



Департамент социальной защиты населения Ивановской области

бюджетное учреждение социального обслуживания Ивановской области
«Ивановский комплексный центр социального обслуживания населения»

«Понятие конфликта и причины его возникновения. Стратегии поведения в конфликтных ситуациях»

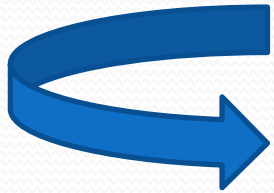
Признаки конфликта

- 1 – наличие противоречия в целях, интересах, мотивах и т.п.;
- 2 – репрезентация данного противоречия в сознании или осознание наличия противоречия, несовместимость целей, интересов;
- 3 – активность (в виде соответствующих слов или действий), направленная на преодоление этого противоречия.



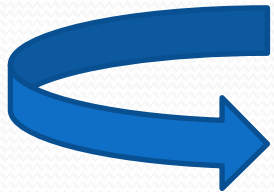
Конфликт – это осознаваемое противоречие, которое характеризуется противоборством конфликтующих сторон

Виды конфликтов



функциональные
(конструктивные)

дисфункциональные
(деструктивные)



реалистические
(предметные)

нереалистическими
(беспредметными)

Главную роль в возникновении конфликтов играют так называемые **конфликтогены** — слова, действия (или бездействия), способствующие возникновению и развитию конфликта, то есть — приводящие к конфликту непосредственно.

Однако сам по себе «одиночный» конфликтоген не способен, как правило, привести к конфликту. Должна возникнуть "цепочка конфликтогенов" — их, так называемая, эскалация.

Эскалация конфликтогенов — на конфликтоген в наш адрес мы стараемся ответить более сильным конфликтогеном, часто максимально сильным среди всех возможных.



Формулы возникновения конфликта

Конфликтная ситуация + Инцидент = Конфликт

Конфликтная ситуация — это накопившиеся противоречия, содержащие истинную причину конфликта.

Инцидент — это стечение обстоятельств, являющихся поводом для конфликта.

Конфликт — это открытое противостояние как следствие взаимоисключающих интересов и позиций.

Из формулы наглядно видно, что конфликтная ситуация и инцидент независимы друг от друга, то есть ни одно из них не является следствием или проявлением другого.

Разрешить конфликт — значит:

1. Устранить конфликтную ситуацию.
2. Исчерпать/недопустить инцидент.

Конфликтная ситуация + Конфликтная ситуация + ... = Конфликт

Сумма двух (или более) конфликтных ситуаций приводит к конфликту.

При этом конфликтные ситуации являются независимыми, не вытекающими одна из другой.

Здесь каждая из конфликтных ситуаций своим проявлением играет роль инцидента для другой.

Разрешить конфликт по этой формуле – значит устранить каждую из конфликтных ситуаций.

Стратегии поведения в конфликте (по методу Томаса-Килменна)

стратегия «партнерство –
направленность на интересы оппонента



стратегия «напористость» -
направленность на реализацию
собственных интересов, стремлением к
достижению собственных целей

Графическое представление стратегий поведения в конфликтных ситуациях



Уровень направленности интересов зависит от трех обстоятельств:

- содержания предмета конфликта;
- ценности межличностных отношений;
- индивидуально-психологических особенностей личности

«Избегание» ("уход", "уклонение") – стремление не брать на себя ответственность за принятие решения, не видеть разногласий, отрицать конфликт, считать его безопасным. Стремление выйти из ситуации не уступая, но и не настаивая на своем, воздерживаясь от споров, дискуссий, возражений оппоненту, высказывания своей позиции.

«Уступка» ("приспособление") – стремление сохранить или наладить благоприятные отношения, обеспечить интересы партнера путем сглаживания разногласий. Готовность уступить, пренебрегая собственными интересами, уйти от обсуждения спорных вопросов, согласиться с требованиями, претензиями. Стремление поддержать партнера, чтобы не затронуть его чувств путем подчеркивания общих интересов, замалчивания разногласий.

