

**КОНФЛИКТЫ
В ТЕРАПЕВТИЧЕСКОЙ
ПРАКТИКЕ:
природа, структура, этапы
протекания.**

План

Сущность конфликта, его структура.

Поведенческие роли в конфликтных ситуациях.

Навыки саморегуляции, защитные техники, психокоррекционные техники.

Сущность конфликта и его структура

Конфликт – это такое отношение между субъектами социального взаимодействия, которое характеризуется их противоборством на основе противоположно направленных мотивов (потребностей, интересов, целей, идеалов, убеждений) и/или суждений (мнений, взглядов, оценок и т. п.).



Конфликт всегда возникает на основе противоположно направленных мотивов или суждений. Такие мотивы и суждения являются необходимым условием возникновения конфликта.



Конфликт – это всегда противоборство субъектов социального взаимодействия, которое характеризуется нанесением взаимного ущерба (морального, материального, физического, психологического и т. п.).

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

*Предмет - противоречие.
Объект- из-за чего возник конфликт

СТРУКТУРА КОНФЛИКТА

* 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.

- **1. *Предмет* – противоречие, в котором отражено столкновение интересов и целей сторон.**
- **2. *Объект* – конкретная причина, мотивация, движущая сила конфликта.**
- Определить объект в конкретном конфликте далеко не просто. Субъекты и участники конфликта, преследуя свои реальные или мнимые цели, могут скрывать, маскировать, подменять искомые мотивы, побудившие их к противоборству.
- Трудности в нахождении действительного объекта конфликта возникают в сложных конфликтах, когда одни противоречия накладываются на другие, или одни причины конфликта подменяются другими. Иногда и сам субъект конфликта не в полной мере осознает реальные мотивы противоборства.
- *Выявление основного объекта — неперенное условие успешного решения любого конфликта.*

- **Понятия «*субъект*» и «*участник*» конфликта не всегда тождественны.**
- *Субъект* — это активная сторона, способная создать конфликтную ситуацию и влиять на ход конфликта в зависимости от своих интересов.
- *Участник конфликта (группа поддержки)* может сознательно принять участие в конфликте, а может случайно или помимо своей воли быть вовлеченным в конфликт.
- В ходе развития конфликта статусы участников и субъектов могут меняться местами.

Прямые и косвенные участники конфликта

- *Косвенные участники* представляют собой определенные силы, преследующие в чужом конфликте **свои интересы**:
- провоцировать конфликт и способствовать его развитию;
- содействовать уменьшению интенсивности конфликта или полному его прекращению;
- поддерживать ту или иную сторону или обе стороны одновременно.
- Косвенные участники конфликта составляют определенную часть окружающей среды, в которой протекают конфликты.
- Поэтому социальная среда может выступать либо катализатором, либо сдерживающим или нейтральным фактором развития конфликта.

Формулы конфликта

Три формулы
конфликтов
(А, Б, В)

1 формула конфликтов - А

- Первая формула отражает зависимость конфликта (КФ) от
- **конфликтогенов (КФГ).**
- **Конфликтогены** — это слова, действия (или отсутствие действий), которые могут привести к конфликту.
- Механизм развития конфликта по первой формуле основывается на отрицательном восприятии и негативной реакции личности, против которой применен конфликтоген. При отсутствии волевого регулирования такой реакции она имеет тенденцию развития по **закону эскалации, то есть нарастания.**
- Более конкретно первую формулу конфликта схематично можно выразить следующим образом:
- где КФГ1 — первый конфликтоген;
- КФГ2 — второй конфликтоген, ответный на первый;
- КФГ3 — третий конфликтоген, ответный на второй, и т. д.

КОНФЛИКТОГЕНЫ, (СПОСОБСТВУЮЩИЕ КОНФЛИКТУ)

**Это слова , действия (или
бездействие),
которые приводят к конфликту.**

Типы конфликтогенов:

- Стремление к превосходству (*Приказ, наравоучения*);
 - Проявления агрессии (*Угроза, брань*);
 - Проявления эгоизма (*Осуждение, поучения*)

ПРИКАЗ

« Говорите медленно»

«Не говорите со мной подобным тоном»

«Повторите еще раз».

УГРОЗА

«Еще раз повторится – и с Вами все кончено»,

«Успокойтесь, и я Вас охотно выслушаю»,

«Вы пожалеете, если сделаете это»;

ПОУЧЕНИЯ

«Вам следует пойти первым»,

«Это неправильно»,

«Вам не следует так поступать»;

ПРАВОУЧЕНИЯ

«Вам это поручено, значит – это Ваша проблема»,
«В Вашем возрасте я и такого не имел»;
« Я, в вашем возрасте....»

