



Конфликт

подготовила педагог-психолог МБДОУ №310 Емельянова С.С.



Конфликт

Трудно разрешимое противоречие, связанное с острыми эмоциональными переживаниями (Психологический словарь).

Столкновение противоположных целей, интересов, позиций или взглядов оппонентов или субъектов взаимодействия.



Признаки конфликта:

Биполярность - столкновение, противостояние несовместимых интересов;

Активность сторон –борьба за разрешение противоречий;

Наличие субъектов

Негативные переживания



Неотъемлемый индикатор имеющегося или зарождающегося конфликта - негативные переживания:

- Эмоции тревожного круга: волнение, беспокойство, страх, тревога.
- Эмоции агрессивного круга: обида, раздражение, злость, гнев, ярость.
- Аутоагрессия: чрезмерное чувство вины
- Эмоции депрессивного круга: апатия, грусть, тоска, огорчение, отчаяние.

последствия конфликта:

негативные

- дестабилизация организации, снижение управляемости;
- отвлечение персонала от реальных проблем и целей организации, смещение этих целей в сторону групповых эгоистических интересов и обеспечения победы над противником;
- нарастание эмоциональности и иррациональности, враждебности и агрессивности поведения, недоверия к окружающим;
- ослабление возможностей общения и сотрудничества с оппонентами в будущем;
- бесплодная растрата сил, ресурсов и времени людей на борьбу друг с другом.

позитивные

- инициирование изменений, обновления, прогресса;
- четкая формулировка и выражение интересов, придание гласности реальных позиций сторон по тому или иному вопросу;
- мобилизация внимания, интереса и ресурсов для решения проблем и как следствие экономия рабочего времени и средств;
- побуждение участников конфликта к взаимодействию и выработке новых, более эффективных решений, устраняющих саму проблему или ее значимость;
- развитие у участников конфликта способности к сотрудничеству в будущем, когда конфликт будет урегулирован в результате взаимодействия обеих сторон;
- разрядка психологической напряженности в отношениях между людьми, более четкое выяснение их интересов и позиций;
- выявление неформальных групп, их лидеров и более мелких группировок.

элементы конфликта:



субъекты и участники конфликта

условия протекания

образы конфликтной ситуации

зона разногласия (предмет конфликта)

возможные действия участников конфликта

причины конфликта

исход конфликтной ситуации

Субъект – активная сторона, способная создать конфликтную ситуацию и влиять на ход конфликта в зависимости от своих интересов.

Участник – может сознательно (или не вполне осознанно) принять участие в конфликте, а может быть случайно или помимо своей воли быть вовлеченным в конфликт.

Участники:

- Две конфликтующие стороны (конфликтанты)
- Сочувствующие
- Провокаторы (подстрекатели)
- Примирители
- Консультанты
- Жертвы



Условия протекания конфликта:

- Пространственно- временные – место осуществления противоречия и время, в течение которого оно должно быть разрешено.
- Социально-психологические – климат в конфликтующей группе, тип и уровень взаимодействия (общения, степень конфронтации и состояние участников).
- Социальные (вовлеченность в противоречие интересов различных социальных групп: половых, семейных, профессиональных, этнических, социальных)

образы конфликтной ситуации:

- Представления участников о себе (о своих потребностях, возможностях, целях, ценностях).
- Представления участников конфликта о противоположной стороне (о ее потребностях, возможностях, целях, ценностях).
- Представления конфликтующих сторон о среде и условиях, в которых протекает конфликт.
- Кто я в конфликте? – Я+
- Кто он в конфликте? – Он –
- Что он думает обо мне? – Он –
- Формируется образ врага.
- В стихийных (неконструктивных) конфликтах энергия эмоционального напряжения направлена друг на друга
- В конструктивных конфликтах – энергия направлена на причину конфликта



зона разногласия (предмет конфликта):

