

Конфликт и возможности его преодоления, пути разрешения.

Цели:

1. формирование представления о природе конфликта;
2. развитие способности адекватного реагирования на различные конфликтные ситуации.

Задачи:

1. проанализировать конфликт с точки зрения положительного и отрицательного воздействия на межличностные отношения и на отношение к самому себе;
2. показать основные факторы, определяющие поведение в конфликте;
3. показать значимость эмоциональной сферы человека и ее влияние на общение в ходе конфликта.

ХОД

1. Сообщение темы

2. Упражнение «Трамвайчик»

Все сидят в кругу. Один стул свободный. Начинает тот, у кого свободный стул справа. Он должен пересесть на свободный стул и сказать: «А я еду». Следующий участник, у кого справа оказался пустой стул, пересаживается и говорит: «А я тоже». Третий участник говорит: «А я зайцем», А четвертый заявляет: «А я с ... (называет имя любого участника)». Тот, чье имя назвали, торопится сесть на пустой стул, и все по аналогии повторяется с начала.

3. Понятие конфликта

Слово «**конфликт**» в переводе с латинского означает «столкновение». Английский словарь синонимов дает такие понятия для термина «конфликт»: борьба, столкновение, несогласие, враждебность, оппозиция и др.

На основе анализа большого числа отечественных и зарубежных работ Н.В.Гришина предлагает определять социально-психологический конфликт как возникающее и протекающее в сфере общения столкновение, вызванное противоречивыми целями, способами поведения, установками людей, в условиях их стремления к достижению каких-либо целей. Определяющим в происхождении конфликтов выступает соответствующее сочетание объективных и субъективных факторов.

Конфликт – это противодействие субъектов по поводу возникшего противоречия, действительного или воображаемого. Причиной конфликта может стать различие в целях, недостаточная информированность сторон о событии, некомпетентность одной из сторон, низкая культура поведения и др.

К сожалению общепринятой теории конфликтов, которая бы однозначно разъясняла природу их возникновения и влияния их на развитие общества не существует, как впрочем не существует и единой классификации, тем не менее большинство авторов (Гришина Г.В. 2002; Почебут Л.Г., Чикер В.А. и ряд иностранных авторов) выделяют следующие типы конфликтов: личностные, межличностные, межгрупповые, внутригрупповые конфликты.

Неизвестный автор выделяет следующие основные типы конфликтов, нарушающих успешное осуществление соответствующей связи:

- 1) конфликты, представляющие собой реакцию на препятствия достижению основных целей трудовой деятельности (например, трудности выполнения данного делового задания, неправильное решение какой-либо производственной проблемы и т.д.);
- 2) конфликты, возникающие как реакция на препятствия достижению личных целей работников в рамках их совместной трудовой деятельности (например, конфликт из-за распределения деловых заданий, считающихся "выгодными" или "невыгодными", недовольство предложенным графиком отпусков и т.д.);
- 3) конфликты, вытекающие из восприятия поведения членов коллектива как несоответствующего принятым социальным нормам совместной трудовой деятельности (например, конфликт вследствие нарушения трудовой дисциплины кем-либо из членов передовой бригады с общим высоким уровнем отношения к труду);
- 4) сугубо личные конфликты между работниками, обусловленные несовместимостью индивидуальных психологических характеристик – резкими различиями потребностей, интересов, ценностных ориентаций, уровня культуры в целом.

4. Как возникают конфликты

Специалисты (Монина, Лютова) выделяют 4 стадии прохождения конфликта:

1. Возникновение конфликта (появление противоречия)
2. Осознание данной ситуации как конфликтной хотя бы одной из сторон.
3. Конфликтное поведение.
4. Исход конфликта (конструктивный, деструктивный, замораживание конфликта).

Конфликтогены

Наблюдения показывают, что 80% конфликтов возникает помимо желания их участников. Происходит это из-за особенностей нашей психики и того, что большинство людей либо не знает о них, либо не придает им значения.

Главную роль в возникновении конфликтов играют так называемые конфликтогены. Слово это означает «способствующие конфликту».

Конфликтогенами мы называем слова, действия (или бездействие), могущие привести к конфликту.

Слово «**могущие**» является здесь ключевым. Оно раскрывает причину опасности конфликтогена. То, что он не всегда приводит к конфликту, уменьшает нашу бдительность по отношению к нему. Например, неучтивое обращение не всегда приводит к конфликту, поэтому и допускается многими с мыслью о том, что «сойдет». Однако часто не «сходит» и приводит к конфликту.

Коварную суть конфликтогенов можно объяснить тем, что мы гораздо более чувствительны к словам других, нежели к тому, что говорим сами. Есть даже такой

афоризм: «Женщины не придают никакого значения своим словам, но придают огромное значение тому, что слышат сами». Эта особая чувствительность относительно обращенных к нам слов происходит от желания защитить себя, свое достоинство от возможного посягательства. Но мы не так бдительны, когда дело касается достоинства других, и потому не так строго следим за своими словами и действиями.