ОСУЖДЕНИЕ

«То, что Вы сделали, глупо»,
«Я больше не могу спорить с Вами»,
«Я ведь предупреждал Вас, что это случится»;

БРАНЬ

«Ну, хорошо, господин Всезнайка!»,
«Все женщины одинаковы»;

2 ФОРМУЛА 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.

Конфликтная ситуация – это факт, жизненная история, с которой врач столкнулся в повседневной работе и которая породила задачи, требующие решения.

Одни ситуации (штатные) встречаются часто, они позволяют в процессе анализа действий пациентов быстро сформулировать задачи, решить их и ликвидировать эти ситуации.

Другие (нештатные) – редко встречающиеся сложные, неповторимые, требующие длительного времени для своего разрешения, а иногда и вовсе неразрешимые.

В основе каждой ситуации лежит **конфликт**:

- недовольство (отрицательное отношение к кому-нибудь или чему-нибудь);
- разногласие (отсутствие согласия из-за несходства во мнениях, взглядах);
- противодействие (действие, препятствующее другому действию);
- противостояние (сопротивление действию кого-нибудь, чего-нибудь);
- разрыв (нарушение связи, согласованности между чем-нибудь, кем-нибудь).

2 формула конфликтов - типа Б

- Вторая формула отражает зависимость конфликта (КФ)
- от конфликтной ситуации (КС)
 - и инцидента (И)
- и выражается следующим образом:
 - **$КС + И = КФ$**

ТИПЫ ИНЦИДЕНТА

1. Инцидент как сигнал разрешить противоречия компромисс.

Пример: Студенты возмутились тем, что им много задали (необходимо было найти учебные ситуации и описать их). В ответ педагог предложил: Хорошо. Возьмите готовые ситуации и проанализируйте их. (Это задание другое. И даже более сложное.)

2. Инцидент как желание уйти от конфликта.

Пример: Во время проведения занятия один из студентов постоянно нарушал порядок. Преподаватель сделал ему замечание. Студент, однако, продолжал. В аудитории появились смешки. Тогда преподаватель не обращая внимания на студента продолжал проводить занятие. Так продолжалось некоторое время. Группа работала, воцарилась тишина. Стал работать и студент. (Человек будет нарушать дисциплину до тех пор, пока его поддерживают соплеменники. Задача лишить его этой поддержки.)

3. Инцидент как сигнал к открытому противостоянию.

Пример: В молодой семье оба супруга работают. Каждый после работы приходя домой занят любимым делом, при этом не всегда обращая внимание на вопросы другого супруга. Что делать?

- **Пример.**
- Между двумя сотрудниками не сложились отношения. В разговоре один употребил оскорбительные слова в адрес другого. Второй обиделся, хлопнул дверью и написал жалобу на первого. Вышестоящий руководитель вызвал обидчика и заставил его извиниться. «Инцидент исчерпан», – заявил руководитель удовлетворенно, имея в виду, что конфликт разрешен. Так ли это?

- **Обратимся к формуле конфликта.**

- **Конфликт** здесь – жалоба;
- **конфликтная ситуация** – не сложившиеся отношения между сотрудниками;
- **инцидент** – сказанные слова. Заставив извиниться, руководитель действительно исчерпал инцидент.
- А конфликтная ситуация? Она не только осталась, но и усугубилась. Обидчик не считал себя виноватым, но должен был извиниться, отчего антипатия его к пострадавшему только увеличилась. Тот, в свою очередь, понимая фальшивость приносимого извинения, не изменил в лучшую сторону своего отношения к обидчику.
- Таким образом, своими формальными действиями руководитель не разрешил конфликт, а только усугубил конфликтную ситуацию (не сложившиеся отношения) и тем самым увеличил вероятность новых конфликтов между этими работниками.

РАЗРЕШИТЬ КОНФЛИКТ – ЭТО ЗНАЧИТ:

- ❖ **УСТРАНИТЬ КОНФЛИКТНУЮ СИТУАЦИЮ;**
- ❖ **ИСЧЕРПАТЬ ИНЦИДЕНТ.**

3 ФОРМУЛА КОНФЛИКТА- ТИПА В

КС, КС1, КС2 – КОНФЛИКТНЫЕ
СИТУАЦИИ

ДАННАЯ ФОРМУЛА ДОПОЛНЯЕТ ПЕРВУЮ
ФОРМУЛУ,

В СООТВЕТСТВИИ С КОТОРОЙ КАЖДАЯ ИЗ
КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ

СВОИМ ПРОЯВЛЕНИЕМ

ИГРАЕТ РОЛЬ ИНЦИДЕНТА ДЛЯ ДРУГОЙ.

