



Конфликтологическая культура специалиста и конструктивное разрешение конфликтов в организации

Новикова Г.В.,
канд. психол. наук, доцент
факультета педагогического образования МГУ

Цель курса

развитие аналитического мышления, умения целостно воспринимать конфликтные ситуации в социально-психологических процессах, опираться на синтез знаний в урегулировании конфликтных взаимоотношений в различных линиях взаимодействия



Задачи курса

- Освоение понятийных средств диагностики и анализа конфликтных ситуаций;
- Ознакомление с возможными вариантами проектирования конфликтного взаимодействия;
- Моделирование и планирование конструктивных исходов конфликтных ситуаций в организациях, ведущих к прогрессивному развитию индивидуальных или групповых субъектов деятельности;
- Формирование толерантности к стрессу как наиболее важной составляющей профессиональной подготовки специалиста

ОПРЕДЕЛЕНИЯ

Границы конфликта – внешние пределы конфликта, к которым относятся: количество основных участников (субъектная граница); территория, на которой происходит конфликт (пространственная граница); продолжительность конфликта (временная граница).

Диагностика конфликта – совокупность приемов и средств, способствующих обнаружению конфликта в той или иной стадии или форме.

Конфликт – стадия конфликтной ситуации, означает столкновение субъектов на почве противоположно осознаваемых интересов, сопровождающееся, как правило, выбросом эмоций и зачастую разрывом коммуникации между конфликтующими сторонами. Конфликт – наиболее острый способ разрешения противоречий.

ОПРЕДЕЛЕНИЯ

Конфликтная ситуация — последовательная смена процессов и событий от зарождения конфликта до различных форм его разрешения.



Конфликтогенные факторы — события, процессы, психологические особенности личности и т.д., способствующие развитию и вскрытию противоречий и провоцирующие людей на их обострение.

Объект конфликта — конкретный материальный ресурс, власть, статус, духовная ценность, к обладанию или использованию которых стремятся конфликтующие стороны.

Предмет конфликта — объективно существующая либо воображаемая проблема, служащая причиной столкновения конфликтующих сторон.

ОПРЕДЕЛЕНИЯ

Проблема – объективная либо субъективная трудность, препятствие, возникающее в ходе развития какого-либо процесса или познания субъекта.

Социальная напряженность – устойчивое рассогласование интересов, потребностей, норм взаимодействия субъектов педагогического общения, возникающее вследствие нарушения целостности, упорядоченности, устойчивости системы взаимоотношений и приводящее к неудовлетворенности людей существующим положением дел или ходом развития событий.

Межличностная напряженность – состояние взаимодействия между субъектами, характеризующееся

отношениями личной неприязни,
в основе чего лежат нарушение норм
и договоренностей между людьми,
а также факторы психологической
несовместимости.



<http://samara.ped.sovet.ru>

Качественные характеристики конфликта

Конфликт конструктивный – форма разрешения противоречия или решения какой-либо проблемы без нанесения психологического или какого-либо иного ущерба противной стороне.

Конфликт деструктивный – форма разрешения противоречия или решения какой-либо проблемы с нанесением психологического или какого-либо ущерба противной стороне.

Конфликт рациональный – форма разрешения противоречия, в основе которого неудовлетворенность какой-либо осознаваемой субъектом потребности, неполучение ожидаемых выгод и т.д.

Конфликт иррациональный – форма психологической разрядки или форма разрешения противоречия, в основе которого неудовлетворенность неосознаваемой субъектом потребности.



Функции конфликта

- Конфликт влияет на баланс индивидуальных, групповых, коллективных интересов и вносит вклад в социальную интеграцию организации;
- Конфликт выполняет сигнальную функцию, вскрывая острые противоречия в жизни рабочего коллектива;
- Конфликт имеет инновационную, творческую функцию, так как с его помощью можно преодолеть препятствия на пути социального или духовного развития коллектива;
- Социально-психологическая функция состоит в том, что конфликт приводит к изменению социально-психологического климата, сплоченности, авторитета, взаимного уважения в коллективе.

Классификация конфликтов

- по источникам и причинам возникновения;
- по коммуникативной направленности;
- по составу конфликтующих сторон;
- по функциональной значимости;
- по формам и степени столкновения;
- по масштабам и продолжительности;
- по способам урегулирования.



Структурные компоненты конфликта

- объект и предмет конфликта;
- личности оппонентов, ситуация в стране, регионе;
- условия работы и жизни людей;
- обстановка социального взаимодействия;
- потребности, интересы, цели оппонентов;
- конфликтное взаимодействие.



Этапы развития конфликта

- возникновение объективной предконфликтной ситуации;
- осознание участниками ситуации как конфликтной;
- инцидент, или собственно конфликт;
- разрешение конфликта;
- послеконфликтная ситуация



Пути разрешения конфликтов

1. **Административный** (конфликтующие стороны разводятся друг от друга по месту и времени деятельности);
2. **Психолого-педагогический**
 - Воздействие на ситуацию;
 - Воздействие на цели конфликтующих сторон, их сближение;
 - Воздействие на ситуацию и на цели;
 - Демонстрация своих возможностей: правовых, нравственных, материальных, физических и др.



Методика разрешения конфликтов через решение проблемы

1. Определите проблему в категориях целей, а не решений;
 2. После того, как проблема определена, определите решения, которые приемлемы для обеих сторон;
 3. Сосредоточьте внимание на проблеме, а не на личных качествах другой стороны;
 4. Создайте атмосферу доверия, увеличив взаимное влияние и обмен информацией;
 5. Во время общения создайте положительное отношение друг к другу, проявляя симпатию и выслушивая мнения другой стороны, а так же сводя к минимуму проявления гнева и угроз.
- Данная методика – признание различия во мнениях и готовность ознакомиться с иными точками зрения, чтобы понять причины конфликта и найти курс действий, приемлемый для всех сторон.