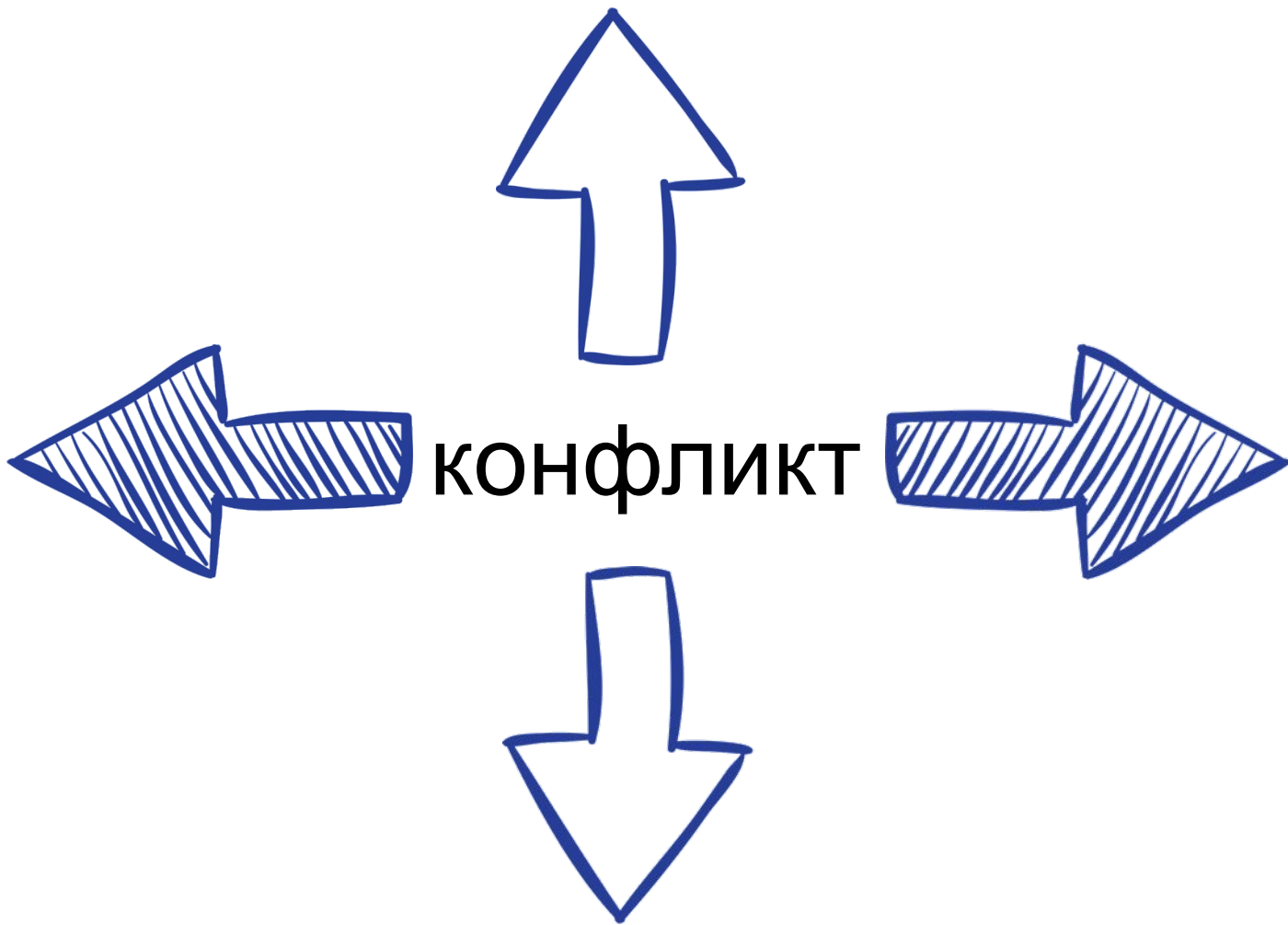


# Конфликтология в кураторстве

---



Конфликт – это противодействие субъектов по поводу возникшего противоречия, действительного или воображаемого



К .  
О .  
И .  
Л .  
И .  
К .  
Т .



