Конфликты в общении,

формы и способы их разрешения

Материал для занятий по дополнительной общеобразовательной программе

«Преодолевая трудности общения»

Шайдурова Валентина Федоровна

Учитель английского языка

ГБОУ «Школа №106»

Санкт-Петербург

2015

Конфликты в общении,

формы и способы их разрешения

«Когда Вам кажется, что в Вашей жизни нет конфликтов, проверьте, есть ли у вас пульс» Ч. Ликсон

Конфликты неизбежны и существуют там, где есть жизнь, поэтому нужно знать, как предотвращать их деструктивности, негативных проявлений и разрушающим последствиям, как вести себя в процессе различных конфликтов, как вести себя в значимых, жизненно важных конфликтах, как завершать и конструктивно, удачно для всех конфликтующих сторон, решать конфликт.

Психологические знания о личностных предпосылки конфликтного поведения указывают нам на важность осознания собственных желаний и поступков, целей и умений слушать другого, оформлять в слова свои желания, необходимость гибкого применения различных стратегий и тактик в конфликтах, и, прежде всего, тех конфликтов, которые являются конструктивным выходом из сложной и не совсем ясной критической ситуации.

**Конфликт** - столкновение противоположно направленных целей, интересов, позиций, мнений, взглядов оппонентов или субъектов взаимодействия.

Основу любого конфликта составляет ситуация, включающая противоречивые позиции сторон по какому-либо поводу, либо спорные цели и средства их достижения в данных обстоятельствах или несовпадение интересов, желаний, наконец, удерживает субъектов возможного конфликта и его объект. Однако для того чтобы конфликт начал развиваться, необходим инцидент, когда одна из сторон начинает действовать, ущемляя интересы другой стороны. Если противоположная сторона отвечает тем же, конфликт из потенциального переходит в актуальный.

**В современной психологии выделяют ряд основных элементов конфликта:**

* стороны (участники, субъекты) конфликта;
* условия прохождения конфликта;
* образы конфликтной ситуации;
* возможные действия участников конфликта.

**Причины конфликтов**

В основном основные причины возникновения конфликтов - это разные аксиологические (ценностные) установки коммуникантов. А.П. Егидес предлагает определять два основных типа коммуникативного поведения - конфликтогенных и синтонных.

Конфликтогенное поведение провоцирует конфликт, который возникает, когда потребности одного человека мешают удовлетворению потребностей другого.

Конфликтогенные ситуации возникают на каждом шагу. Например, двое разговаривают, подходит третий. Собеседники умолкли (конфликтогенная ситуация) или включили его в свой разговор (синтонная ситуация). Или: я даю человеку совет, когда она меня просит (синтонно ситуация) я даю совет, когда она этого у меня не просит (конфликтогенна ситуация). Когда с вами переходят на «ты» без разрешения, это может стать началом конфликтной ситуации - там, где люди чувствуют равными, скажем, в очереди («я с тобой свиней не пас!"). Но даже если вы должны терпеть такое хамство со стороны или начальника, то искреннего друга, в вашем лице он, согласитесь, не приобретет себе единомышленника. Правильным путем до начала конфликта является притворно доброжелательные фразы вроде «Как бы это вам объяснить?», «Ты не понимаешь ...».

Немало конфликтов возникает из-за того, что люди по-разному понимают одно и то же слово или болезненно воспринимают логические и языковые ошибки (нелогичность изложения или употребление слова в неверном смысле). В свое время известный философ Б. Рассел создал «семантическую философию»: она утверждала, что все конфликты, вплоть до войн включительно, возникают исключительно из-за неадекватного восприятия и толкования чужого языка и чужих слов. Например, в украинском, русском и польском языках существует различное семантическое насыщение слова «жалко». В украинском и польском языках «сожаление»  - это эмпатия, понимание проблем собеседника как собственных. В русском же языке слово «пожалеть» воспринимается как унижение.

