирование, подавление) – это активное поведение человека, которое направленно на удовлетворение собственных интересов, при этом в ущерб интересам другой стороны. Человек, выбирающий соперничество как стратегию поведения в конфликте, стремится добиться удовлетворения только своих целей, для этого он может постараться убедить или принудить оппонента пойти на уступки.

-
- ? **4. Компромисс** -предрасположенность оппонентов к взаимным уступкам при достижении частичного удовлетворения свои стремлений.
 - ? Компромисс не является способом полного разрешения конфликта, но он вполне может служить отличным методом его регулирования.

? **Сотрудничества** (интеграция)

характеризуется направленностью на реализацию интересов всех участников конфликта. Такой стиль поведения в конфликте возможен при точной и своевременной диагностике проблемы, выявлении внешних и скрытых причин конфликта, готовности конфликтующих сторон действовать для достижения общей цели.

ВЛИЯНИЕ КОНФЛИКТА НА ЧЕЛОВЕКА

- ? Зависит от следующих факторов:
- ? - ожидаемый результат или цель, которую необходимо достичь;
- ? - отношение человека к конфликту;
- ? - стратегия поведения, которую выбрал человек.

МОДЕЛИ ПОВЕДЕНИЯ В КОНФЛИКТНОЙ СИТУАЦИИ.

- ? При выработке адекватной модели поведения в конфликтной или чреватой конфликтом ситуации необходимо учитывать следующие факторы:
- ? - адекватность восприятия конфликта;
- ? - открытость и эффективность общения конфликтующих сторон;
- ? - создание климата взаимного доверия и сотрудничества;
- ? - определение существа конфликта;
- ? - выработка взаимовыгодных решений путем переговоров

АДЕКВАТНОЕ ВОСПРИЯТИЕ КОНФЛИКТА.

- ? К типичным искажениям восприятия относятся следующие модели поведения:
- ? **“Иллюзии собственного благородства”.**
- ? **“Поиск соломинки в глазу другого”.**
- ? **“Двойная этика”.**
- ? **“Все ясно”.**
- ? Данные модели усугубляют конфликт и препятствуют конструктивному выходу из проблемной ситуации

2. ОТКРЫТОЕ И ЭФФЕКТИВНОЕ ОБЩЕНИЕ КОНФЛИКТУЮЩИХ СТОРОН

- ? Способы:
- ? Открытое и эффективное общение конфликтующих сторон.
- ? ***Преодоление страха в конфликтной ситуации***
- ? ***Преодоление конфликтов посредством общения***

3. СОЗДАНИЕ КЛИМАТА ВЗАИМНОГО ДОВЕРИЯ И СОТРУДНИЧЕСТВА

- ? Способствуют:
- ? готовность открыть перед партнером свою незащищенную позицию;
- ? заинтересованность в достижении некоторого общего результата;

4. ОПРЕДЕЛЕНИЕ СУЩЕСТВА КОНФЛИКТА

- ? Этапы:
- ? *Определение основной проблемы*
- ? *Определение причины конфликта*
- ? *Поиск возможных путей разрешения конфликта.*
- ? *Совместное решение о выходе из конфликта.*
- ? *Реализация намеченного совместно способа разрешения конфликта.*
- ? *Оценка эффективности усилий, предпринятых для разрешения конфликта.*

ВЫБОР КОМПРОМИСА ИЛИ СОТРУДНИЧЕСТВА

**Выбирайте компромисс,
когда:**

Проблема относительно проста
и ясна

**Выбирайте сотрудничество,
когда:**

Предмет спора явно сложен и
требует детального обсуждения
и выработки компромиссного
решения

Для разрешения конфликта у вас не так много времени или вы хотите разрешить его как можно быстрее

Лучше было бы достичь временного соглашения, а потом вернуться к этой проблеме и вновь проанализировать ее скрытые причины

Проблема и ее решение не слишком важны для обеих сторон

Вам не удалось добиться решения с использованием сотрудничества или вам не удалось добиться своего с использованием собственной власти