- Содержит конкретные предметы спора, вызвавшие разногласия
- Предметом конфликта могут быть:
- Конкретный материальный объект (квартира, машина, забор);
- Конкретная возможность(вакансия, путевка);
- Некое ценностное утверждение, исключающее мнение другого;
- Несоблюдение каких-либо правил, обязательств



ВОЗМОЖНЫЕ ДЕЙСТВИЯ УЧАСТНИКОВ КОНФЛИКТА

активные - пассивные,
инициирующие – ответные
(степень активности в их
осуществлении)

по характеру действий
конструктивные
защитные
деструктивные

направлены:
на оппонента
к третьим лицам
на самого себя

Деструктивные действия:

- Создание прямых или косвенных помех для осуществления намерений другой стороной;
- Невыполнение своих обязательств;
- Захват или удержание того, чем владеет другая сторона;
- Нанесение прямого или косвенного вреда;
- Унижение человеческого достоинства;
- Физическое насилие;
- Угрозы и принуждения.

Защитные действия:

- Агрессия активная или пассивная (обман, сплетни)
- Проекция (свои недостатки видятся во всех людях)
- Уход от неприятной ситуации – человек неосознанно избегает ситуаций, в которых он потерпел неудачу.
- Фантазия – то, что не удастся выполнить в реальности, начинает достигаться в мечтах, фантазии.
- Регрессия – соскальзывание на более низкий уровень удовлетворения потребностей.
- Замена цели(рационализация)

Конструктивные:

- Цель, которой участник не смог достичь, может остаться неизменной, но меняется при этом программа ее достижения; анализируются причины конфликта.
- Осмысливаются новые пути достижения цели.
- Характерна повышенная активность личности.



Причины конфликтов:

- расхождение смыслов;
- неадекватное восприятие партнера (установки, стереотипы);
- неадекватная оценка себя (неумение управлять эмоциями, негибкая самооценка);
- отсутствие такта;
- неумение понимать мотивы другого человека;
- смысловые барьеры



Исход конфликта:

Полное или частичное подчинение другого человека.

Компромисс.

Прерывание конфликтных действий.

Интеграция.

Динамика конфликта:



1. Стадия - возникновение объективной конфликтной ситуации —«стадия потенциального конфликта»
2. Стадия - осознание объективной конфликтной ситуации. Когда противоречия становятся осознанными, и противоположная сторона отвечает реальными действиями (поведением) конфликт становится реальным, ибо только восприятие ситуации как конфликтной порождает соответствующее поведение (противоречие может быть не только объективным – реально существующим, но и субъективным – мнимым). Для того, чтобы конфликт был осознан, необходим инцидент, т.е. ситуация, при которой одна сторона начинает действовать, ущемляя интересы второй стороны.
3. Стадия -переход к конфликтному поведению. Во время конфликта участникам необходимо выбрать один из трех вариантов действий: бороться, для того чтобы прийти к желаемой цели; уход от конфликта; начать переговоры, чтобы прийти к общему разрешению конфликта.
- 4 Стадия – разрешение. Оно возможно как за счет изменения объективной конфликтной ситуации, так и за счет преобразования ее образов имеющих у оппонентов. Разрешение может быть следующим: а) частичным (когда исключаются конфликтные действия, но побуждение к конфликту остается), б) полным (конфликт устраняется на уровне внешнего поведения и на уровне внутренних побуждений).



способы урегулирования конфликта:

С позиций правил

С позиций силы

С позиций переговоров



стратегии поведения в конфликте:

соперничество

компромисс

приспособление(уступка)

уклонение (уход)

сотрудничество



Соперничество

Стремление навязать свою волю и разрешить конфликт с помощью силы (власти, административных санкций, экономического давления), не считаясь с интересами оппонента.

Этот стиль обычно используют в тех случаях, когда:

существует явное преимущество в силе, ресурсах влияния и уверенность в победе, достижение цели имеет высокую значимость,

компромиссы затруднены в силу специфики объекта (его нельзя поделить).