Особенно горячо разгорается конфликт, когда наблюдается вербальная агрессия - недвусмысленные образы и унижения собеседника или одиозное отрицание его утверждений (особенно без аргументации). Если вы хотите быть благородным, никогда не надо опускаться в конфликте к такого рода вещам.

Однако для создания конфликтогенной ситуации не надо особых обидных слов. Нейтральное слово или предложение могут создать как синтонно, так и конфликтогенную ситуацию, если включаются невербальные факторы. Например, «спасибо» можно сказать таким ледяным тоном, что у собеседника пропадет всякое желание продолжать разговор. Таким образом, кофликтогенные ситуации формируются не только в русле собственно речевой деятельности. Скажем, демонстративно не замечать или не слушать человека, когда он к вам обращается, не отвечать на приветствие (такая себе примитивная имитация «аристократизма», как его себе представляет данный субъект) - конфликтогенная ситуация. И даже такой фактор, как угрюмое выражение лица, тоже может привести к ссоре.

**Синтонное поведение (от лат. «Тон» - «звук»)** - это поведение, которое соответствует ожиданиям собеседника. Это любые формы благодарности, улыбки, дружеские жесты и т.д. - то, что в упоминавшейся выше методике нейролингвистического программирования (НЛП) называется «подстройкой" под собеседника. Пример: жена разбила чашку, я, человек, виню ее - и это конфликтогенна ситуация, но если я виню себя в том, что собственноручно поставил чашку на край стола, - это ситуация синтонная.

Большинство людей в большинстве случаев придерживаются нейтральной поведения. Так, если взять выполнение требований закона, здесь можно выделить 3 варианта поведения: не обязан, а сделал (синтонно) обязан, а не сделал (конфликтогенная) обязан и сделал (нейтральная). Соблюсти нейтральную линию не всегда удается: например, только моральный урод , может спокойно слушать, как оскорбляют близкого ей человека.

Классификации конфликтов, можно выделить следующие базовые основания классификации и типологии конфликтов:

* по составу и количеству конфликтующих сторон или участников конфликтов (внутриличностные конфликты, межличностные, личностно-групповые, межгрупповые, мижколективные, межгосударственные, межпартийные, межнациональные и др..)
* по проблемно-деятельностному признаку (управленческие конфликты, семейные, педагогические, политические, экономические, творческие и др..)
* по времени протекания конфликтов (острые и хронические конфликты; мимолетные и долговременные и др..)
* по содержанию конфликтов (содержательные или проблемные и «коммунальные» или бессодержательные)
* за тенденцией к преобразованиям и вариативностью (конструктивные и деструктивные или неконструктивные конфликты);
* по степени остроты противоречий (недовольство, расхождение, противодействие, раздор, вражда, война и др..)
* по степени интенсивности конфликтов (основные и неосновные, реалистичные и нереалистичные и др.)..

В обозначенных типов в рамках каждой из названных классификаций типы конфликтов конкретизируются и определяются виды конфликтов.