Обе стороны готовы потратить время на выбор скрытых нужд и интересов

Для обеих сторон их интересы очень важны и компромисс для них неприемлем

Стороны доброжелательно относятся друг к другу, готовы выслушать и с уважением отнестись к противоположной точке зрения

Обе стороны хотят добиться долгосрочного соглашения, а не временного и не хотят откладывать его

ТИПЫ КОНФЛИКТНЫХ ЛИЧНОСТЕЙ

- ? Понятие *конфликтные или трудные люди* - это люди, с которыми затруднено общение, легко возникают конфликты, но сложно разрешаются.
- ? Трудный партнер труден не только нам, но и самому себе, поэтому есть вероятность, что, выведя его *из ситуации трудности в ситуацию принятия*, мы сможем с ним адекватно общаться.

ОБЩИЕ ПРИНЦИПЫ ОБЩЕНИЯ С ТРУДНЫМИ ЛЮДЬМИ:

- ? • осознать, что человек труден в общении, и определить его тип;
- ? • уйти от влияния этого человека, его точки зрения, мироощущения, сохранять спокойствие, нейтралитет;
- ? • если предмет важен и значим и нельзя уклониться от общения с таким человеком, надо постараться выявить причины трудности;
- ? • постараться найти способ удовлетворения его скрытых интересов и нужд;
- ? • использовать совместный подход к разрешению конфликтов, который начнет вырисовываться после соотнесения этого человека с определенным типом, его нейтрализации и взятия под контроль.

СПОСОБЫ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С КОНФЛИКТНЫМИ ЛЮДЬМИ:

Тип конфликтотенной личности	Способы взаимодействия
Танк/ паровой каток- <i>идет напролом, не обращая внимания на попадающееся на пути. Он часто даже не видит вас и не слышит, что вы говорите.</i>	· уклонение от встречи при незначительном предмете разногласий · эмоционально подготовиться к встрече · заранее установить пределы уступок · сознательно использовать психическую защиту · определить свою роль как роль миротворца · дать ему спустить пар, спокойно выслушав его · постараться привлечь его внимание · получив его внимание, поторопиться высказаться · говорить кратко и ясно · признать справедливость тех претензий, которые действительно таковы · стремиться к быстрому завершению разговора · не дать волю эмоциям и после разговора

Снайпер- скрытый агрессор,
действует «из-под тишка»

- обнаружить снайпера, выведя его из засады из кустов
- спросить напрямую, чем он недоволен, желательно публично
- сохранять хладнокровие
- в ответ на предъявленное вооружение сказать: « Ну и что?»

Крикун-грубиян - немедленно повышает голос, когда разозлен, испуган или расстроен

- сохранить вежливость
- не переходить на предложенный стиль разговора
- проявить понимание и сочувствие

Привычный крикун - не умеет решать проблемы и переходит на крик при первой же возможности

- не обращать внимания на его манеры
- спокойно достигать своей цели

Граната - тип довольно мирного человека, который, тем не менее, совершенно неожиданно может взорваться

- разрядить гранату выслушав его, успокоить
- дать ему возможность контроля

Всезнайка -
постоянно
перебивает,
принижает
значимость
сказанного вами и
всячески
выпячивает свое
превосходство в
компетентности и
свою занятость.

- считаться с его мнением
- не спорить с ним
- не настаивать на продолжении встречи ,
если он утверждает, что ему некогда
- применить «Вы-подход», спрашивать и
учитывать мнение «всезнайки»,
- извлечь пользу из его идей, сделав его
значимой фигурой наставником,
экспертом (если, конечно, он не липовый
эрудит)

Пессимист -
постоянно
высказывает
сомнения, опасения,
критику;
всегда предвидят
неудачи и считают,
что из затеваемого
ничего не получится

- попытаться найти в его соображениях
рациональное зерно, внимательно отнестись
к его доводам
- дать ему время на размышления
- согласиться и даже утрировать те трудности,
которые он видит
- опередить пессимиста в негативных
высказываниях
- сделать пессимиста своим союзником,
используя его как критика

Пассивно-агрессивный- один из наиболее сложных типов. Он не возражает и не сопротивляется открыто, но старается достичь своих целей за счет других.