Уклонение

Уклонение от конфликта считается предпочтительным в случае, если:

- ощущается недостаток собственных ресурсов, необходимых для конфликтных действий
- превосходство противника,
- значимость проблемы невысока и на противостояние не стоит тратить время и ресурсы,
- целесообразно затянуть время, чтобы собрать силы и дождаться удобной ситуации, подходящего момента.



Приспособление

Этот стиль конфликтного поведения предполагает необходимость пожертвовать своими интересами в пользу оппонента, выполнить его требования и отказаться от собственных целей.

Последовательное использование данного стиля ведет к победе одной стороны.

Стиль приспособления нередко приходится применять подчиненным в конфликтах с начальством, а также руководителям низшего звена по отношению к руководителям высшего звена.



Компромис

Суть этого стиля состоит в частичных уступках оппоненту в ожидании подобных действий с его стороны в надежде избежать обострения конфликта, которое чревато большими потерями, чем отдельные уступки.

Компромисс как способ разрешения конфликтов имеет следующие недостатки:

- может заблокировать выяснение источника конфликта
- предотвратить глубокий анализ сути проблемы и поиск оптимальных путей ее разрешения
- консервирует отношения противостояния и взаимного недоверия, поскольку означает вынужденные, неприятные для каждой стороны уступки.



Сотрудничество

Данный стиль предполагает совместное решение проблемы, приемлемое для всех сторон конфликта.

Сотрудничество означает:

- внимательное ознакомление с позицией противоположной стороны
- выяснение причин конфликта
- отказ от достижения собственных целей за счет интересов оппонента
- поиск взаимоприемлемых путей и решений
- их совместную реализацию

Завершение конфликта:



Устранение конфликта возможно при устранении одного участника конфликта; изоляция всех участников друг от друга, так как стороны не в состоянии урегулировать конфликт.

Урегулирование конфликта – урегулированные отношения между участниками при сохранении противоречий (конфликт урегулирован лишь на время, оставив основные противоречия неразрешенными).

Разрешение конфликта – урегулированные отношения между участниками при разрешении самого противоречия.

Роль эмоций в конфликте:



Позитивная

В конфликте эмоциональная сфера играет одну из самых главных ролей, так как она влияет не только на поведение участников, но и на весь ход процедуры урегулирования и разрешения конфликта.

Эмоции являются сигналом для понимания интересов участников конфликта.

Стимулируют всех субъектов, вовлеченных в работу с конфликтом, к эффективной деятельности.

Эмоции могут перевести весь организм индивида на новый уровень функционирования, активируя все психические процессы.

Негативная

Вовлечение отрицательных эмоциональных переживаний участников конфликта мешают эффективной работе по разрешению конфликта.

Также, часто случается, что эмоции становятся более значимыми, чем предмет конфликта - участники конфликта с иррациональным поведением действуют, игнорируя расчет, соотношение возможного выигрыша и потерь (аффекта, гнева, паники).

Последствия эмоций обычно не совпадают с осознанными интересами и даже могут быть совершенно им противоположны.

Контролировать свои эмоции в конфликте помогают



Техники саморегуляции:

- Наблюдение за другими людьми и самонаблюдение;
- Повышение осознанности проживания в настоящем;
- Умение выбирать наиболее подходящий тип реакции в эмоционально заряженной ситуации;
- Стремление распознавать и преодолевать проявления неосознаваемой психологической защиты

Способы управления эмоциями:

- рефлексия эмоций (сообщения о восприятии чувств, эмоций и состояния клиента; сообщение о собственном состоянии и чувствах, когда сам специалист говорит клиенту, какие эмоции он испытывает в ситуации взаимодействия)
- техники вербализация эмоций (техники отражения чувств; вопросы проясняющие чувства).
- оказание поддержки (эмпатическое слушание, признание нормальности и законности чувств, рассказ о своих чувствах по поводу ситуации клиента, приведение примера о себе в похожей ситуации).