# Типология конфликтов



а) **интраиндивидуальный конфликт** возникает, когда человек должен выполнить определенные действия, роли, которые не соответствуют его умениям, интересам, целям или ценностям;

б) **интрагрупповой конфликт** относится к конфликту между членами группы;

в) **интергрупповой конфликт** - конфликт между представителями двух или более групп

---

1. Внутриличностный конфликт:
    - а) вызванный внутригрупповыми проблемами;
    - б) привнесённый извне и вызывающий внутригрупповую напряжённость.
  2. Межличностный конфликт:
    - а) ценностно-нормативный;
    - б) статусно-ролевой;
    - в) психологической несовместимости.
  3. Конфликт между группой (подгруппой) и членами группы.
  4. Конфликт между подгруппами в отдельной группе.
  5. Конфликт между формальной и неформальной системами отношений.
  6. Межгрупповые конфликты.
- 



## Объективные причины конфликта

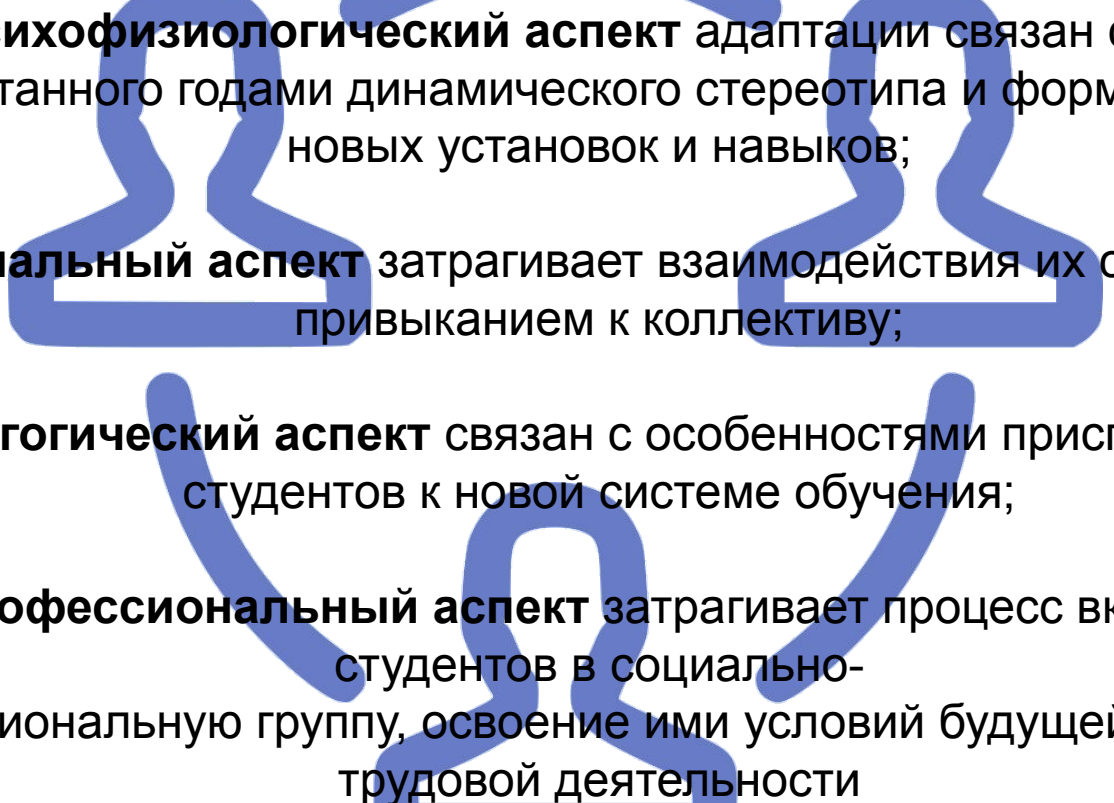
1. ограниченность ресурсов, подлежащих распределению;
  2. различие в целях, ценностях, методах поведения, уровне воспитания, образования;
  3. взаимозависимость заданий, неправильное распределение ответственности; ÷ плохие коммуникации
-



Первокурсник: что за  
фрукт?



# Аспекты адаптации первокурсника

- 
- 1) **психофизиологический аспект** адаптации связан с ломкой выработанного годами динамического стереотипа и формированием новых установок и навыков;
  - 2) **социальный аспект** затрагивает взаимодействия их со средой и привыканием к коллективу;
  - 3) **педагогический аспект** связан с особенностями приспособления студентов к новой системе обучения;
  - 4) **профессиональный аспект** затрагивает процесс включения студентов в социально-профессиональную группу, освоение ими условий будущей конкретной трудовой деятельности
-

## Стадии разрешения конфликта

**Переговоры** – это способ найти выход из ситуации с помощью конструктивной коммуникации. Идеальный исход – компромисс

**Арбитраж** – вмешательство третьих лиц для разрешения конфликта

**Давление** основывается на превосходстве ресурса. Это значит, что стратегию давления может позволить себе только та сторона, которая обладает большим ресурсом