Закономерность: эскалация конфликтогенов

Гораздо большая опасность проистекает из игнорирования очень важной закономерности – эскалации конфликтогенов. Состоит она в следующем:

На конфликтоген в наш адрес мы стараемся ответить более сильным конфликтогеном, часто максимально сильным среди всех возможных.

Приведем одно наблюдение.

В автобус вошла девушка – стройная и симпатичная. Проходя по проходу, она случайно, так как автобус дернулся, толкнула мужчину средних лет. «Ну ты, корова!» – отреагировал тот. В ответ девушка предложила ему выйти с ней на следующей остановке, что он и сделал. Выйдя, она достала из сумочки баллончик и брызнула ему в лицо. Мужчина упал, а девушка вскочила в автобус и уехала.

Как видно, ни грубиян, ни решительная попутчица не только не смогли оставить без внимания действия другой стороны, но каждый из них употреблял конфликтогены, неизмеримо более сильные, по существу, максимально сильные из всех возможных в данной ситуации. То есть эскалация конфликтогенов нашла здесь свое подтверждение.

Подобных примеров можно привести множество. Объединяет их то, что повсюду действует названный закон. Собственно, достаточно проанализировать процесс возникновения любой ссоры, чтобы убедиться в этом.

Рассмотренный конфликт относится к числу тех, когда участники его стали таковыми без всякого желания: ни один из них, садясь в автобус, не предполагал конфликтовать.

Закономерность эскалации конфликтогенов можно объяснить следующим образом. Получив в свой адрес конфликтоген, пострадавший хочет компенсировать свой психологический проигрыш, поэтому испытывает желание избавиться от возникшего раздражения, ответив обидой на обиду. При этом ответ должен быть не слабее, и для уверенности он делается с «запасом». Ведь трудно удержаться от соблазна проучить обидчика, чтоб впредь не позволял себе подобного. В результате сила конфликтогенов стремительно нарастает.

Житейская ситуация. Муж зашел на кухню и, случайно задев стоящую на краю стола чашку, уронил ее на пол.

Жена: «Экий ты неуклюжий. Всю посуду в доме перебил». Муж: «Потому что все не на своем месте. Вообще в доме бардак». Жена: «Если бы от тебя было хоть какая-то помощь! Я целый день на работе, а тебе с твоей мамочкой только бы указывать!..»

Результат же неутешителен: настроение и того и другого испорчено, конфликт налицо, и вряд ли супруги довольны таким поворотом событий.

Этот эпизод практически весь состоит из конфликтогенов. Неловкость мужа – первый из них. Но этот конфликтоген может привести, а может и не привести к конфликту. Все зависит от реакции жены. А она, действуя по закону эскалации, не только не пытается разрядить ситуацию, но и в своем замечании от частного случая переходит к обобщению, «на личность». Пытаясь оправдаться, муж поступает так же, действуя по принципу «лучшая защита – нападение». И так далее – по закону эскалации.

Почему это так

Мы устроены, к сожалению, весьма несовершенно: болезненно реагируем на обиды и оскорбления, проявляем ответную агрессию.

Безусловно, требованиям высокой морали отвечает умение сдержаться, а еще лучше – простить обиду. К этому призывают все религии и этические учения, однако, несмотря на все увещания, воспитание и обучение, число желающих «подставить другую щеку» не множится.

Вероятно, это объясняется тем, что потребность чувствовать себя в безопасности, комфортно и оберегать свое достоинство относится к числу основных потребностей человека, и потому покусение на нее воспринимается крайне болезненно.

Игнорирование закономерности эскалации конфликтогенов – это прямая дорога к конфликту. Хотелось бы, чтобы каждый постоянно помнил об этом. Тогда конфликтов будет меньше, особенно тех, в которых не заинтересован ни один из его участников. Ибо первый конфликтоген может быть (а чаще всего и бывает) непреднамеренным, результатом стечения обстоятельств, как было, в частности, и в обоих рассмотренных выше житейских ситуациях.

Схема возникновения конфликта

Это одна из схем, по которой рождаются конфликты. Данная схема помогает понять, почему 80% конфликтов возникает самопроизвольно, без всякого желания всех, ставших участниками конфликта.

Первый конфликтоген часто появляется ситуативно, помимо воли людей (в вышеприведенных примерах это были толчок автобуса и нечаянно задетая чашка), а дальше вступает в действие эскалация конфликтогенов... и вот уже конфликт налицо.

Схема показывает, что для предотвращения конфликтов надо как-то прервать цепочку конфликтогенов. Отсюда непосредственно вытекают первые два правила из числа приводимых ниже.

В заключение Приведите примеры сильных **конфликтогенов** в нашей группе и как можно нейтрализовать первый высказанный конфликтоген.

Используемая литература:

1. Г.Б.Монина, Е.К. Лютова-Робертс «Коммуникативный тренинг», С-П «Речь» 2007.
2. И. Авидон, О. Гончарова «Тренинг взаимодействия в конфликте», С-П «Речь» 2008.
3. И.А. Агеева «Успешный учитель: тренинговые и коррекционные программы», С-П «Речь» 2007.

4. *В. Шейнов* «Конфликты в нашей жизни, возникновение, развитие и разрешение конфликтов», интернет-статья.