

**Конфликт
в профессиональной
сфере**

**Психолог ГАУ СО МО
«Дмитровский КЦСОН»
М. Ю. Пискарёва**

Конфликт - это стадия конфликтной ситуации, характеризующаяся столкновением субъектов на почве противоположных интересов, взглядов и т.д., что сопровождается, как правило, выбросом эмоций и зачастую разрывом коммуникации между конфликтующими сторонами.



Урегулирование конфликта -

это процесс согласования интересов, процесс налаживания взаимодействия другими способами.



Основные структурные элементы конфликта

Стороны конфликта

– это субъекты социального взаимодействия, находящиеся в состоянии конфликта или же явно или неявно поддерживающие конфликтующих.

Предмет конфликта

– это то, из-за чего возникает конфликт.

Образ конфликтной ситуации

– это отображение предмета конфликта в сознании субъектов конфликтного взаимодействия.

Мотивы конфликта –

это внутренние побудительные силы, подталкивающие субъектов социального взаимодействия к конфликту (мотивы выступают в форме потребностей, интересов, целей, идеалов, убеждений).

Позиции конфликтующих сторон

– это то, о чем они заявляют друг другу в ходе конфликта или в переговорном процессе.

Причины конфликта

Наличие
противоположных
ориентаций

Идеологические
причины

Причины
конфликтов,
закрывающиеся в
различных формах
экономического
и социального
неравенства

Причины
конфликтов,
лежащие в
отношениях между
элементами
социальной
структуры

Субъекты конфликта



Первичные группы - непосредственные участники конфликта, которые находятся в состоянии взаимодействия по поводу достижения объективно или субъективно несовместимых целей.

Вторичные группы - стремятся быть не замешанными непосредственно в конфликт, но вносят свой вклад в разжигание конфликта. На стадии обострения они могут стать первичной стороной.

Третьи силы заинтересованы в разрешении конфликта.

Виды конфликта

Личностный конфликт

может быть связан, например, с излишней зависимостью или с ролевой напряженностью



Межличностный конфликт

включает разногласия между двумя или более членами одной группы или нескольких групп



**Межгрупповой
конфликт**



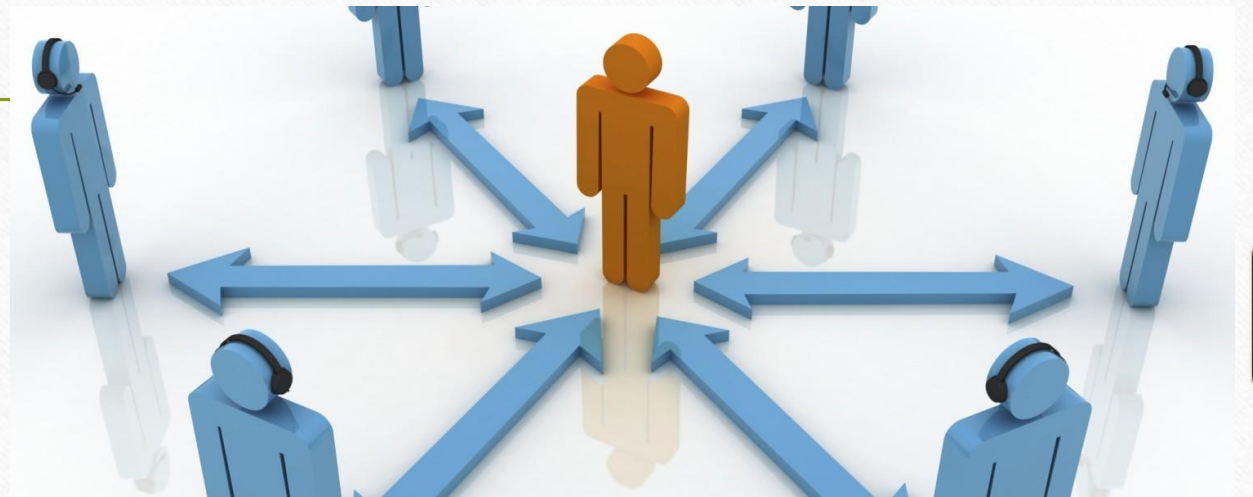
Конфликт принадлежности
происходит в силу двойной
принадлежности индивидов



Конфликт с внешней средой



К **рациональным**
относятся конфликты,
которые охватывают
сферу разумного,
делового сотрудничества,
перераспределения
ресурсов и
совершенствования
управленческой или
социальной структуры.



В ходе конфликтных взаимодействий агрессия его участников часто переносится с причины конфликта на личности.

При этом первоначальная причина конфликта забывается, и участники действуют на основе личной неприязни. Такой конфликт называют **эмоциональным**. С момента появления эмоционального конфликта в сознании людей, участвующих в нем, появляются негативные стереотипы.



Общие конструктивные функции конфликта

- ➔ Устранение противоречия.
- ➔ Создание и поддержание баланса сил (в том числе власти).
- ➔ Социальный контроль за соблюдением правил, общепринятых норм и ценностей.
- ➔ Установление неформальной иерархии в группе или обществе.
- ➔ Более глубокое познание участниками конфликта друг друга.
- ➔ Улучшение качества деятельности.
- ➔ Повышение авторитета участника в случае его победы.
- ➔ Обозначение нерешенных проблем.
- ➔ Диагностика возможных оппонентов.