РАЗРЕШИТЬ КОНФЛИКТ ПО ЭТОЙ ФОРМУЛЕ

ЭТО ЗНАЧИТ УСТРАНИТЬ КАЖДУЮ ИЗ
КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ

Третья формула отражает зависимость конфликта (КФ) от нескольких конфликтных ситуаций (КС).

Ее можно выразить следующим образом:

$КС_1 + КС_2 + \dots + КС_n = КФ$, при этом $n > 2$

Словами эту формулу можно выразить так:

**Сумма двух или более конфликтных ситуаций
приводит к конфликту.**

КАКОЕ ИЗ ПРОДОЛЖЕНИЙ ЯВЛЯЕТСЯ КОНФЛИКТОМ?

СИТУАЦИЯ:

Беседуя с претендентом на вакантную должность, руководитель дает обещание в дальнейшем повысить его в должности.

Вновь принятый с воодушевлением приступает к работе, проявляя высокую работоспособность и добросовестность. Руководство постоянно увеличивает нагрузку, не прибавляя зарплату и не повышая в должности.



Спустя некоторое время работник начал проявлять признаки недовольства, снизил работоспособность.

КОНФЛИКТНАЯ СИТУАЦИЯ

Спустя некоторое время работник начал проявлять признаки недовольства и сказал руководителю, на то, что он не выполняет свои обещания.

КОНФЛИКТ

Примеры

1. Пациент, явно демонстрируя свое плохое отношение к врачу отделения, говорит: «Я не хочу следовать вашим рекомендациям».

Как Вы отреагируете (как поступите, что сделаете, скажете и др.) в данной ситуации и почему? Напишите Ваш вариант объемом не более 1 страницы.

2. Представьте себе, что Вы врач. Средний медицинский персонал ушли раньше с работы и оставили сестринский пост и Вам пришлось выполнять их обязанности. На следующий день, Вы приходите на работу и спрашиваете, почему они ушли раньше с работы, в ответ – молчание.

Как Вы отреагируете (как поступите, сделаете, что скажете и др.) в данной ситуации и почему? Напишите Ваш вариант объемом не более 1 страницы.

3. Вы предлагаете медицинским сестрам изменить график работы, т.к. персонала на отделении не хватает, а они говорят, что уже изменялся график работы неоднократно.

Как Вы отреагируете (как поступите, что сделаете, скажете и др.) в данной ситуации и почему? Напишите Ваш вариант, объемом не более 1 страницы.

«Идентификация конфликтов»

- **Задача 1** Между двумя сотрудниками организации возник спор по поводу сроков внедрения новой технологии. Один из них мотивировал предлагаемые сроки внедрения интересами производства продукции, второй свою позицию обосновывал с позиции интересов персонала, которому предстоит осваивать новую технологию.
- *Является описанная ситуация конфликтом?*
 - *Каковы перспективы развития данной ситуации и механизмы управления ею?*

Задача 2

- В беседе руководителя с подчиненным, допустившим технологическую ошибку, которая привела к серьезному материальному ущербу фирме, руководитель предъявил претензии к подчиненному и наложил штраф в размере месячной заработной платы.
- *Является ли описанная ситуация конфликтом? Ответ обоснуйте.*

Задача 3

- Принимая на работу сотрудника, руководитель фирмы пообещал через два месяца перевести его на вышестоящую должность. По истечении указанного срока обещание руководителя не выполнено.

•

- *Можно ли описанную ситуацию идентифицировать как конфликтное взаимодействие?*
- *Если нет, то каковы перспективы развития описанной ситуации в конфликт.*

Типология конфликтов

Конфликты

Ценностей

Интересов

Средств
достижения
цели

Несоответст
вия

Правил
взаимодейст
вия

При конflikте ценностей разногласия касаются ценностно-смысловых аспектов взаимодействия.

При конflikте интересов возможны два варианта.
Если интересы совпадают, а участники претендуют на какие-то материальные факторы: помещение, денежные вознаграждения или что-то подобное, то такой конфликт можно назвать ресурсным конфликтом

Типология конфликтов (продолжение)

Участники взаимодействия могут разделять общие ценности и общие цели, но иметь разные представления о способах их достижения. В этом случае происходит конфликт средств достижения цели. Этот же тип конфликта возникает и при различии ценностей и целей.