**Виды конфликтов**

• **Идеологические конфликты**, в основе которых лежат противоречия во взглядах, установках людей на самые разнообразные вопросы жизни общества, государства, коллектива, различия в жизненных позициях. Названы конфликты могут возникать как на уровне микросередо-высшее (общества), так и в маленьких объединениях, между отдельными лицами. Эти конфликты могут быть глубокими, острыми и сложными, могут касаться отношения к политике государства той или иной партии; могут быть связаны с межнациональными, семейными отношениями, отношениями как в быту, так и в официальной обстановке.  
• **Экономические конфликты**, в основе которых - столкновение экономических противоречий, когда экономические потребности одной стороны удовлетворяются или могут быть удовлетворены за счет другой. Чем глубже эти противоречия, тем сильнее столкновение, тем глубже и устойчивее конфликт, тем труднее (иногда и невозможно) его решить. Именно экономические конфликты могут возникать и между отдельными людьми.  
• **Социально-бытовые конфликты**, связанные с противоречиями групп или отдельных людей по вопросам жилья, пользование бытовыми услугами, распределения обязанностей, установки очередности предоставления социально-бытовых услуг и т.д..  
• **Семейно-бытовые конфликты**, основанные на дисгармонии семейных отношений, проблемам в психологической атмосфере семьи. Причины этих нарушений имеют различные уровни значимости: от мелких бытовых столкновений, морально-бытовой распущенности членов семьи в серьезных идеологических разногласий, прямо или косвенно влияют на организацию многочисленных сторон ее жизни.  
• **Социально-психологические конфликты**, которые проявляются как в отношениях между группами, так и между отдельными людьми. В основе этой группы конфликтов - нарушения в сфере взаимоотношений. Причина нарушений: психологическая несовместимость, есть неосознанное, ничем не мотивированное неприятие человека человеком, вызывает у одной из сторон или одновременно у каждой стороны неприятные эмоциональные состояния. Причиной может быть борьба за лидерство, за влияние, за престижное положение, за внимание, поддержку окружающих. Эмоциональные конфликты, возникающие из-за эмоциональные состояния, которые вызывают напряженную обстановку и наконец перерастают в настоящие конфликты разного характера: от экономических, идеологических в семейно-бытовых. Причины такого рода конфликтов лежат в сфере состояния здоровья. Это могут быть и отклонения в сфере сексуальных отношений, и навязчивые состояния, и патологические влечения (алкоголь, наркотики).  
• **Психолого-педагогические конфликты**, основанные на противоречиях, возникающих в учебно-воспитательном процессе при столкновении требований, интересов педагогов, учащихся, родителей, руководителей. Эти конфликты требуют гармонизации отношений в системах «учитель - ученик», «учитель - ученики», «учитель - учитель», «учитель - родители», «учитель - руководитель».  
• Конфликты принадлежности, которые проходят через двойную принадлежность индивидов, например, когда они образуют группу.

Поскольку конфликт всегда предполагает участие сторон, наиболее всеобъемлющей и фундаментальной является классификация конфликтов по количеству сторон, принимающих в нем участие:

• **межгрупповые конфликты** (конфликты в больших социальных группах, организациях, малых группах), когда конфликтующими сторонами выступают социальные группы, преследующие несовместимые цели и препятствующие друг другу на пути их реализации и т.п.. Личностно-групповые конфликты, возникающие в случае несоответствия поведения личности групповым нормам, ожиданиям, интересам, потребностям, ценностям, целям между отдельной личностью и группой;  
• **межличностные конфликты**, когда члены одной группы преследуют несовместимые цели и реализуют противоречивые ценности, либо одновременно в конфликтной борьбе стремятся к достижению одной и той же цели, которая может быть достигнута лишь одной из сторон;  
• **внутриличностные конфликты** - столкновение между примерно равными по силе, но противоположно направленными интересами, потребностями, влечениями одного человека.   Распространенной основанием для классификации конфликтов может быть продолжительность их протекания и степень их напряженности:

• **Кратковременные острые конфликты** отличаются большой эмоциональной окрашенности, крайними проявлениями негативного отношения конфликтующих. Иногда заканчиваются тяжелыми или даже трагическими результатами. В основе таких конфликтов чаще всего лежит не столько глубина, острота противоречий, сколько проявление особенностей характера и [темперамент](http://mednurse.ru/bolezni/temperament-i-ego-tipy-holerik-melanholik-sangvinik-flegmatik)а личности. Длительные острые конфликты характеризуются глубокими, устойчивыми противоречиями конфликтующих сторон, которые контролируют свои реакции и поступки.

• **Слабые за проявлением, «вялые» конфликты** отмечаются в противоречиях, имеющих неострый характер, зачастую активная бывает только одна из сторон; другая не стремится найти свою позицию, избегает открытой конфронтации.