---

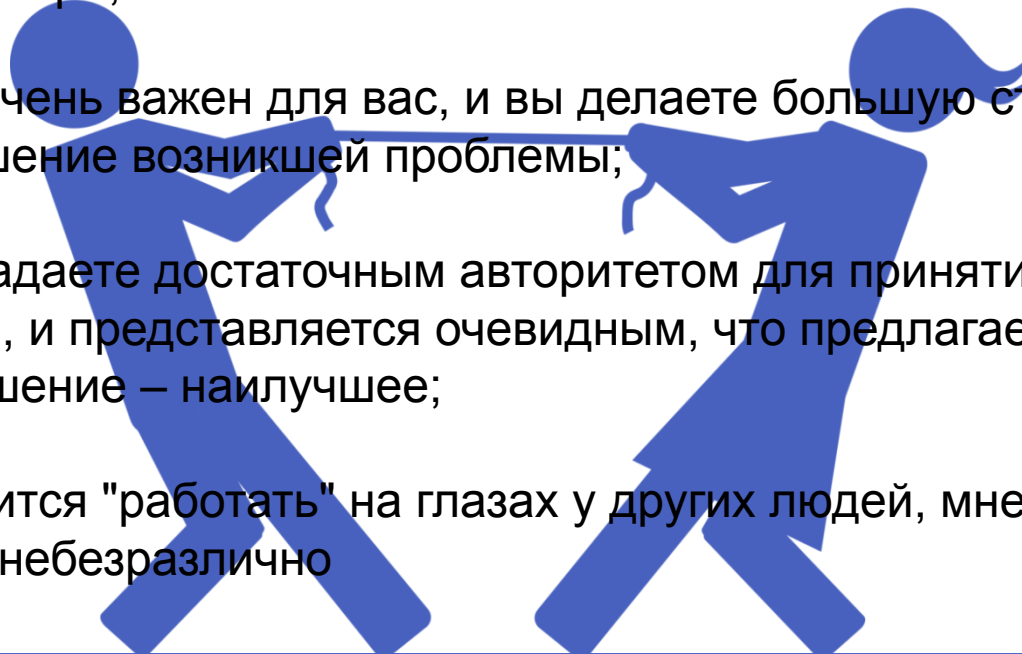


## Вопросы для своевременного распознавания конфликта

1. Как воспринимается проблема противной стороной?
  2. Что лежит в основе проблемы? Ее значение для каждой из сторон.
  3. Насколько велика вероятность перерастания данной ситуации в конфликтную?
  4. Что скрывается за реакциями другого человека?
  5. Соответствует ли поведение каждого из оппонентов сложившейся ситуации (исследования показывают, что сила реакции обычно не соответствует значимости конфликта)?
  6. Что необходимо сделать, чтобы не допустить конфликт?
  7. Что необходимо предпринять, если противная сторона поведет себя не так, как хотелось бы?
  8. Каковы возможные последствия при благоприятном и неблагоприятном развитии ситуации?
-

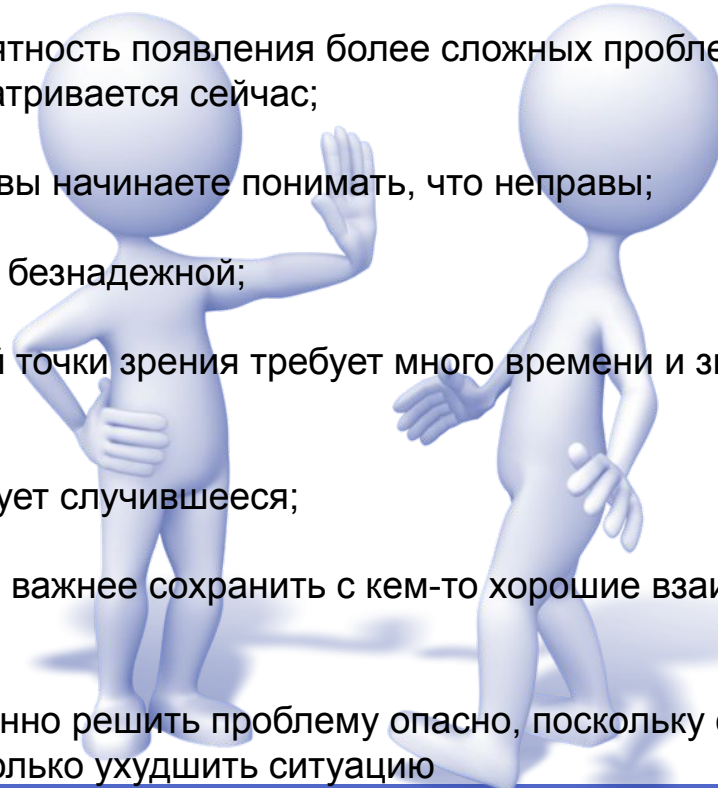
## Стратегия "соперничество, конкуренция" – открытая борьба за свои интересы , упорное отстаивание своей позиции

