

РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ
МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ МОСКОВСКОЙ ОБЛАСТИ
ГОСУДАРСТВЕННОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
НАЧАЛЬНОГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ УЧИЛИЩЕ №118
Г. ОРЕХОВО – ЗУЕВО

Лекция для учащихся

на тему:

**«Конфликты среди людей и способы их
разрешения»**

Преподаватель: Новикова Т.Ю.

2010 – 2011 гг.

Конфликты среди людей и способы их разрешения

Боязнь конфликтов и неграмотное только негативное, отношение к ним привели к тому, что люди не знают, как работать с конфликтом. А переживаемый конфликт - это важнейший источник развития человека, общества, государства.

Конфликты разнообразны, но суть их одна.

КОНФЛИКТ (от лат. conflictus - столкновение) - в широком смысле направленное на преодоление противоречия столкновение, противостояние двух начал, проявляющееся в активности сторон. Философская традиция рассматривает К. как частный случай противоречия, его предельное обострение. Понятие "К." включает в себя широкий спектр разноуровневых явлений, традиционно различаемых на основании сторон К. В социальных науках социальный К. - это процесс или ситуация, в которой одна из сторон находится в состоянии противостояния или открытой борьбы с другой, поскольку ее цели воспринимаются как противостоящие собственным. В философской и социологической традиции источники социальных К. усматриваются в социальных, экономических или политических отношениях. Наряду с социальными выделяются категории социально-психологических и психологических К. (Н.В. Гришина)

Независимо от того, о чем идет речь, в конфликте всегда затрагиваются значимые для участников конфликта интересы. Из-за незначимых вещей никто не идет на конфликт. Если же причина конфликта кажется незначительной, а он, тем не менее, существует, это, как правило, означает, что за внешней стороной ситуации скрываются куда более серьезные противоречия, которые являются истинной причиной возникновения конфронтации.

Старания подавить конфликт опасны, потому что они способствуют принятию непродуманных решений.

При избегании конфликта зачастую происходят недоразумения из-за недосказанности, что никому не идет на пользу.

Конфликт часто необходим для достижения справедливости.

Основные источники возникновения напряженности во взаимоотношениях часто следующие:

- Отсутствие взаимопонимания между людьми, наличие подчас противоположных интересов, чувство обиды, зависть или месть, низкая культура общения.
- Поведение "трудных" работников.
- Несовместимость характеров.
- Неумение найти общий язык.
- Многие конфликты порождаются неурядицами в организации труда, авралами и т.д.

Большое значение имеет ситуация, в которой конфликты возникают и развиваются. В одних случаях она способствует конфликту, в других - тормозит его, сковывает инициативу противоборствующих сторон.

Различия между людьми являются одной из ведущих причин конфликтов. Кроме того, на совместимость влияют такие факторы как:

- Различное мировосприятие.
- Различное отношение людей к своим обязанностям.
- Разное понимание смысла выполняемой работы.
- Различная степень подготовленности к выполняемой работе.
- Противоположность интересов.
- Различие черт характера.

Люди, рождаясь свободными и равными в своем человеческом достоинстве и правах, тем не менее, в реальности оказываются неодинаковыми.

Типы конфликтных личностей

Демонстративный. Чаще всего это холерики, которым присуща бурная деятельность в самых разнообразных направлениях, для них конфликт, как для рыбы вода, это - жизнь, среда существования. Они любят все время быть на виду, имеют завышенную самооценку.

Обладает следующими поведенческими характеристиками. Хочет быть в центре внимания. Любит хорошо выглядеть в глазах других. Его отношение к людям определяется тем, как они к нему относятся. Ему легко даются поверхностные конфликты, любит свои страдания и стойкостью. Хорошо приспосабливается к различным ситуациям. Рациональное поведение выражено слабо. Налицо поведение эмоциональное. Планирование своей деятельности осуществляется ситуативно и слабо воплощается в жизнь. Кропотливой, систематической работы избегает. Не уходит от конфликтов, в ситуации конфликтного взаимодействия чувствует себя неплохо.

Ригидный (косный). Люди этого типа не умеют перестраиваться, т.е. учитывать в своем поведении изменение ситуации и обстоятельств, принимать во внимание мнения и точки зрения окружающих, честолюбивы, проявляют болезненную обидчивость, подозрительность.

