МКОУ Купинская специальная (коррекционная) школа-интернат

для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, с ограниченными

возможностями здоровья Новосибирской области

**Анализ конфликтной ситуации,**

**стили разрешения конфликта.**

 Земцова Е.А., воспитатель

 I квалификационной категории

Воспоминания о конфликтах как правило вызывают неприятные ассоциации: угрозы, враждебность, непонимание, попытки, порой безнадежные, доказать свою правоту, обиды… В результате сложилось мнение, что конфликт - всегда явление негативное, нежелательное для каждого из нас, а в особенности для руководителей, так как им приходится сталкиваться с конфликтами чаще других. Конфликты рассматриваются как нечто такое, чего по возможности следует избегать.

 Представители ранних школ управления, в том числе сторонники школы человеческих отношений, считали, что конфликт - это признак неэффективной деятельности организации и плохого управления. В наше время теоретики и практики управления все чаще склоняются к той точке зрения, что некоторые конфликты даже в самой эффективной организации при самых лучших взаимоотношениях не только возможны, но и желательны. Надо только управлять конфликтом. Роль конфликтов и их регулирования в современном обществе столь велика, что во второй половине ХХ века выделилась специальная область знания - конфликтология. Большой вклад в ее развитие внесли социология, философия, политология и, конечно, психология.

**Что же такое конфликт?**

 Существуют различные определения конфликта, но все они подчеркивают наличие противоречия, которое принимает форму разногласий, если речь идет о взаимодействии людей. Конфликты могут быть скрытыми или явными, но в основе их лежит отсутствие согласия. Поэтому определим конфликт как отсутствие согласия между двумя или более сторонами - лицами или группами.

 Отсутствие согласия обусловлено наличием разнообразных мнений, взглядов, идей, интересов, точек зрения и т. д. Различие людей во взглядах, несовпадение восприятия и оценок тех или иных событий достаточно часто приводят к спорной ситуации. Если к тому же создавшаяся ситуация представляет собой угрозу для достижения поставленной цели хотя бы одному из участников взаимодействия, то возникает **конфликтная ситуация**. Достаточно часто в основе конфликтной ситуации лежат объективные противоречия, но иногда бывает достаточно какой-либо мелочи: неудачно сказанного слова, мнения, т. е. инцидента – и конфликт может начаться.

 **Для анализа конфликтной ситуации хорошо использовать «карту конфликта» X. Корнелиуса и Ш. Фэйра:**

а) определить проблему конфликта;

б) выяснить, кто вовлечен в конфликт;

в) определить подлинные потребности и опасения каждого из участников.

Также необходимо выяснить, с чем мы имеем дело: с межличностным столкновением или проблемой общего противодействия управленческим решениям.

***Основными причинами конфликта могут быть*:**

– распределение ресурсов;

– различия в целях;

– различия в представлениях и ценностях;

– различия в манере поведения и жизненном опыте.

Рассмотрим особенности поведения конфликтной личности:

– неадекватная самооценка своих возможностей и способностей (завышенная или заниженная);

– стремление доминировать любой ценой;

– консерватизм мышления, взглядов, убеждений;

– излишняя принципиальность и прямолинейность в высказываниях;

– определенный набор эмоциональных качеств личности: агрессивность, упрямство, раздражительность.

Как указывали предыдущие выступающие, особое место занимают мотивационные конфликты. Предлагаю вам психогеометрический тест для исследования мотивационной сферы педагогов. Каждый из вас получит листочек с изображением пяти геометрических фигур. Пронумеруйте фигуры по степени значимости и приоритетности для себя.



Прошу альтернативную группу собрать листочки и проанализировать мотивационную сферу участников педсовета по известной вам интерпретации фигур.

**И н т е р п р е т а ц и я ф и г у р:**



Как видите, все мы разные, но налицо и «одинаковость». Лидер не один, а следовательно, есть возможность конфликта.

О столкновении интересов новаторов и консерваторов говорится во многих литературных источниках. Исследования показывают, что большинство инновационных конфликтов происходит при осуществлении управленческих нововведений. Инновационные причины разделяют на личностные и ситуативные. При построении программы управления конфликтом необходимо учитывать, что «глубинная» причина конфликта – противодействия изменениям в организации.