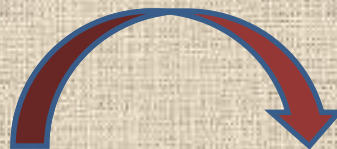
Конфликты несоответствия, связанные с потенциалами участников взаимодействия и их соответствием предъявляемым к ним требованиям, могут принимать различные формы. Это возможно, когда кто-либо в силу некомпетентности или, например, физической неспособности не может вносить необходимый вклад в общее дело.

Возможны конфликты правил взаимодействия, связанные с любым нарушением принятых норм или установленных правил кем-либо из участников, если -это нарушение наносит урон нормальному взаимодействию или отношениям людей. Сюда относятся ситуации разногласий из-за невыполнения людьми обязательств перед другими, нарушения общепринятого этикета или норм, принятых в данной профессиональной группе (медицинскую этику), превышения кем-либо своих прав и т.д.

Классификация конфликтов по количеству участников



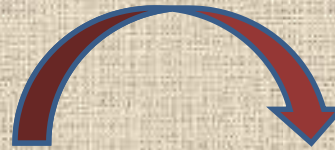
ВНУТРИЛИЧНОСТНЫЙ КОНФЛИКТ



Внутриличностный конфликт возникает, когда перед человеком встает проблема выбора. Это спор между «хочу» и «нельзя», между «должен» и «не хочу», это борьба потребностей и социальных установок, желаний и ограничений, необходимости и возможностей. Задержаться на работе, как того требует производственная необходимость, или спешить домой, где требуется ваше присутствие? Устраиваться ли на работу, за которую много платят, но она вызывает чувство отвращения? Если «за» и «против» для Вас равны, и Вы затрудняетесь сделать выбор, Вы столкнулись с внутриличностным конфликтом.

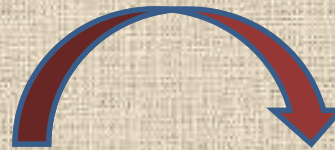
При потере трудоспособности вследствие травмы или тяжелого заболевания внутриличностный конфликт может выразиться в растущем несоответствии между потребностями и снизившимися возможностями.

МЕЖЛИЧНОСТНЫЙ КОНФЛИКТ



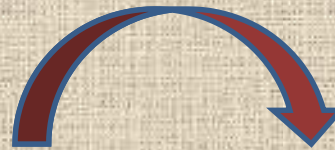
Межличностный конфликт - конфликт между двумя, реже тремя или более личностями (где каждый -«сам за себя»). Он обычно возникает, когда люди имеют разные ценностные ориентации, интересы, потенциальные возможности, взгляды на средства достижения цели и на правила взаимодействия, а также когда изменяются личные взаимоотношения партнеров.

ВЕРТИКАЛЬНЫЕ КОНФЛИКТЫ



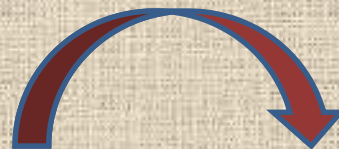
Вертикальными называют межличностные конфликты, в которых субъекты конфликта стоят на различных ступеньках иерархической лестницы, следовательно, имеют различные права и полномочия.

ГОРИЗОНТАЛЬНЫЕ КОНФЛИКТЫ



Горизонтальными конфликтами являются противоречия между равными по статусу оппонентами.

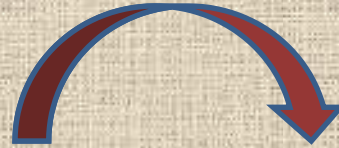
КОНФЛИКТ МЕЖДУ ЛИЧНОСТЬЮ И ГРУППОЙ



Конфликт между личностью и группой может быть следствием межличностного конфликта, когда один из участников нашел поддержку своей позиции: это может быть конфликт между пациентом и медперсоналом, врачом и родственниками пациента и т.д.

Этот вид конфликта может возникнуть и тогда, когда личность не принимает групповые ценности, не придерживается норм поведения, принятых в группе, не удовлетворяет социальным ожиданиям группы, то есть приходит «со своим уставом в чужой монастырь».

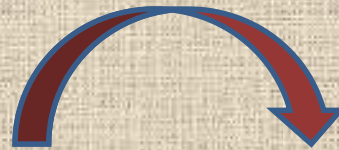
ГРУППОВОЙ КОНФЛИКТ



Групповой конфликт может быть бытовым (между соседями) и международным (война), сиюминутным (спор в очереди) и вечным (конфликт «отцов и детей»).

Это религиозные и национальные конфликты, а также конфликты между научными школами или сотрудниками различных отделений в больнице.

МЕЖГРУППОВОЙ КОНФЛИКТ



Межгрупповой конфликт возникает между разными группами и между микрогруппами внутри одного коллектива.