Для данного типа конфликтных личностей характерно следующее поведение. Обладает завышенной самооценкой. Постоянно требует подтверждения собственной значимости. Прямолинеен и не гибок. С большим трудом принимает точку зрения окружающих, не очень считается с их мнением. Повышенно чувствителен по отношению к мнимым или действительным несправедливостям.

Педант. Личность "сверхточного" типа, которая всегда пунктуальна, придирчива, занудна, хоть и исполнительна, отталкивает людей от себя. Характеризуется следующими особенностями поведения. Предъявляет повышенные требования к себе. Предъявляет повышенные требования к окружающим. Обладает повышенной тревожностью. Склонен придавать излишнее значение замечаниям окружающих. Страдает от себя сам, переживает свои просчеты, неудачи, подчас расплачивается за них даже болезнями (бессонницей, головными болями и т. п.). Сдержан во внешних, особенно эмоциональных, проявлениях. Не очень хорошо чувствует реальные взаимоотношения в группе.

"Бесконфликтный". Личность, сознательно уходящая, убегающая от конфликта, перекладывающая ответственность в принятии решения на других (руководитель на своего заместителя), беспринципная. Между тем конфликт нарастает как снежный ком и обрушивается на такую личность, что чревато последствиями.

"Танк". "Танк" - это грубый, бесцеремонный человек, идущий на пролом, презирающий тонкости взаимоотношений и чужие чувства.

- Эгоистичен и уверен в своей правоте.
- Считает, что окружающие должны уступать ему дорогу.
- Не любит, когда кто-то ставит под сомнение его правоту.
- Озабочен своим авторитетом.
- Болезненно самолюбив.
- Настороженно относится к шуткам, которые по содержанию переключаются с текущей ситуацией. В каждой шутке он усматривает скрытую атаку на его личность и достоинство.

- Попытки обсудить с ним его отношение к людям (с надеждой что-то исправить) будут тщетны. Все без исключения ваши претензии будут приписаны вашему дурному характеру - ведь многие, с кем он общается, с ним согласны.

- Такой человек нацелен на дело, люди для него - инструмент.

Защититься от "Танка" непросто, защитить других тоже очень сложно - он все равно найдет, кого под себя подмять.

Рекомендации для общения:

- Спокойно держитесь своей точки зрения.

- Богатство аргументации и ораторское искусство не имеют никакого значения и не дадут никакого эффекта.
- Если начнутся открытые оскорбления, - скажите, что не намерены продолжать разговор, поскольку "Танком" нарушены правила приличия.
- Можно сделать некоторые уступки, но в главном нужно стоять на своем, без упреков, обвинений, срывания масок.

Противостоять таким людям особенно трудно там, где силен дух тоталитаризма, где давление в межличностных отношениях широко распространено.

"Пиявка". "Пиявка" не говорит гадостей, не ругает и не оскорбляет, ни в чем прямо не обвиняет, но после общения с ним ухудшается самочувствие, снижается настроение или появляется чувство усталости, труднее направить мысли в нужное русло.

- Не считает, что доставляет какие-то неприятности собеседнику, он дарит свое общество и благодарен себе за то, что проявляет инициативу в общении.
- Если он вял и молчалив, то все равно доволен собой, все должны ценить, что он многое прощает.
- Умеет подключать собеседника к своим проблемам и заставляет переживать отрицательные эмоции.

Методы противодействия:

- В конце разговора нужно сказать "Пиявке" о своих ощущениях, состоянии, о том, как оно менялось по ходу общения.
- Без оценок и упреков опишите ему, что с вами происходит, как вы себя чувствуете.

"Вата". Такой человек производит впечатление приятного и покладистого. Он уступчив и сговорчив. Это нравится в начале взаимодействия с ним. Но потом часто возникают проблемы: "Вата" не выполняет обещанного, соглашается сделать какую-либо работу и не делает ее.

У такого типа постоянно возникают непредвиденные обстоятельства, которые мешают выполнению обещанного.

Не считает нужным вовремя сказать о таких обстоятельствах.