Конструктивные функции на личностном уровне

- Познавательная функция по отношению к тем людям, которые принимают в нем участие
- Самопознание и коррекция самооценки
- Ослабление психологической напряженности
- Способствование развитию личности
- Адаптация и социализация индивидов в группе
- Способ самоутверждения и самореализации
- Возможность избавиться от проблем, развитие личности

Признаки конструктивного разрешения конфликта

- Ликвидация объективного источника, устранение проблемной ситуации, изменение восприятия потребностей и интересов, коррекция нормативных предписаний.
- Удовлетворенность процессом разрешения.
- Эмоционально-психологическая удовлетворенность участников.
- Усиление сплоченности, стабильности коллектива.



Деструктивные функции конфликта на общем уровне

- Большие материальные, эмоциональные затраты на участие в конфликте
- Значительное ухудшение настроения участников, возможно болезни
- Насилие и гибель людей
- Разрушение межличностных отношений
- Нарушение системы отношений
- Увольнение сотрудников, ухудшение социально-психологического климата
- Ухудшение качества совместной деятельности
- Снижение сплоченности группы



Деструктивные функции на личностном уровне

- Ухудшение качества индивидуальной деятельности
- Разочарование в своих способностях, снижение самооценки
- Способствование социальной пассивности личности
- Потеря прежней мотивации, разрушение ценностных ориентаций
- Разрушение целостности личности



Основные стили социального поведения в конфликте

Соревнование

(конкуренция) -
стремление добиться
своих интересов в ущерб
другому



Приспособление -

в противоположность соперничеству, принесение в жертву собственных интересов ради другого. Такая стратегия позволяет сохранить ресурсы до более благоприятного момента.



Компромисс -

удовлетворение интересов
каждой из сторон на
половину.



Избегание (уход),

отсутствие стремления как к кооперации, так и к достижению собственных целей.



Сотрудничество,

Достижение альтернативы,
полностью удовлетворяющей
интересы обеих сторон.



Факторы, способствующие выравниванию напряжения

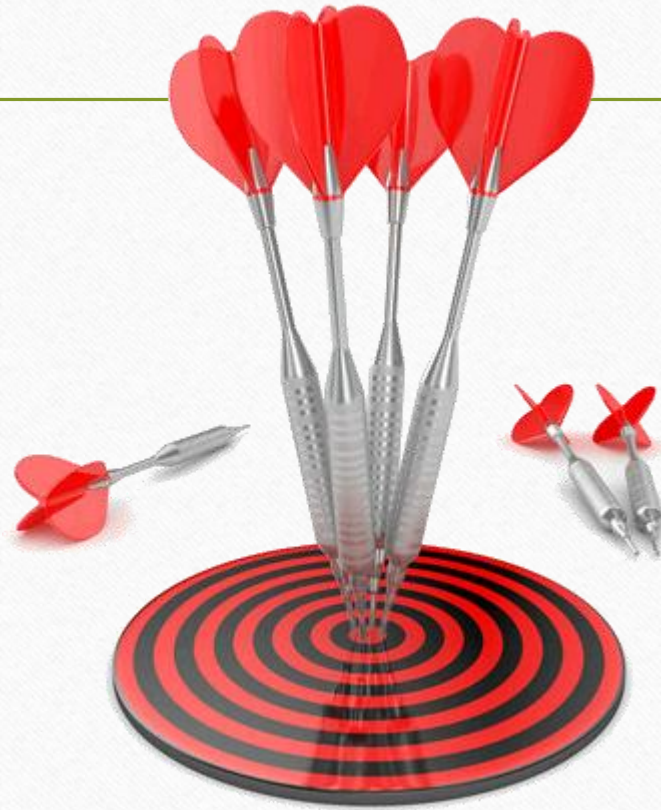
- Предоставление партнеру возможности выговориться.
- Вербализация эмоционального состояния своего и партнера.
- Подчеркивание общности с партнером (сходство интересов, мнений, положения, единство целей и др.).
- Проявление интереса к проблемам партнера.
- Подчеркивание значимости партнера в Ваших глазах.
- В случае неправоты – немедленное признание ее.
- Предложение совместного поиска выхода из сложившейся ситуации.
- Обращение к фактам.
- Техника сочувствия и психологической поддержки.



Методика конструктивного спора

Конкретность:

в споре имеется предмет;
нападение или защита сводится
к конкретному поведению
«здесь и теперь».



Вовлеченность:

обе стороны увлечены;
наносят и получают сильные
удары.



Коммуникация:

ясная, открытая;
каждый говорит за себя;
говорит то, что думает.
Обратная связь.



Корректность :

не допускать удары ниже пояса;
уважать партнера.



Результат спора

Информативность:

что-то узнал или получил:
научился чему-то новому
(способу отстаивать свое
мнение).



Реагирование:

исчезла напряженность;
уменьшилась агрессия;
выяснены претензии.



Сближение:

спор привел к
взаимопониманию и
сближению партнеров.



Улучшение отношений:

устранение проблемы;
взаимные оправдания, извинения;
планы на будущее.



Методы управления конфликтами

Структурные методы

- а) Распределение прав и обязанностей, полномочий и ответственности.
- б) Использование интеграционных и координационных структур и механизмов.
- в) Разработка и реализация общих комплексных целей.
- г) Интеграционно-ориентирующая структура вознаграждения и наказания.



Персональные методы:

- а) Использование власти, поощрения и наказания участников конфликта.
- б) Изменение конфликтной мотивации сотрудников с помощью влияния на их интересы административными мерами.
- в) Убеждение участников конфликта.
- г) Изменение состава участников конфликта и системы их взаимодействия.
- д) Вхождение руководителя в конфликт в качестве эксперта (орбитра)



Спасибо за внимание!