Он может вспыхнуть между различными формальными группами (например: утренняя смена медицинского персонала может обвинить вечернюю смену в том, что та нарушает порядок в кабинете или занимает рабочие места дольше положенного), между формальной и неформальной (например: коллектив больницы считает, что администрация поступает несправедливо, и различными способами уклоняется от выполнения распоряжений), между неформальными группами (например: дедовщина в армии).

ДИНАМИКА КОНФЛИКТА

НЕДОВОЛЬСТВО — ощущение неудовлетворенности чем-то либо кем-то. Оно проявляется в мимике, жестах, интонации, иногда в высказываниях. Недовольство еще не конфликт, т.к. субъект не всегда осознает причину такого своего состояния - истинные противоречия пока находятся на периферии сознания.

РАЗНОГЛАСИЕ - несходство во мнениях и взглядах, имеющих для субъектов личностный смысл. Разногласия осознаются и озвучиваются всеми или хотя бы одним субъектом конфликта.

Если стороны не решают, как им преодолеть разногласия, через некоторое время наступает следующий этап развития конфликта - **противодействие (противостояние)**.

Стороны уже осмыслили противоречия, каждый субъект знает, чего хочет (хотя иногда, только думает, что знает) и его желание достичь желаемого результата стремительно растет. Если стороны не находят или не могут найти конструктивного решения проблемы, возникает **противоборство**. Оно может проявляться в постоянных спорах, размолвках, взаимных оправданных или неоправданных обидах, разрыве отношений, **судебных тяжбах, брани, скандалах** вплоть до **физического столкновения**.

Деструктивный (тупиковый) путь решения конфликта, т.к. каждая сторона, отстаивая свои интересы, не желает замечать и учитывать интересы другой.

**СУБЪЕКТИВНЫЕ ПРИЧИНЫ ВОЗНИКНОВЕНИЯ КОНФЛИКТОВ.
ЭМОЦИИ И РАЗВИТИЕ КОНФЛИКТА**



АУТОАГРЕССИЯ



***КОНФЛИКТОГЕНЫ
«способствующие
конфликту»***



***ТИП
КОНФЛИКТНОЙ
ЛИЧНОСТИ***



«Аутоагрессия» — агрессия, направленная на себя, собственный организм.

Конфликтогены – слова, действия, бездействия.

Тип конфликтной личности:

**Конфликтная личность демонстративного типа*

**Конфликтная личность ригидного типа*

**Конфликтная личность неуправляемого типа*

**Конфликтная личность сверх пунктуального типа*

**Конфликтная личность бесконфликтного типа*

АУТОАГРЕССИЯ

«Аутоагрессия» — агрессия, направленная на себя, собственный организм.

В зависимости от конституции, у одних это будут гипертоническая болезнь, инфаркт, кровоизлияние, атеросклероз, у других - гастрит, язвенная болезнь желудка и двенадцатиперстной кишки, колит, у третьих - бронхиальная астма...

Т.е все, что называется психосоматическими заболеваниями.

КОНФЛИКТОГЕНЫ

«способствующие конфликту»

Это могут быть слова, действия или бездействие.

Коварную суть конфликтогенов можно объяснить тем, что мы обычно гораздо более чувствительны к словам и действиям других людей, нежели к тому, что говорим и делаем сами. *Эта особая чувствительность* происходит от бессознательного желания защитить себя, свое достоинство от возможного посягательства.

Конфликтная личность демонстративного типа

Хочет быть в центре внимания. Любит хорошо выглядеть в глазах других. Его отношение к людям определяется тем, как они к нему относятся

Такому человеку легко даются поверхностные конфликты, он любит свои страдания и стойкостью. Рациональное поведение выражено слабо.

Налицо поведение эмоциональное. Планирование своей деятельности осуществляет ситуативно и слабо воплощает его в жизнь. Не уходит от конфликтов, в ситуации конфликтного взаимодействия чувствует себя неплохо.

Постарайтесь оказать ему максимум внимания, а если назревает конфликт, постарайтесь не избегать его, а управлять им.
Помогите ему сохранить репутацию, и он постарается ей соответствовать.

Конфликтная личность ригидного типа

Подозрителен. Обладает завышенной самооценкой. Постоянно требуется подтверждение собственной значимости.

Часто не учитывает изменение ситуации и обстоятельств. Прямолинеен и негибок. С большим трудом принимает точку зрения врача, не очень считается с его мнением.

Выражение почтения со стороны окружающих воспринимает как должное. Выражение недоброжелательства со стороны окружающих воспринимается им как обида. Малокритичен по отношению к своим поступкам.