Прояснить с ним отношения основательно довольно трудно, потому что он во всем соглашается. При таком разговоре можно почувствовать себя неудобно, когда приходится упрекать вроде бы доброжелательного и сговорчивого человека. Тем не менее, надо вспомнить несколько его поступков и показать ему, что слова слишком далеки от дел.

"Обвинитель". Для него весь мир полон дураков, подлецов и бездельников. Но критикует он не устройство мира, а вполне конкретных людей: соседей, водителей автобусов, продавцов, врачей, сослуживцев, начальников, чиновников правительства... Критикует увлеченно, с жаром, со знанием дела, с фактами, выводами и заключениями. Имеет свои четкие суждения о том, кто как должен жить и работать. Если вы попытаетесь прервать бесконечную обвинительную речь, скорее всего, агрессии не будет. Будет легкое раздражение: либо вызванное вашей, конечно же, неумелой попыткой обвинять лучше, чем он, либо "вашей близорукостью" и тщетной попыткой оправдать кого-либо. "Обвинителем" движет страстное желание выговориться и быть услышанным. Попытка сбить его бесполезно, слов своей песни он не забывает. Безусловно, для ушей приятнее настоящая музыка. Но что делать? Можно научиться и под музыку обвинительных речей заниматься какими-нибудь делами. Обычно после одного-двух часов неутомимого раскрытия истины "обвинителю" становится легче и тогда его можно перебивать, переводить разговор в другое русло. Только не вздумайте хоть малым намеком дать понять, что он в чем-то не прав или вам показалось, что он высказал не все доводы. Он повторит еще два или три раза. Тогда следующей передышки в речи вы будете ждать не менее трех часов.

Типология "вредных" или конфликтных личностей весьма разнообразна. Другие исследователи выделяют 29 таких типов и предлагают стили, способы поведения при общении с ними.

1. *Болтун*. Стили поведения: - способ снятия напряжения (через дыхание); - открытый протест; - способ любви и добра.

2. *Втаптывающий в грязь*. Стили поведения: - способ спокойных вопросов; - способ любви и добра; - у них самих занижена самооценка, нужно ее повышать; - отступление.

3. *Саморазрушитель*. Они любят ужасные случаи. Стили поведения: - способ любви и добра; - суровая любовь; - отступление.

4. *Избегающий неприятностей*. Стили поведения: - поймать их; - метод спокойных вопросов; - общение

5. *Дремлющий, но смертоносный вулкан*. Стили поведения: - метод спокойных вопросов.

6. *Сплетник*. Сплетничает, потому что своя жизнь скучная. Стили поведения: - способ открытого протеста; - юмористический.

7. *Роковой борец*. Стили поведения: - способ любви и добра; - отступление.

8. *Унылая и обреченная жертва*. Стили поведения: - способ снятия напряжения; - отступление

9. *Улыбающийся двуликий Янус*. С таким другом, как он, вам не нужны враги. Стили поведения: - открытый протест; - способ скандала; - отступление.

10. *Нерешительный слабак*. Стили поведения: - метод любви и добра; - метод спокойных вопросов; - отступление.

11. *Потребитель*. Стили поведения: - способ открытого протеста; - отступление.

12. *Шутник*. Шутит во всех случаях. Стили поведения: - открытый протест; - скандал.

13. *Невежа*. Он не обделен умом, он обделен мыслью. Стили поведения: - снятие напряжения; - открытый протест; - способ зеркала; - скандал; - отступление.

14. *Безумец*. Неуправляемый. Надо: - снятие напряжения; - метод спокойных вопросов; - психологическая квалифицированная помощь; - отступление.

15. *Бессовестный лгунишка*. Сами забывают, о чем лгут. Стили поведения: - метод спокойных вопросов; - открытый протест; - снятие напряжения; - не верить ему.

16. *Пакостник*. Стили поведения: - скандал; - отступление.

17. *Скряга*. Скупой даже на чувства. Стили поведения: - метод спокойных вопросов; - открытый протест; - метод любви и добра.

18. *Фанатик*. "Прав либо я, либо никто". Трудоголик. Маньяк. Человек одержимый.

Стили поведения: - открытый протест; - скандал; - отступление; - если еще и безумец, то - психологическая помощь.