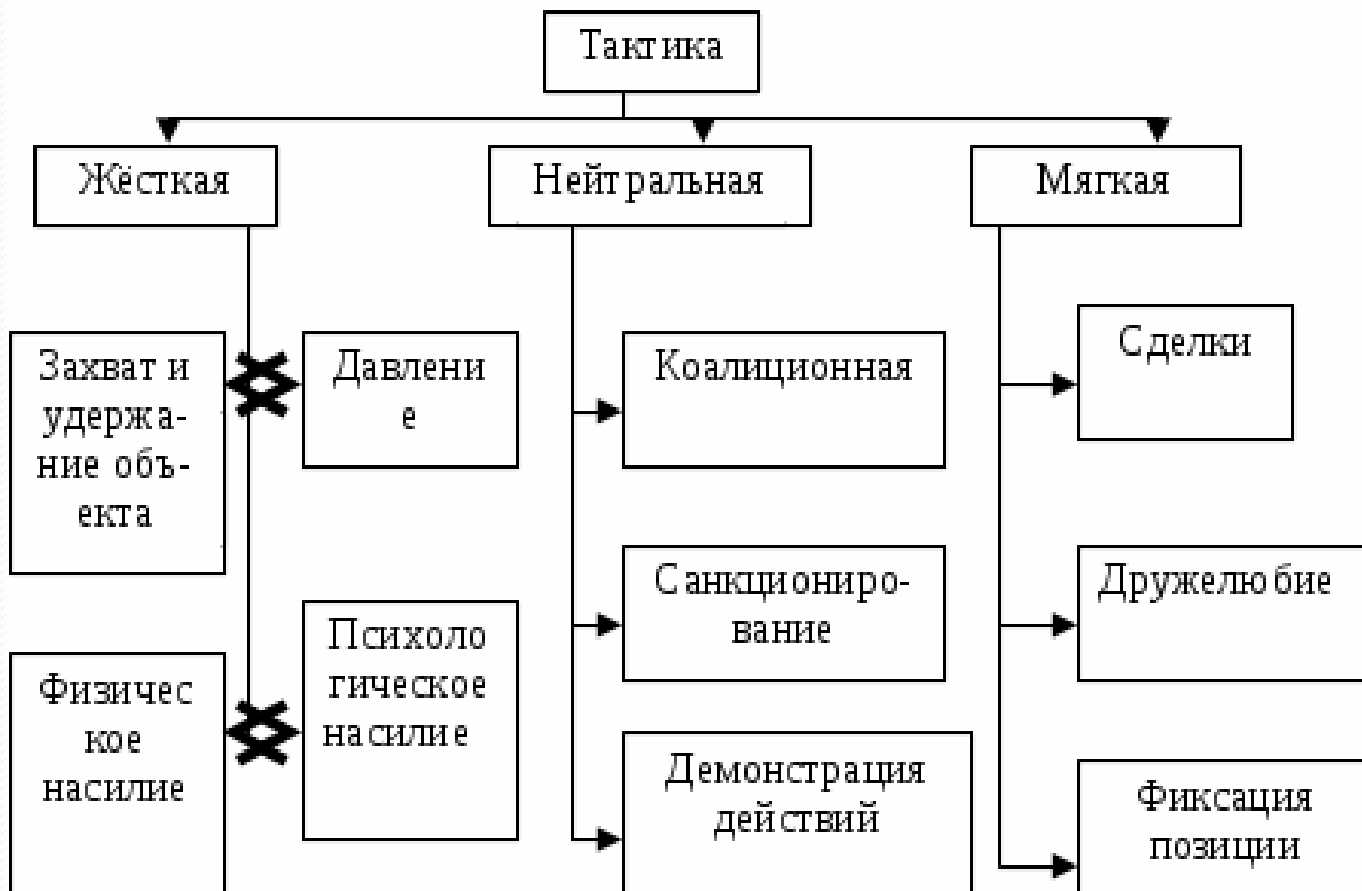
«Противоборство» ("соперничество", "конкуренция") – стремление настоять на своем путем открытой борьбы за свои интересы, занятие жесткой позиции непримиримого антагонизма в случае сопротивления. Применение власти, принуждения, давления, использование зависимости партнера. Тенденция воспринимать ситуацию как вопрос победы или поражения.

«Компромисс» – стремление урегулировать разногласия, уступая в чем-то в обмен на уступки другого. Поиск средних решений, когда никто много не теряет, но и много не выигрывает. Интересы обеих сторон полностью не раскрываются.

«Сотрудничество» – поиск решений, полностью удовлетворяющих интересы обеих сторон в ходе открытого обсуждения. Совместный и откровенный анализ разногласий в ходе выработки решений. Инициатива, ответственность и исполнение распределяются по взаимному согласию.

Тактики поведения в конфликте

Стратегии в конфликте реализуются через различные тактики - средства, обеспечивающие данную стратегию, которые, в конечном счете, определяют стиль поведения человека в конфликте.



Классификация конфликтных личностей

– **Тип «паровой каток»/ «шермановский танк».**

Это грубые и бесцеремонные люди, считающие, что все должны расступаться перед ними. Они убеждены в своей абсолютной правоте и хотят, чтобы все окружающие о ней знали.

– **Тип «скрытый агрессор»/ «снайпер».**

Такой человек старается причинять людям неприятности с помощью махинаций, интриг, сплетен. Обычно, он полагает, что такое его поведение полностью оправданно: кто-то другой поступил неправильно, а он берёт на себя миссию тайного мстителя. Другая причина такого поведения – недостаток властных ресурсов для проведения открытых действий.

– **Тип «разгневанный ребёнок»/ «взрывной человек».**

Человек этого типа не является злым по природе, но он «взрывается», «воспламеняется» как ребёнок, у которого плохое настроение. Обычно, причина такого поведения – страх, и беспомощность, а взрыв эмоций демонстрирует желание взять ситуацию под контроль.

– Тип «жалобщик».