Его враждебное отношение то и дело в чем-то проявляется, но вывести его на чистую воду довольно трудно.

Он может сделать работу только наполовину, не так, не вовремя или небрежно. у него всегда найдутся объяснения.

Внешне часто демонстрирует готовность к сотрудничеству и даже предлагает свою помощь, однако на деле все кончается невыполнением работы

- **если есть возможность, уходить от контакта**
 - **не рассчитывать на него в выполнении сложной работы**
 - **не принимать близко к сердцу его проделки**
 - **не проявлять внешне гнев и разочарование, к проявлению которого он как раз и стремится**
 - **добиться, чтобы он точно сам записал, что от него ожидается в работе и сохранить копию его обязательств для последующего предъявления**
 - **четко обрисовывать последствия невыполнения им поставленных задач**
- контролировать ход выполнения обещанного, не критиковать его пока он не сделал ничего плохого, не программировать его на невыполнение**

Сверхпокладистый- может выглядеть очень похоже на пассивно-агрессивного тем, что со всем соглашается. Более того, он настойчиво предлагает свою помощь, но почти ничего не выполняет, ссылаясь на перегруженность и другие обстоятельства. При этом он склонен обижаться в ответ на высказанное ему по этому поводу замечание, т. к. думает, что хотел помочь от чистого сердца, а его порыв не оценили. Он панически боится отказывать, и, действительно, набирает такое количество обязательств, что при всем старании большую часть из них выполнить не может

- проверять его обещания на реальность, уточнять сроки,
- показать ему, что вы хотите правдивости с его стороны
- поощрять высказывать сомнения в возможности реализации планов с учетом всех обстоятельств
- выражать ему симпатию
- создавать для него обстановку социального принятия, чтобы ему не было нужды добиваться вашего расположения

Жалобщик - всегда на что-нибудь сетуют. Сами же ничего не делают для решения проблемы, так как считают себя не способными ни на что или не хотят брать на себя ответственность.

- **выслушать, возвращая ему ощущение собственной значимости и давая возможность выразить свои чувства**
- **дать понять, что вы поняли и оценили проблему**
- **ни в коем случае не соглашаться с ними, провоцируя на проявление внимания к их трудностям, перевести разговор на другую тему**
- **отказаться от попыток доказать их неправоту**
- **переключить его внимание на варианты решения проблемы, т.е. помочь ему понять, что надо двигаться дальше**
- **просить излагать проблему кратко и по существу**

***Молчун/тихоня- спокойны,
немногословны и
невозмутимы. Трудно понять,
чего они хотят и о чем думают
в действительности.***

- **преодоление замкнутости
ключ к разрешению
конфликта**
- **для вскрытия сути проблемы
необходимо заставить
человека высказаться,
задавая вопросы, на которые
нельзя было бы получить
простые односложные
ответы да/нет**
- **продемонстрировать
сочувственное отношение при
получении любого ответа**
- **дать ему время выговориться
и отнестись к этому с
благодарностью**
- **сохранять чувство меры, не
настаивать на продолжении
разговора, независимо от
результата**

ПРИЕМЫ, ПОМОГАЮЩИЕ ПРЕОДОЛЕВАТЬ ЗАТРУДНЕНИЯ В ОБЩЕНИИ СО МНОГИМИ «ТРУДНЫМИ» ПАРТНЕРАМИ:

- ? 1) установите контакт с вашим оппонентом;
- 2) соотнесите оппонента с известным вам типом «трудных» личностей;
- 3) учитывайте возможность влияния собственных стереотипов;
- 4) сохраняйте спокойствие и нейтралитет, не попадите под влияние эмоционального заряда и мировоззрения оппонента;
- 5) выявите систему аргументации оппонента и причины его трудностей, осуществите проверку на реалистичность;
- 6) используйте приемы общения, дающие выход эмоциям;
- 7) развивайте контакт, держите ситуацию под контролем, постепенно создавайте совместное поле деятельности;
- 8) расширяйте совместный подход к делу и используйте его для выработки соглашения.