19. *Подлиза*. Такие люди обычно очень хорошие манипуляторы. Стили поведения: - снятие напряжения; - юмористический; - спокойные вопросы; - способ зеркала.

20. *Самодовольный деспот*. Часто осуждает. Хочет сделать всем гадость. Стили поведения: - метод спокойных вопросов; - способ зеркала; - скандал; - способ замещенной фантазии.

21. *Надменный сноб*. Гордыня. Стили поведения: - метод спокойных вопросов; - открытый протест; - отступление.

22. *Нарцисс*. Эгоист. Эгоцентрист. Он обожает только себя. Стили поведения: - метод любви и добра; - снятие напряжения; - юмористический; - отступление.

23. *Конкурент*. Дорожит только теми друзьями, которые хуже его. Стили поведения: - метод спокойных вопросов; - метод зеркала; - любви и добра; - отступление.

24. *Наставник*. Он не умеет держать себя в руках в случае депрессии. Стили поведения: - открытый протест; - метод зеркала; - скандал.

25. *Обвиняющий критик*. Он сам себя обвиняет. Стили поведения: - метод любви и добра; - метод спокойных вопросов; - метод зеркала; - открытый протест; - отступление.

26. *Высокомерный всезнайка*. Хвастается как знаниями, так и незнаниями. Стили поведения: - "я не буду об этом думать"; - любви и добра; - снятие напряжения; - открытый протест.

27. *Ледышка*. Эмоционально тупой. Равнодушный. Стили поведения: - снятие напряжения; - метод любви и добра; - научить его общаться; - юмористический; - метод спокойных вопросов.

28. *Подозрительный скептик*. Все вокруг его враги, хотя сам в это и верит и не верит. Стили поведения: - открытый протест; - метод спокойных вопросов; - метод любви и добра.

29. *Подстрекатель*. Человек - манипулятор, который сеет рознь. Стили поведения: - открытый протест; - метод спокойных вопросов; - метод любви и добра; - юмористический.

Стили поведения с "вредными" людьми

"Возлюби ближнего своего". Близок по духу. Заслужи любовь ближнего. Способ любви - добро.

Экстренный. Снятие напряжения через дыхание. Набрать свежий воздух в легкие, представить все плохое и выдохнуть все это.

Юмористический. Коллекционируйте шутки, картинки, истории. Они помогут вам при общении с людьми.

"Я не буду об этом думать". Либо думать о "вредном" человеке, либо думать о чем-то приятном.

Способ открытого протеста. Хамству нужно давать бой.

"Замещенная фантазия". Представлять в уме что угодно.

Отступление.

"Спокойный вопрос".

"Способ зеркала". Продублировать перед зеркалом образ вредного человека

Откровенный скандал.

Если уже дело дошло до конфликта, то основная задача выйти из него наименьшими потерями.

Существует пять стилей конфликтного поведения, их эффективность зависит от типа конфликта, его глубины, причин.

п/п	Способ разрешения конфликта	Утверждение, предпочтение при способах разрешения конфликта	Эффективность такого способа разрешения конфликта
.	УКЛОНЕНИЕ (стараюсь уклониться от участия в конфликте)	1. Мне сложно отстаивать свою позицию, даже если точно знаю, что я прав. 2. Избегаю напряженных конфликтных ситуаций. 3. Добиваюсь эффективных результатов, когда работаю под руководством более	+ Оправдан как один из единственных способов разрешения конфликта в межличностном противостоянии. - Неэффективен, если конфликт возник по каким-либо объективным причинам.

