

КОНФЛИКТ

причины, развитие и пути
завершения

Определение конфликта

Конфликт – столкновение интересов и противоположных мнений, вылившееся в открытое и острое противостояние.

В конфликте присутствуют две или более стороны, каждая из которых желает отстаивать свою точку зрения и отвоевать у оппонента выгоду для себя.

Развитие конфликта

Стадия 1: Предконфликтная (проблемная) ситуация

- противоположные интересы и мнения;
- ситуация соперничества;
- сложившаяся ранее неприязнь, неудовлетворенные претензии одной из сторон к другой;
- малый опыт конструктивного общения, привычка решать проблемы силовым методом

Развитие конфликта

Стадия 2: Инцидент

- происходит формальная ситуация (повод) для перерастания напряженности в открытое противостояние;
- у одной или нескольких сторон нарушается предел терпения, рушится установленный в предконфликтной ситуации «баланс»

Развитие конфликта

Стадия 3: Эскалация (усиление)

- требования участников друг к другу нарастают, а противостояние становится все более жестким;
- каждая сторона использует все более серьезные меры и пытается вовлечь в конфликт все больше сторонних людей в качестве группы поддержки

Развитие конфликта

Стадия 4: Кульминация

- высшая степень развития конфликта, стороны идут на самые резкие меры, которые могут себе позволить;
- на протяжении одного или нескольких эпизодов кульминации конфликта стороны испытали максимальное эмоциональное напряжение и использовали все доступные ресурсы, чтобы победить оппонента

Развитие конфликта

Стадия 5: Завершение конфликта

- у сторон больше нет возможностей (или произошло внешнее вмешательство) продолжать конфликт, исчерпаны ресурсы и возможности;
- тем или иным способом достигнута цель как минимум одной из сторон;
- определяется цена выхода из конфликта

Развитие конфликта

Подстадия 5: Затухание вместо завершения

- произошло внешнее вмешательство или по какой-то причине открытое противостояние пришлось завершить;
- стороны не удовлетворены, цели не достигнуты, причина конфликта не решена и не исчезла

Развитие конфликта

Стадия 6: Постконфликтная ситуация

- оцениваются итоги;
- выясняются плюсы и минусы последствий конфликта, что стороны потеряли и что приобрели;
- определяется влияние конфликта на участников и их окружение

ПЛЮСЫ И МИНУСЫ КОНФЛИКТА

К минусам конфликтов относятся:

- разрушение социальных связей;
- физический и моральный вред;
- усиливается напряженность в группе, растет неприязнь;
- участники и вовлеченные люди испытывают стресс, испуг, тревогу

ПЛЮСЫ И МИНУСЫ КОНФЛИКТА

К **плюсам конфликтов** относятся:

- в случае окончательного завершения конфликта ситуация так или иначе разрешена, напряжение снято;
- группа объединяется против проблемы, формирует новые связи;
- как минимум одна сторона получила желаемое

ПОДОПЛЕКА КОНФЛИКТА

Конфликт практически всегда проистекает из необходимости удовлетворить некую потребность или обеспечить средства для ее удовлетворения.

В среде детей и подростков это зачастую желание утвердить лидерство, проявить себя, отстоять свои границы, обеспечить свою безопасность.

Особенности конфликтов среди детей и подростков

- низкий контроль над эмоциями;
- малый опыт в умении договариваться и приходить к компромиссу;
- категоричность суждений;
- острая потребность проявить себя, страх социального осуждения, нежелание уступить и прослыть трусом;
- неумение обратиться за помощью, разделить проблему со взрослым, боязнь непонимания

Как предотвратить конфликт

Легче всего конфликт пресекается в предконфликтной стадии. На момент, когда противоборство не перетекло в острую фазу, стороны еще готовы решить ситуацию иными методами.

Необходимо оценить требования и желания всех сторон и выяснить, каким образом их можно удовлетворить или вывести из области пересечения интересов.

Как предотвратить конфликт

Обычно конфликты происходят на почве столкновения желания самоутвердиться (с одной стороны) с желанием безопасности (с другой стороны).

Необходимо обеспечить такую ситуацию, при которой важные интересы потенциально конфликтующих сторон не будут пересекаться.

Как предотвратить конфликт

Идеальным является способ решения, при котором стороны тем или иным способом приобретают общие интересы и попадают в одну команду, где ни один участник не чувствует себя ущемленным и у каждого есть личная ответственность и личная возможность проявить себя и ощутить социальную безопасность.

Как предотвратить конфликт

Иногда невозможно найти для сторон общие интересы и воззвать к их чувству товарищества.

В таком случае необходимо обеспечить для каждого участника конфликта способ самовыражения, который не будет задевать интересы другой стороны и при этом безопасно удовлетворит социальные потребности.

Как разрешить конфликт

В случае, если предотвратить нарастание конфликта не удалось и участники вступили в острую стадию, попытки воззвать к их рациональности, как правило, бесполезны.

Стороны сосредоточены только на том, чтобы одержать победу, для этого привлекаются все возможности и ресурсы.

Как разрешить конфликт

Конфликт, достигший кульминации, чаще всего неуправляем, пока хоть одна сторона не достигнет желаемого или не исчерпает себя.

В случае, если ситуация достигла этой стадии, необходимо удалить участников из стадии острого противостояния (например, драки) и постараться остановить их от дальнейшего привлечения ресурсов и вербовки сочувствующих

Как разрешить конфликт

Во время апогея конфликта забыты истинные цели и причины, участниками владеет только желание причинить как можно больше урона оппоненту.

Требуется не только снять напряжение, но и напомнить сторонам об их изначальных целях, с которыми они вступили в конфликт.

Как разрешить конфликт

Необходимо выяснить потребности сторон и способы их удовлетворения.

Помимо необходимо вовлечь участников в контролируемый (взрослым человеком) диалог, где объяснить для сторон последствия столкновения.

Как разрешить конфликт

При разговоре очень важно обеспечить следующие вещи:

- стороны должны понимать, что они потеряли и приобрели, как конфликт изменил их жизнь и жизнь окружающих;
- стороны хотят получить гарантии того, что их потребности в дальнейшем не будут нарушены

Как разрешить конфликт

Три важных шага:

- стороны хотят быть выслушанными и понятыми;
- должны быть проговорены и решены причины и истоки конфликта, иначе при следующем же поводе он повторится;
- должна быть соблюдена справедливость в последствиях, участники несут ответственность за поступки

Правила эффективности

- не замалчивать проблему;
- дать равные возможности выговориться;
- поощрять личные мнения;
- уважать достоинство;
- выступать в роли арбитра, но дать сторонам самим найти возможность выхода, прислушаться их мнению

Ответственность сторон

- проявлять взаимное уважение;
- смириться с разногласиями, прислушиваться к чужой точке зрения;
- критикуя – предлагать, но и принимать ответную критику;
- быть готовым к тому, что придется пойти на некие жертвы;
- занять активную позицию и самостоятельно искать компромисс;
- выражать эмоции, но контролировать их

ИТОГИ

Для решения конфликта необходимо:

- признать его наличие;
- взять на себя ответственность за поиск выхода;
- понять оппонента;
- для выполнения собственных требований соблюдать и уважать чужие