-
- ? - **опросник К. Томаса «Стиль поведения в конфликте».**

<http://world-psychology.ru/oprosnik-k-tomasa-stil-povedeniya-v-konflikte/>

- ? - **методику Конфликтность**
разработанную С. Степановым,
используемую для самооценки
социального здоровья, определения
степени конфликтности.

<http://world-psychology.ru/metodika-konfliktnost/>

ОПРОСНИК К.ТОМАСА «СТИЛЬ ПОВЕДЕНИЯ В КОНФЛИКТЕ»

- ? **Инструкция:** Предлагаемый тест имеет целью определить характерную для вас тактику поведения в конфликтных ситуациях. Он состоит из 30 пунктов, в каждом из которых имеется два суждения. Сравнивая указанные в пункте два суждения, каждый раз выбирайте из них то, которое является более типичным для вашего поведения.

? **1. Выберите суждение, которое является более типичным для Вашего поведения:**

? Иногда я предоставляю другим возможность взять на себя ответственность за решение спорного вопроса.

? Чем обсуждать то, в чем мы расходимся, я стараюсь обратить внимание на то, в чем согласны мы оба.

? **2. Выберите суждение, которое является более типичным для Вашего поведения:**

? Я стараюсь найти компромиссное решение.

? Я пытаюсь уладить дело с учетом всех интересов другого и моих собственных.

? **3. Выберите суждение, которое является более типичным для Вашего поведения:**

? Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.

? Я стараюсь успокоить другого и стремлюсь, главным образом, сохранить наши отношения.

? **4. Выберите суждение, которое является более типичным для Вашего поведения:**

? Я стараюсь найти компромиссное решение.

? Иногда я жертвую своими собственными интересами ради интересов другого человека.

- ? **5. Выберите суждение, которое является более типичным для Вашего поведения:**
- ? Улаживая спорную ситуацию, я все время стараюсь найти поддержку у другого.
 - ? Я стараюсь сделать все, чтобы избежать бесполезной напряженности.
- ? **6. Выберите суждение, которое является более типичным для Вашего поведения:**
- ? Я стараюсь избежать возникновения неприятностей для себя.
 - ? Я стараюсь добиться своего.
- ? **7. Выберите суждение, которое является более типичным для Вашего поведения:**
- ? Я стараюсь отложить решение сложного вопроса с тем, чтобы со временем решить его окончательно.
 - ? Я считаю возможным в чем-то уступить, чтобы добиться чего-то другого.
- ? **8. Выберите суждение, которое является более типичным для Вашего поведения:**
- ? Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.
 - ? Первым делом я стараюсь ясно определить то, в чем состоят все затронутые интересы и спорные вопросы.

? **9. Выберите суждение, которое является более типичным для Вашего поведения:**

? Думаю, что не всегда стоит волноваться из-за каких-то возникающих разногласий.

? Я предпринимаю усилия, чтобы добиться своего.

? **10. Выберите суждение, которое является более типичным для Вашего поведения:**

? Я твердо стремлюсь достичь своего.

? Я пытаюсь найти компромиссное решение.

? **11. Выберите суждение, которое является более типичным для Вашего поведения:**

? Первым делом я стараюсь ясно определить то, в чем состоят все затронутые интересы и спорные вопросы.

? Я стараюсь успокоить другого и стремлюсь, главным образом, сохранить наши отношения.

? **12. Выберите суждение, которое является более типичным для Вашего поведения:**

? Зачастую я избегаю занимать позицию, которая может вызвать споры.

? Я даю возможность другому в чем-то остаться при своем мнении, если он также идет навстречу мне.