- вы обладаете большими возможностями (властью, силой и т. п.), чем оппонент;
- требуются быстрые и решительные меры в случае непредвиденных и опасных ситуаций; - нечего терять и нет иного выбора;
- исход очень важен для вас, и вы делаете большую ставку на свое решение возникшей проблемы;
- вы обладаете достаточным авторитетом для принятия решения, и представляется очевидным, что предлагаемое вами решение – наилучшее;
- приходится "работать" на глазах у других людей, мнение которых небезразлично



## Стратегия "игнорирование, уклонение от конфликта" – стремление выйти из конфликтной ситуации, не устраняя ее причин

- отстаивание своей позиции для вас непринципиально или предмет разногласия более существенен для оппонента, чем для вас;
- наиболее важной задачей является восстановление спокойствия и стабильности, а не разрешение конфликта;
- открывается вероятность появления более сложных проблемных ситуаций по сравнению с той, которая рассматривается сейчас;
- в ходе конфликта вы начинаете понимать, что неправы;
- проблема кажется безнадежной;
- отстаивание своей точки зрения требует много времени и значительных интеллектуальных усилий;
- вас не особо волнует случившееся;
- вы чувствуете, что важнее сохранить с кем-то хорошие взаимоотношения, чем отстаивать свои интересы;
- пытаться немедленно решить проблему опасно, поскольку открытое обсуждение конфликта может только ухудшить ситуацию



**Стратегия "приспособление" – изменение своей позиции, перестройка поведения, сглаживание противоречий, поступаясь иногда своими интересами**

- проблема непринципиальна для вас;
- есть необходимость сохранить хорошие отношения с противоположной стороной;
- нужно выиграть время;
- предпочтительнее одержать моральную победу над оппонентом, уступив ему



## Стратегия "компромисс" – урегулирование разногласий через взаимные уступки


- у сторон одинаково убедительные аргументы;
- необходимо время для урегулирования сложных проблем;
- необходимо принять срочное решение при дефиците времени;
- сотрудничество и директивное утверждение своей точки зрения не приводят к успеху;
- обе стороны обладают одинаковой властью и имеют взаимоисключающие интересы;
- вас может устроить временное решение;
- удовлетворение вашего желания имеет для вас не слишком большое значение, и вы можете несколько изменить поставленную вначале цель;
- компромисс позволит вам сохранить взаимоотношения, и вы предпочитаете получить хоть что-то, чем все потерять





При разрешении конфликтной ситуации нужно учитывать следующие правила поведения и реагирования на конфликтующего человека:

- 1) Нельзя сразу и полностью отрицать чье-либо мнение, не совпадающее с вашим, принимать заданные провокатором конфликта тон, резкость и агрессивность и отвечать на атаку атакой (как только общение переходит на повышенные тона, никого уже не слышат, кроме себя).
- 2) Следует проявлять внимание и доброжелательность к собеседнику, терпимость к его особенностям, показывать свое искренне сочувствие. Внимательно выслушайте такого человека, не прерывая и не показывая, что вам уже известно то, что он намерен сказать, поскольку это раздражает еще сильнее. Хороший эффект дает техника прямого повтора, интерпретации или обобщения услышанного – тем самым человеку дается понять, что он услышан и понят.
- 3) Как только оппонент иссякнет, следует спокойно высказать мнение о том, "что его позиция очень даже интересная, и ее можно было бы принять" и тому подобные одобрения, которые влияют в сторону снижения агрессии, гнева, возмущения и изначального пыла. Тут же мягко добавить, что "именно эта идея (план, позиция, желание и т.д.) и разрабатывается (рассматривается, обсуждается, принимается и т. д.), но имеются некоторые нюансы, которые требуют уточнения и мешают..." – это обезоруживает даже самого ярого, враждебно настроенного противника.



4) Необходимо избегать столкновений личного характера. Не следует воспринимать ненормативную лексику и словесные оскорбления в свой адрес, уяснив для себя, что этого человека нужно воспринимать таким, каким он себя подает, не пытаясь урезонить его или призвать к соблюдению приличия.