		опытного партнера.	
.	<p>ПРИСПОСОБЛЕНИЕ (стараюсь выработать решение, удовлетворяющее конфликтующих)</p>	<p>1. Для меня важно сохранить хорошие отношения, даже если приходится жертвовать своими интересами.</p> <p>2. Много времени уделяю проблемам других и часто забываю о себе.</p> <p>3. Если это сделает другого счастливым, даю ему возможность настоять на своем.</p> <p>4. "Не стоит раскачивать лодку".</p> <p>5. "Давайте жить дружно".</p>	<p>+ Может быть способом разрешения конфликта. Наиболее эффективен в конфликтах организационного характера.</p> <p>- Не оправдан при эмоциональном раздражении противников друг на друга, у оппонентов различные цели.</p>
.	<p>КОНФРОНТАЦИЯ (активно отстаиваю собственную позицию)</p>	<p>1. Я человек принципиальный и никогда не меняю своей позиции.</p> <p>2. Из любого конфликта выхожу победителем.</p> <p>3. Продолжаю спор до тех пор, пока собеседник не примет мою точку зрения.</p>	<p>+ Эффективен, если оппонент легко идет на уступки.</p> <p>- Неэффективен во всех других случаях.</p>
.	<p>СОТРУДНИЧЕСТВО (ищу пути совместного решения проблемы)</p>	<p>1. Трачу много времени на поиски общих точек соприкосновения.</p> <p>2. Пересматриваю свою точку зрения, если почувствую свою неправоту.</p> <p>3. С удовольствием проявляю инициативу в примирении сторон.</p>	<p>+ Эффективен между грамотными, эмоционально интеллектуальными участниками конфликта, так как требует время, терпения, мудрости, умения выразить свою позицию, выслушать другую и прийти к выработке альтернативы и согласованному выбору.</p>
.	<p>КОМПРОМИСС (ищу решение, основанное на взаимных уступках)</p>	<p>1. Отзываюсь на предложения других, но сам не склонен проявлять инициативу.</p>	<p>+ Эффективен при любом конфликте; способность к компромиссу высоко ценится в социуме.</p>

		<p>2. Легко соглашаюсь уступить, если и другой поступает также.</p> <p>3. Часто соглашаюсь на первое же условие, если оно ведет к урегулированию во взаимоотношениях.</p>	<p>- Могут проявиться такие последствия, как неудовлетворенность "половинчатыми" решениями или проблема? породившая конфликт не решена, что повлечет последствия.</p>
--	--	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Наиболее важными препятствиями к эффективному поиску выхода из конфликтной ситуации являются:

- 1) видение выхода из конфликта исключительно в виде своей победы,
- 2) эмоциональные аспекты, препятствующие компромиссу или уступкам,
- 3) отсутствие навыков ведения переговоров и выработки компромисса,
- 4) использованию неэффективных стратегий в данном конфликте.

В конфликтной ситуации ее участники оказываются перед необходимостью выбора одной из трех принципиально возможных стратегий:

- 1) всеми доступными средствами добиться победы,
- 2) уйти от конфликта,
- 3) вести переговоры с целью преодолеть конфликт компромиссом и сотрудничеством.

Конфликт может быть трудно управляемым, если:

- 1) одна или обе стороны желают продолжения конфликта,
- 2) участники рассматривают свои интересы как взаимоисключающие и воспринимают конфликт как борьбу,
- 3) эмоциональные отношения сторон таковы, что конструктивное взаимодействие почти невозможно,
- 4) различия в восприятии сути конфликта связаны либо с изначальными расхождениями в ценностях сторон, либо с разной интерпретацией сути происходящего,
- 5) проявленный конфликт есть только "верхушка айсберга", и его разрешение не имеет значительного влияния на глубокие антагонистические корни.

Успешному урегулированию конфликта способствуют следующие факторы:

- 1) признание участниками существующих разногласий, а также права сторон на свои позиции,
- 2) согласие сторон относительно соблюдения определенных правил игры, что, делает возможной эффективную коммуникацию между сторонами.

Литература.

1. Социология: Энциклопедия / Сост. А.А. Грицанов, В.Л. Абушенко, Г.М. Евелькин, Г.Н. Соколова, О.В. Терещенко. - Мн.: Книжный Дом, 2003. - 1312 с. - (Мир энциклопедий)
2. Ворожейкин И. Е., Кибанов А. Я., Захаров Д.К. Конфликтология: Учебник. - М.: ИНФРА, 2001.
3. Гришина Н. В. Психология конфликта. - СПб: Питер, 2000.
4. Здравомыслов А. Г. Социология конфликта: Учеб. пособие. -М., 1995.
5. Мастенбрук У. Управление конфликтными ситуациями и развитие организации.- М.: ИНФРА. - М., 1996.