? **13. Выберите суждение, которое является более типичным для Вашего поведения:**

? Я предлагаю среднюю позицию.

? Я пытаюсь убедить другого в преимуществах своей позиции.

? **14. Выберите суждение, которое является более типичным для Вашего поведения:**

? Я сообщаю другому свою точку зрения и спрашиваю о его взглядах.

? Я пытаюсь показать другому логику и преимущество своих взглядов.

? **15. Выберите суждение, которое является более типичным для Вашего поведения:**

? Я стараюсь успокоить другого и стремлюсь, главным образом, сохранить наши отношения.

? Я стараюсь сделать все необходимое, чтобы избежать напряженности.

? **16. Выберите суждение, которое является более типичным для Вашего поведения:**

? Я стараюсь не задеть чувства другого.

? Я пытаюсь убедить другого в преимуществах моей позиции.

? **17. Выберите суждение, которое является более типичным для Вашего поведения:**

? Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.

? Я стараюсь сделать все, чтобы избежать бесполезной напряженности.

? **18. Выберите суждение, которое является более типичным для Вашего поведения:**

? Если это сделает другого счастливым, я дам ему возможность настоять на своем.

? Я дам возможность другому в чем-то оставаться при своем мнении, если он также идет мне навстречу.

? **19. Выберите суждение, которое является более типичным для Вашего поведения:**

? Первым делом я стараюсь ясно определить то, в чем состоят все затронутые интересы и спорные вопросы.

? Я стараюсь отложить решение сложного вопроса с тем, чтобы со временем решить его окончательно.

? **20. Выберите суждение, которое является более типичным для Вашего поведения:**

? Я пытаюсь немедленно разрешить наши разногласия.

? Я стараюсь найти наилучшее сочетание выгод и потерь для нас обоих.

? **21. Выберите суждение, которое является более типичным для Вашего поведения:**

? Ведя переговоры, я стараюсь быть внимательным к желаниям другого.

? Я всегда склоняюсь к прямому обсуждению проблемы.

? **22. Выберите суждение, которое является более типичным для Вашего поведения:**

? Я пытаюсь найти позицию, которая находится посередине между моей и той, которая отстаивается другим.

? Я отстаиваю свои желания.

? **23. Выберите суждение, которое является более типичным для Вашего поведения:**

? Как правило, я озабочен тем, чтобы удовлетворить желания каждого из нас.

? Иногда я предоставляю другим возможность взять на себя ответственность за решение спорного вопроса.

? **24. Выберите суждение, которое является более типичным для Вашего поведения:**

? Если позиция другого кажется ему очень важной, я постараюсь пойти навстречу его желаниям.

? Я стараюсь убедить другого в необходимости прийти к компромиссу.

? **25. Выберите суждение, которое является более типичным для Вашего поведения:**

- ? Я пытаюсь показать другому логику и преимущество своих взглядов.
- ? Ведя переговоры, я стараюсь быть внимательным к желаниям другого.

? **26. Выберите суждение, которое является более типичным для Вашего поведения:**

- ? Я предлагаю среднюю позицию.
- ? Я почти всегда озабочен тем, чтобы удовлетворить желания каждого.

? **27. Выберите суждение, которое является более типичным для Вашего поведения:**

- ? Зачастую я избегаю занимать позицию, которая может вызвать споры.
- ? Если это сделает другого счастливым, я дам ему возможность настоять на своем.

? **28. Выберите суждение, которое является более типичным для Вашего поведения:**

? Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.

? Улаживая спорную ситуацию, я обычно стараюсь найти поддержку у другого.

? **29. Выберите суждение, которое является более типичным для Вашего поведения:**

? Я предлагаю среднюю позицию.

? Думаю, что не всегда стоит волноваться из-за каких-то возникающих разногласий.

? **30. Выберите суждение, которое является более типичным для Вашего поведения:**

? Я стараюсь не задеть чувств другого.

? Я всегда занимаю такую позицию в спорном вопросе, чтобы мы могли совместно с другим заинтересованным человеком добиться успеха.