**Динамика развития конфликта включает такие сособенности.**

1. Возникновение конфликтной ситуации. Конфликт не возникает внезапно, мгновенно, ему предшествуют скрытые или открытые социально-психологические процессы между личностями или в сознании личности, и, наконец, в какой-либо группе, то есть сначала возникает конфликтная ситуация.

Под конфликтной ситуацией понимается относительно устойчивое на каком-то промежутке времени сочетание намерений человека с условиями их достижения. При таком определении психологическая ситуация оказывается тем, что состоит из двух основных частей: намерений и условий, изменения в которых ведут к изменению ситуации.

В период, предшествующий конфликту, психический мир личности (психические процессы, свойства, образования и состояния) может проявляться по-разному. При этом эмоциональные переживания могут характеризоваться повышенной тревожностью, страхом, враждебными чувствами, желанием оказать сопротивление, предвзятостью, агрессивностью, подъемом, спадом, [уверенность](http://mednurse.ru/bolezni/uverennost-kachestvo-horoshego-oratora)ю или неуверенностью и т.д. Эти внутренние состояния и переживания порождают неуравновешенность системы «личность - окружающая среда», которое влияет на человека, что, в свою очередь, вызывает несогласованность ее внутреннего и внешнего состояния, негативно влияет на восприятие им его окружения.

В конкретной ситуации неуравновешенность внутренней психологической структуры личности может выражаться в повышенной  
раздражительности, негативной реакции на людей, слова, предметы, явления и т.п. Расстройство в психологической структуре личности приводит ее в такой критическое состояние, для которого достаточно иногда незначительного действия, чтобы возник конфликт. Поэтому важно своевременно принять меры для предотвращения или нейтрализации конфликтного состояния. Конфликт можно и необходимо предотвращать на этой стадии, т.е. стадии предконфликтной ситуации, когда разногласия, противоречия только зарождаются.

2. Осознание объективной конфликтной ситуации. Когда противоречия становятся осознанными и противоположная сторона отвечает реальным действиям (поведением), конфликт становится реальностью, ибо только восприятие ситуации как конфликтной порождает соответствующее поведение (из этого также следует, что противоречие может быть не только объективным, то есть реально существующей, а суб "объективной, мнимой или только воспринятой такой). Для того чтобы конфликт был осознан, необходим инцидент, т.е. ситуация, при которой одна из сторон начинает действовать, ущемляя интересы другой стороны.

**Существуют такие варианты соотнесенности между субъективными и объективными сторонами конфликтной ситуации:**

* конфликт, адекватно понимается участниками. Это объективная конфликтная ситуация, и стороны правильно ее понимают;
* конфликт воспринимается относительно неадекватно и не понимает участниками. В этом случае имеет место объективная конфликтная ситуация, а стороны воспринимают конфликт относительно адекватно, но с теми или иными отклонениями от реального положения вещей;
* конфликт в целом не понимает. Объективная конфликтная ситуация существует, но она не воспринимается как таковая потенциальными участниками конфликта;
* ложный конфликт. Объективная конфликтная ситуация отсутствует, но стороны воспринимают свои отношения как конфликтные.

После того как конфликт осознается, стороны переходят к конфликтному поведению, которое направлено на блокирование достижений противоположной стороны, ее стремлений, целей, намерений.

Важно то, что стороны сами должны осознавать свое поведение как конфликтную. Может быть и так, что действия одного субъекта по отношению к другому становятся средством для снятия внутреннего напряжения. В этом случае внутриличностный конфликт переходит в межличностный.

3. Инцидент, мотив конфликта. Обстоятельства, способствующие созданию конфликта, могут быть разные. Толчком для вступления личности в конфликт бывает, как правило, внутреннее или внешнее побуждение, вызванное личной реакции на основе отношения, что уже сложилось, личности к окружающей его среде. Таковыми могут быть презрительный жест, мимика, грубое, резкое слово, оскорбительный тон, физическое или нравственное оскорбление, недоброжелательный взгляд, унижение достоинства человека, предвзятое отношение к личности, необъективная оценка результата деятельности личности или группы, равнодушие, формализм, бюрократизм и др. .