Выделяют следующие с т и л и разрешения конфликта (по кн.: *Виханский, О. С., Наумов, А. Н.* Менеджмент. – М., 2003):

 **Стили разрешения конфликтной ситуации**

**Избегание.**

 Индивид не отстаивает свои права, ни с кем не сотрудничает для выработки решения, или уклоняется от решения, перекладывает ответственность за принятие решения на другого.

**Соперничество.**

 Предпочитает идти к разрешению конфликта своим путем, использует свои деловые и личностные качества, не заинтересован в сотрудничестве. В первую очередь удовлетворяет свои интересы.

**Приспособление.**

 Совместное действие с другим человеком без попытки отстаивать свои интересы. В отличие от уклонения, при этом стиле имеет место участие в ситуации и согласие делать то, чего хочет другой. Это стиль уступок, согласия и принесения себя в жертву.

**Компромисс.**

 Обе стороны частично уступают в своих интересах, чтобы, чтобы удовлетворить часто в главном, путем торга и обмена уступками. Отсутствует поиск скрытых интересов, рассматривается только то, что каждый говорит о своих желаниях. Удовлетворяются сиюминутные интересы обеих сторон.

**Сотрудничество.**

 Активное участие в решении конфликта, отстаивание своих интересов, с выраженным желанием сотрудничать с другим человеком, требует продолжительных затрат времени, изучаются нужды обеих сторон и идет постепенное сближение позиций. Самый сложный, но продуктивный метод.

*Межличностный конфликт* возникает, когда одна сторона начинает действовать, ущемляя интересы другой. Если другая сторона отвечает тем же, то это вызывает тревожность и недоверие, накладывает отпечаток на внутреннюю жизнь коллектива и психологическое состояние конкретного человека.

Еще недавно конфликт считался всецело негативным явлением в системе взаимоотношений между людьми. В настоящее время психологи рассматривают конфликт как естественное возникновение назревших противоречий между людьми.

Направленность и качество разрешения конфликта определяют возможность личности выходить на новый уровень взаимоотношений и взаимодействия.

**Отрицательные функции конфликта:**

Затрачивается много времени, физических и психологических сил.

Разрушаются межличностные отношения.

Ухудшается психологический климат в организации и как следствие текучесть кадров.

Затяжные и эмоционально значимые конфликты вызывают стресс, а он в свою очередь различного рода физические и психологические заболевания.

**Положительные функции конфликтов.**

Эмоциональная разрядка.

Межличностные отношения выходят на новый уровень.

Познаём людей, которые нас окружают.

Познаём и проявляем себя.

Конфликты препятствуют застою в отношениях внутри коллектива.

В зависимости от способа разрешения выделяют *(информация на экране)*:



**Выводы:**

1) Конфликта не надо бояться. Он является неким индикатором того, куда надо направлять первоочередные усилия.

2) Не всегда конфликт определяется одной проблемой. Возможно переплетение внутреннего конфликта с инновационным.

3) Безусловно, разрешение конфликта через сотрудничество является преимущественным. Но иногда первоначально надо применять другие методы (уход от конфликта, через компромисс и т. д.) согласно ситуации.

4) При анализе конфликтной ситуации важно рассмотреть все факторы, способствующие ее возникновению.

 5) При инновационном конфликте необходим анализ быстроты внедрения новшеств. Не стоит сразу всех «включать в эксперимент», это можно делать постепенно, опираясь на инициативную группу.

**Чтобы избежать конфликт необходимо:**

1. Надо понять, что хочется другому. Мы становимся нужными людям, разделяя их увлечения.

2. Не судите о людях за глаза, не собирайте пересуды о них, не передавайте сплетни.

3. Умейте выслушать людей, не перебивая. Всё, что они говорят, для них очень важно, если даже вам и кажется второстепенным. Ни в коем случае нельзя с ходу отвергать или оспаривать каждую мысль собеседника.

4. Чаще улыбайтесь людям, особенно если искренне цените их. Улыбка - сигнал доброго отношения между людьми.

5. Шутите в меру. Каждый нормальный человек может вынести лишь определённую дозу насмешек.

6. Извлекайте уроки из допущенных ошибок в общении.

7. Никогда не повышайте голос, этим вы подрываете свой авторитет.

Умейте слышать и слушать друг друга.

Литература:

Фогмин Г. П. «Модели конфликтов», №6 2001г

 Алберти Е., Эммонс Л. «Умейте постоять за себя». М., 2002 г.

 Баринов В. А., Баринов Н. В «Организационный подход к управлению конфликтом в кризисной ситуации». 1999г