Как правило, «жалобщики» бывают двух типов: реалистичные и параноидальные, которые жалуются на воображаемые обстоятельства. В некоторых случаях можно столкнуться с данным типом людей в качестве слушателя, в других – в качестве предмета их жалоб и обвинений.

– Тип «молчун»/ «тихоня».

Люди этого типа могут быть скрытными по разным причинам, причём причины этой скрытности вам неизвестны. Ключ к разрешению конфликта в данной ситуации – преодоление этой замкнутости.

– Тип «сверхпокладистый».

Они всегда и во всём уступают другим людям, и на первый взгляд не создают особых трудностей в процессе взаимодействия, но только на первый. Время от времени они создают проблемы: вы во всём на него полагаетесь, а потом оказывается, что его слова расходятся с делом.

Принципы общения с конфликтными людьми

1. Осознайте, что человек труден в общении, и определите, к какому типу людей он относится.
2. Не попадите под влияние этого человека, его точки зрения, мироощущения; сохраняйте спокойствие и нейтралитет.
3. Если вы не хотите уклониться от общения с таким человеком, постарайтесь поговорить с ним и выявить причины его «трудности».
4. Постарайтесь найти способ удовлетворения его скрытых нужд и интересов.
5. Используйте совместный подход к разрешению конфликтов, которые начинают вырисовываться после отнесения поведения трудного человека к определённому типу, его нейтрализации или взятия под контроль»

Способы снятия агрессивности



Пассивный способ



Активные способы



Логический способ

Типы конфликтных личностей

Конфликтная личность – демонстративный тип



1. Хочет быть в центре внимания.
2. Любит хорошо выглядеть в глазах других.
3. Его отношение к людям определяется тем, как они к нему относятся.
4. Ему легко даются поверхностные конфликты, любит свои страдания и стойкостью.
5. Хорошо приспосабливается к различным ситуациям.
6. Рациональное поведение выражено слабо. Налицо поведение эмоциональное.
7. Планирование своей деятельности осуществляет ситуативно и слабо воплощает его в жизнь.
8. Кропотливой систематической работы избегает.
9. Не уходит от конфликтов, в ситуации конфликтного взаимодействия чувствует себя неплохо.
10. Часто оказывается источником конфликта, но не считает себя таковым.

Конфликтная личность – ригидный тип



1. Подозрителен.
2. Обладает завышенной самооценкой.
3. Постоянно требуется подтверждение собственной значимости.
4. Часто не учитывает изменения ситуации и обстоятельств.
5. Прямолинеен и негибок.
6. С большим трудом принимает точку зрения окружающих, не очень считается с их мнением.
7. Выражение почтения со стороны окружающих воспринимает как должное.
8. Выражение недоброжелательства со стороны окружающих воспринимается им как обида.
9. Мало критичен по отношению к своим поступкам.
10. Болезненно обидчив, повышенно чувствителен по отношению к мнимым или действительным несправедливостям

Конфликтная личность – неуправляемый тип



1. Импульсивен, недостаточно контролирует себя.
2. Поведение такого человека плохо предсказуемо.
3. Ведет себя вызывающе, агрессивно.
4. Часто в запале не обращает внимания на общепринятые нормы.
5. Характерен высокий уровень притязаний.
6. Несамокритичен.
7. Во многих неудачах, неприятностях склонен обвинять других.
8. Не может грамотно спланировать свою деятельность или последовательно претворить планы в жизнь.
9. Недостаточно развита способность соотносить свои поступки с целями и обстоятельствами.
10. Из прошлого опыта (даже горького) извлекает мало пользы на будущее

Конфликтная личность – сверхточный тип



1. Скрупулезно относится к работе.
2. Предъявляет повышенные требования к себе.
3. Предъявляет повышенные требования к окружающим, причем делает это так, что людям, с которыми работает, кажется, что к ним придираются.
4. Обладает повышенной тревожностью.
5. Чрезмерно чувствителен к деталям.
6. Склонна придавать излишнее значение замечаниям окружающих.
7. Иногда вдруг порывает отношения с друзьями, знакомыми потому, что ему кажется, что его обидели.
8. Страдает от себя сам, переживает свои просчеты, неудачи, подчас расплачиваясь за них даже болезнями (бессонницей, головными болями и т. п.).
9. Сдержан во внешних, особенно эмоциональных проявлениях.
10. Не очень хорошо чувствует реальные взаимоотношения в группе

Конфликтная личность – бесконфликтный тип



1. Неустойчив в оценках и мнениях.
2. Обладает легкой внушаемостью.
3. Внутренне противоречив.
4. Характерна некоторая непоследовательность поведения.
5. Ориентируется на сиюминутный успех в ситуациях.
6. Недостаточно хорошо видит перспективу.
7. Зависит от мнения окружающих, особенно лидеров.
8. Излишне стремится к компромиссу.
9. Не обладает достаточной силой воли.
10. Не задумывается глубоко над последствиями своих поступков и причинами поступков окружающих