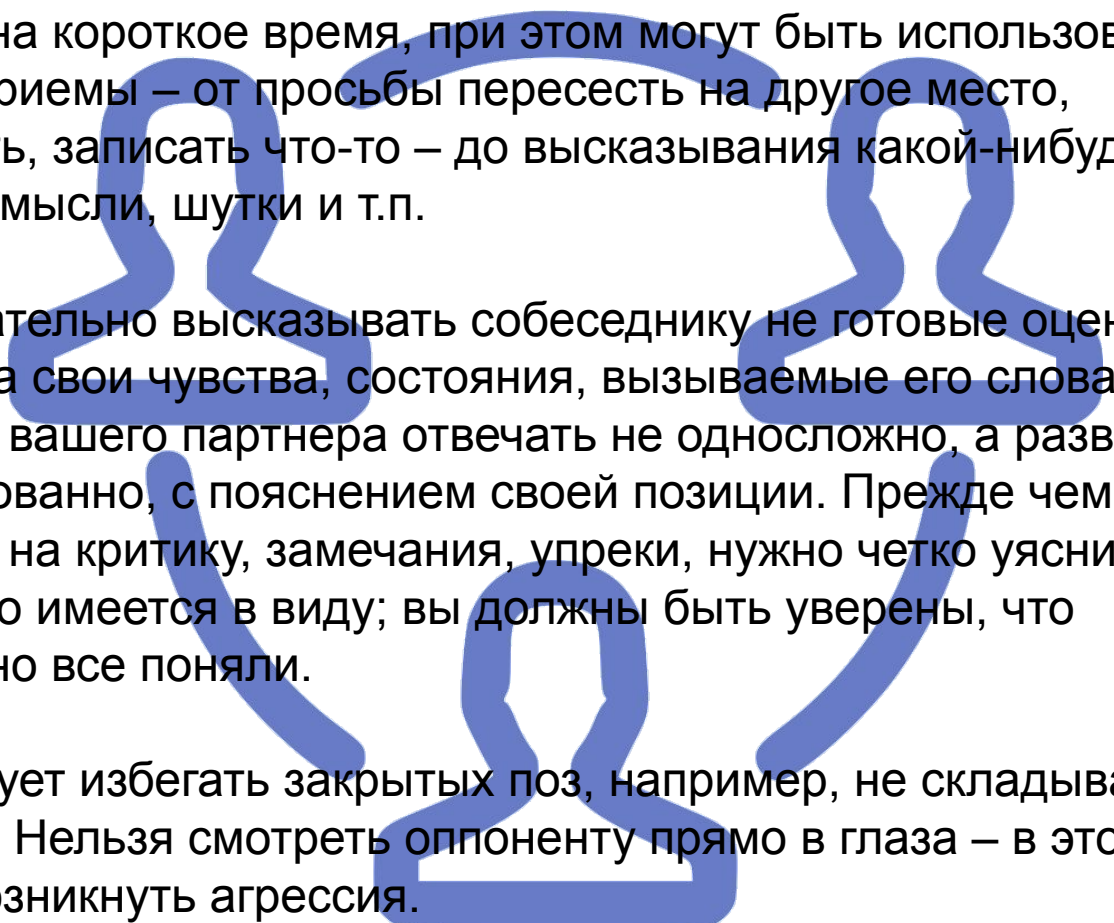
5) Стараться быть сдержанным, контролировать свои движения, речь, мимику.

6) Кроме всего прочего, сдержанность и спокойствие снижают общий накал страстей.

7) Говорить с оппонентом нужно на понятном ему языке, медленно и правильно, избегая слов-паразитов. Не следует демонстрировать свое интеллектуальное превосходство.

8) В уже развивающемся конфликте нельзя спешить с ответной реакцией. Лучше всего выдерживать паузы, как бы "пропускать мимо ушей" любые реплики и требования. Вместо ответа на заявленные вопросы задать свой вопрос, совершенно не по "теме", чтобы выиграть время для обдумывания своей тактики и стратегии.

---



9) Полезно отвлечь внимание партнера от болезненного вопроса, хотя бы на короткое время, при этом могут быть использованы любые приемы – от просьбы пересесть на другое место, позвонить, записать что-то – до высказывания какой-нибудь нелепой мысли, шутки и т.п.

10) Желательно высказывать собеседнику не готовые оценки и мнения, а свои чувства, состояния, вызываемые его словами: это заставит вашего партнера отвечать не односложно, а развернуто, мотивированно, с пояснением своей позиции. Прежде чем отвечать на критику, замечания, упреки, нужно четко уяснить, что конкретно имеется в виду; вы должны быть уверены, что правильно все поняли.

11) Следует избегать закрытых поз, например, не складывать руки на груди. Нельзя смотреть оппоненту прямо в глаза – в этом случае может возникнуть агрессия.

---

Ну что, пацаны,  
практикуемся?

---