Необходимо проявить максимум терпения и внимания к его мнению, и говорить и действовать «авторитетно».

Желательно сначала спросить его ожидания..

Конфликтная личность неуправляемого типа



Импульсивен, недостаточно контролирует себя. Поведение такого человека плохо предсказуемо. Ведет себя вызывающе, агрессивно.

Часто в запале не обращает внимания на общепринятые нормы. Характерен высокий уровень притязаний. Несамокритичен. Во многих неудачах, неприятностях склонен обвинять других.

Не может грамотно спланировать свою деятельность или последовательно претворить планы в жизнь. Из прошлого опыта (даже горького) извлекает мало пользы на будущее.

Постарайтесь избегать с ним всяческих обсуждений и споров, не убеждайте его в правильности своей точке зрения. Действуйте уверенно, но будьте готовы к неприятностям.

Конфликтная личность сверх пунктуального типа

Скрупулезно относится ко всему. Предъявляет повышенные требования к себе, и окружающим, причем делает это так, что людям кажется, что он придирается. Обладает повышенной тревожностью

Чрезмерно чувствителен к деталям. Склонен придавать излишнее значение замечаниям окружающих. Иногда вдруг порывает отношения потому, что ему кажется, что его обидели.

Страдает от себя сам, переживает свои просчеты, неудачи, подчас расплачивается за них даже болезнями (бессонницей, головными болями и т.п.)- Не обладает достаточной силой воли. Не задумывается глубоко над последствиями своих поступков и причинами поступков окружающих.

Будьте с таким пациентом предельно внимательны и вежливы, постарайтесь доступно и четко рассказать о плане лечения и не меняйте его без объяснений. Не углубляясь в подробности возможных рисков и альтернатив (если их вероятность мала).

Конфликтная личность безконфликтного типа

Неустойчив в оценках и мнениях. Обладает легкой внушаемостью. Внутренне противоречив. Характерна некоторая непоследовательность поведения. Ориентируется на сиюминутный успех в ситуациях.

Недостаточно хорошо видит перспективу.
Зависит от мнения окружающих, особенно лидеров.
Излишне стремиться к компромиссу.

Не обладает достаточной силой воли.
Не задумывается глубоко над последствиями своих поступков и причинами поступков окружающих.

Легко поддается вашим уговорам, но, выйдя из кабинета, будет прислушиваться к другим и может посчитать, что его обманули. Терпеливо доказывайте ему, что его выбор, сделанный совместно с Вами - самый правильный.

Особенности эмоционального реагирования в ситуации конфликта

Тревожность.

Склонность индивида к переживанию тревоги может стать устойчивой чертой личности



Тревога — психическое состояние беспокойства, испытываемое человеком без ясного осознания его источника



Эмоциональная ригидность выражается в заторможенности, косности эмоциональных откликов на изменяющийся объект

Динамика конфликта представляет собой ход развития, его изменение под воздействием внутренних механизмов конфликта, а также внешних факторов и условий

1 стадия - предконфликт

возникновение объективной проблемной ситуации.

Сущность данного этапа состоит в появлении противоречия, которое еще не осознано и конфликтных действий нет.

осознание объективной проблемной ситуации.

Реальность воспринимается как проблемная, возникает потребность принять меры для разрешения противоречия.

попытки сторон разрешить объективную проблемную ситуацию неконфликтными способами . Они заключаются в разного рода информировании противостоящей стороны — убеждении, разъяснении, просьбе

возникновение предконфликтной ситуации воспринимается как наличие непосредственной угрозы безопасности одной из сторон взаимодействия или общественно важным интересам.

Динамика конфликта представляет собой ход развития, его изменение под воздействием внутренних механизмов конфликта, а также внешних факторов и условий

2 стадия - собственно конфликт (открытый период), который включает в себя этапы



инцидент — *первое столкновение сторон, попытка с помощью силы решить* проблему в свою пользу. Если задействованных одной из сторон ресурсов достаточно для перевеса соотношения сил в свою пользу, то инцидентом конфликт может и ограничиться;



эскалация — *резкая интенсификация борьбы оппонентов; та часть конфликта*, которая начинается с инцидента и заканчивается ослаблением борьбы, переходом к завершению конфликта;



сбалансированное противодействие. Здесь обнаруживается, что использование силовых методов не дает результата, интенсивность борьбы снижается, но действия по достижению согласия еще не предпринимаются

завершение конфликта — *переход от конфликтного противодействия к поиску* решения проблемы и прекращению конфликта по любым причинам

Динамика конфликта представляет собой ход развития, его изменение под воздействием внутренних механизмов конфликта, а также внешних факторов и условий

3 стадия - послеконфликтная ситуация (латентный период).