При этом слово и интонация, с которой оно произнесено, является активным раздражителем, что толкает человека на конфликтное противоборство. Само слово имеет стимулирующую функцию при наличии определенного отношения к партнеру. Негативная реакция на слова является свидетельством напряженности в отношениях между людьми. Она может выразиться в мимике, жестах, «нехорошем взгляде», настороженности, подчеркнуто невнимательной или бестактном поведении, безразличия, неуважительном отношении и др..

4. Разрастание и эскалация конфликта сопровождаются обычно столкновением противоборствующих сторон в форме демонстративного поведения, высказываний, а иногда и физических действий. Это столкновение имеет острый эмоциональный характер и отмечается высокой степенью внутренней напряженности конфликтующих.

Необъективное или неполное решение возникшего конфликта вызывает повторный конфликт. При этом время, даже если конфликт разрешен объективно, бывает достаточно лишь уничижительной позы, жеста, взгляда, выражения для возникновения нового конфликта. Это объясняется тем, что ранее негативные установки в отношении конфликтующих лиц, сформировавшихся продолжают еще действовать некоторое время, и человек может невольно испытывать предубеждение к своему противнику самопроизвольно хранить о нем предвзятое мнение и даже действовать в ущерб ему.

Негативное влияние на коллектив оказывают как сильные, и слабые, но повторяющиеся конфликты, которые являются следствием меньшего внимания к ним. Необходимо стараться не допускать повторных конфликтов с одного и того же вопроса, поскольку конфликтные отношения имеют тенденцию закрепляться в стереотипах поведения.

5. Разрешение конфликта является заключительным этапом динамики конфликта, потому что субъективное завершения не устраняет причины конфликта, зачастую усиливает разногласия, противоречия, разграничивает группу.

Последний этап развития конфликта возможен как вследствие изменения объективной конфликтной ситуации, так и за счет преобразования ее образов, которые есть у участников конфликта.   **Решение конфликта может быть полным или частичным:**

* полное решение на объективном уровне через преобразования объективной конфликтной ситуации. Например, пространственное или социальное разведение сторон, предоставление им дефицитных ресурсов, отсутствие которых привело к конфликту;
* частичное решение на объективном уровне вследствие изменения объективной конфликтной ситуации в связи с потерей заинтересованности в конфликтных действиях;
* полное решение на субъективном уровне благодаря кардинальной смене образа конфликтной ситуации;
* частичное решение на субъективном уровне из-за ограниченной, но достаточной (для временного прекращения противоречия) изменение образа конфликтной ситуации.

Иногда для полного решения конфликтов необходимо участие третьей стороны с целью поиска решения, которое удовлетворит обе стороны. Третья сторона (арбитры, посредники или медиаторы, помощники) - индивид или группа, внешняя по отношению к конфликту. их специально подбирают и приглашают для оказания профессиональной помощи в достижении согласия и решение конфликта.

Источники

<http://mednurse.ru/bolezni/konflikt-elementy-tipy-dinamika-konflikta>

[http://uchebnikionline.com/psihologia/zagalna\_psihologiya\_-](http://uchebnikionline.com/psihologia/zagalna_psihologiya_-_sergyeyenkova_op/konflikti_spilkuvanni_prichini_sposobi_reaguvannya.htm)

[sergyeyenkova\_op/konflikti\_spilkuvanni\_prichini\_sposobi\_reaguvannya.htm](http://uchebnikionline.com/psihologia/zagalna_psihologiya_-_sergyeyenkova_op/konflikti_spilkuvanni_prichini_sposobi_reaguvannya.htm)

<http://studme.org/1256060711103/marketing/sposoby_razresheniya_konfliktov>