Частичная нормализация отношений: негативные эмоции не исчезли, происходит осмысление своей позиции, коррекция самооценок, уровней притязания, отношения к партнеру;



полная нормализация отношений.
Данный этап наступает при осознании сторонами важности дальнейшего конструктивного взаимодействия. Этому способствуют преодоление негативных установок, продуктивное участие в совместной деятельности, установление доверия.

ТАКТИКА ПОВЕДЕНИЯ В КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЯХ

Избегание (уход) - это поведение в конфликтной ситуации, которое выражается в самоустранении, игнорировании или фактическом отрицании конфликта.

Формы ухода от решения проблемы могут быть разными:

Вы молчите, «выключаясь» из обсуждения вопроса, демонстративно удаляетесь или обиженно уходите с полным отказом от дальнейших дружеских и деловых отношений с «провинившейся» стороной, язвительно отпускаете замечания по поводу оппонентов за «их спиной», и т.д.

Избегание (уход)

Причиной выбора этой стратегии может являться:
неуверенность в себе и своих силах, боязнь проиграть;
неопределенность собственной позиции по данному
конфликтному вопросу;
стремление выиграть дополнительное время для серьезной
подготовки к участию в конфликте;
отсутствие полномочий, финансов, времени;
страх потерять что - то.

Уход, однако, может быть полезен в ситуации, прямо не затрагивающей Ваших интересов, или когда Ваша вовлеченность в разрешение конфликтной ситуации не отражается на ее развитии.

Вполне вероятно, что если Вы попытаетесь проигнорировать конфликт: не проявлять своего отношения к нему, сменить тему, выйти из комнаты или сделать что-либо такое, что отсрочит выяснение отношений, то проблема в конечном итоге может решиться сама собой.

Если нет, то Вы сможете заняться этой проблемой позже, когда будете готовы к этому.

Приспособление - это поведение, проявляющееся в изменении своих действий и установок под реальным

*Вы уступаете, идете навстречу чужим желаниям и интересам,
Вы делаете вид, что все в порядке, даже если что-то очень
сильно задевает Вас.*

*Предпочитаете мириться с происходящим, чтобы не
испортить отношения: сначала молча соглашаетесь, а потом
вынашиваете обиду или план мести, чтобы достичь своей цели.*

К стратегии приспособления прибегают, если:

конфликтная ситуация не затрагивает жизненно важных целей;
сохранение отношений является более значимым, чем отстаивание своих интересов;
итог намного важнее для другого человека;
осознают, что правота, возможно, на стороне оппонента;
имеются более важные в данный момент интересы;
У другого больше власти;
полагают, что другой человек может извлечь из этой ситуации полезный урок;
могут добиться цели обходным путем;
—воздействует грубая сила или авторитет.

Тактика приспособления

Эту тактику лучше использовать тогда, когда Вы чувствуете, что, немного уступив, Вы мало потеряете.

Если Вы считаете, что уступаете в чем-то важном для себя и чувствуете в связи с этим неудовлетворенность, то в этом случае приспособление неприемлемо.

Оно также не подходит, если Вы видите, что другой человек может не оценить сделанного Вами и не собирается в свою очередь поступиться чем-то.

СОПЕРНИЧЕСТВО

характеризуется достижением индивидуальных или групповых целей в условиях противоборства с партнерами. Соперничество (или конкуренция), как правило, характеризуется Вашей сильной вовлеченностью в борьбу

В поведении соперничество проявляется тем, что Вы (или Ваш коллега, начальник, пациент и т.п.) стремитесь во что бы то ни стало доказать свою правоту, прибегаете к давлению на соперника (стараетесь его переубедить, переспорить, применить авторитет, власть, экономические или эмоциональные рычаги), требуете безоговорочного согласия и послушания, призываете на помощь союзников, укрепляющих Вашу позицию. Очень часто люди видят только одно решение конфликтной ситуации: партнер должен отказаться от своей позиции и принять их точку зрения, признав и свою неправоту или даже вину.

Тактика соперничества

Таким образом, причины выбора человеком этой тактики поведения в конфликтной ситуации могут быть следующими:

потребность защитить свои интересы:

профессиональные, семейные, имидж и т.п.;

желание установить приоритет, стремление к лидерству;

недоверие к людям вообще, в том числе к оппонентам,
приписывание поступкам партнера негативной мотивации;

эгоцентризм, неумение взглянуть на проблему объективно;

критическая ситуация, которая требует немедленного решения.

Тактика соперничества

Стратегия соперничества оправдана, если Вы берете контроль в свои руки для того, **чтобы спасти жизнь человека**, оградить людей от насилия или опрометчивых поступков.

Это может быть эффективным тогда, когда Вы обладаете определенной властью, Вы знаете, что Ваше решение в данной ситуации наиболее правильно, и Вы имеете возможность настаивать на нем.

Особенно, если время принятия решения ограничено, и при долгом обсуждении могут произойти непоправимые события.

Когда Вы берете всю власть в свои руки, игнорируя другие мнения, Ваш авторитет может несколько упасть, но Вы приобретете сторонников, если быстро получите положительный результат.

Компромисс - это разрешение конфликтной ситуации путем взаимных уступок

Причинами выбора компромиссного решения являются:

стремление хотя бы к частичному выигрышу;
признание ценностей и интересов других людей;
желание быть объективным;
когда переговоры зашли в тупик, и компромисс
- единственный выход.

Выбор компромисса может оказаться полезным в ситуациях, когда обе стороны обладают одинаковой властью и имеют взаимоисключающие интересы.

Компромисс бывает иногда последней возможностью прийти к какому-либо решению, которое позволило бы Вам сохранить взаимоотношения и извлечь для себя хоть какую-то пользу. Вы можете выбрать эту тактику и с самого начала, особенно если хотите прийти к соглашению быстро.

Сотрудничество - это тактика поведения, при которой на первое место ставится не решение конкретной конфликтной ситуации, а удовлетворение интересов всех ее участников.

**Целью сотрудничества является выработка долго
срочного взаимовыгодного решения.**

Стратегия сотрудничества будет наиболее эффективной, если:
решение проблемы очень важно для обеих сторон и никто не хочет полностью от него отстраниться;
есть время поработать над возникшей проблемой;
стороны способны изложить суть своих интересов и выслушать друг друга;
участники конфликта обладают равной властью или хотят игнорировать разницу в положении для того, чтобы на равных искать решение проблемы.

Выбор средств воздействия, которые используют участники конфликта по отношению друг к другу



Кооперация — тип взаимодействия, участники которого стремятся к разрешению возникшего противоречия независимо от фактора взаимоотношений между ними, опираясь на формальные возможности решения противоречий;

Конкуренция — тип взаимодействия в конфликтной ситуации, при котором участники в первую очередь стремятся не к разрешению существующих между ними противоречий, а к «победе» над противоборствующей стороной средствами, используемыми при борьбе с противником.

Задача 1

- Вы недавно назначены зам. гл. врача по кадрам. Вы еще плохо знаете сотрудников , сотрудники еще не знают вас в лицо. Вы идете на совещание к гл.врачу. Проходите мимо курительной комнаты и замечаете двух сотрудников, которые курят и о чем-то оживленно беседуют. Возвращаясь с совещания, которое длилось один час, вы опять видите тех же сотрудников в курилке за беседой.
- *Вопрос.* Как бы вы поступили в данной ситуации? Объясните свое поведение.

Задача 2

- Вы начальник отдела. В отделе напряженная обстановка, срываются сроки выполнения работ. Не хватает сотрудников. Выезжая в командировку, вы случайно встречаете свою подчиненную – молодую женщину, которая уже две недели находится на больничном. Но вы находите ее в полном здравии. Она кого-то с нетерпением встречает в аэропорту.
- *Вопрос.* Как вы поступите в этом случае? Объясните свое поведение.

Задача

- Одна сотрудница высказывает другой претензии по поводу многочисленных и часто повторяющихся ошибок в работе. Вторая сотрудница принимает высказываемые претензии за оскорбление. Между ними возник конфликт.
- *Вопрос.* В чем причина конфликта?
Определите конфликтную ситуацию.

Задача 4

- Руководитель принял на работу специалиста, который должен работать в подчинении у его заместителя. Прием на работу не был согласован с заместителем. Вскоре проявилась неспособность принятого работника выполнять свои обязанности. Заместитель служебной запиской докладывает об этом руководителю...
- *Вопрос.* Как бы вы поступили на месте руководителя? Проиграйте возможные варианты.

Задача 5

- В ответ на критику со стороны подчиненного, прозвучавшую на служебном совещании, начальник начал придираться к нему по мелочам и усилил контроль за его служебной деятельностью.
- *Вопрос.* **В чем причина конфликта? Определите конфликтную ситуацию.**

Ссылка для прохождения тестирования

После изучения лекции необходимо пройти тестирование при помощи сервиса Гугл-формы.

<https://forms.gle/pBv2nFyj7ABTZ2FT6>

Пожалуйста, корректно заполняйте поля ФИО, факультет и номер группы.