**Задание по дисциплине**

**Психология общения**

Дисциплина: ОГСЭ.05 Психология общения

Преподаватель: Долженко М.Л.

Эл.почта: margo\_ belovo@mail.ru

Группа: ТЭЭ 20-3/1, 1 курс

Срок выполнения задания: 09.11 - 21.11.2020 г.

Выполните письменно в тетради практическую работу № 1, опираясь на методические указания к практическим работам. Работу необходимо подписать, указав фамилию, имя, группу, № практической работы и её тему. Выполненную работу отсканировать, или качественно сфотографировать, и выслать преподавателю на электронную почту: (margo\_ belovo@mail.ru). Тетрадь с практическими работами позже сдаётся педагогу.

**Тема: Психология конфликта.**

**Практическая работа № 1**

Время выполнения: 2 часа

**Тема:** Самодиагностика по теме «Психология конфликта».

«Стратегии поведения в конфликтах К. Томаса» (тест)

**Цель занятия:** разрешение конфликтных ситуаций и стратегий поведения в конфликтных ситуациях.

**Содержание работы:**

1.Ознакомиться с теоретическими сведениями.

2. Выполнение тестового задания.

3. Ответить на контрольные вопросы.

**Оснащение:** учебно-методическое пособие, психологический словарь, конспект лекций.

**Теоретическая часть:**

Конфликт - многоуровневое, многомерное и многофункциональное

социально-психологическое явление. На макро, среднем и микроуровне он

представляет собой социальный конфликт во всем его многообразии, на

личностном - внутри личностный (столкновение тенденций, сторон личности).

Единого определения социального конфликта не существует.

В 80-90-е годы опубликовано множество работ, в которых психологи предлагали различные трактовки конфликта. Однако, несмотря на различие подходов к определению конфликта, можно выделить основные присущие ему свойства:

-наличие противоречий, во всяком случае, различий между интересами,

ценностями, целями, мотивами, ролями субъектов;

-противодействие, противоборство субъектов конфликта, стремление

нанести ущерб оппоненту, травмировать «Я»;

- негативные эмоции и чувства по отношению друг к другу как

фоновые характеристики конфликтного взаимодействия. Функции

социального конфликта - конфликт выполняет как положительные, так и

отрицательные социальные функции. Существуют объективные

субъективные оценки последствий конфликта. Позитивное или негативное

воздействие конфликта во многом обусловлено социальной системой. К

негативным можно отнести большинство эмоциональных конфликтов и, в

частности, конфликты, возникающие вследствие социально-психологической

несовместимости людей. Негативными считаются конфликты, затрудняющие

принятие негативных решений. Негативные последствия может иметь и

затянувшийся позитивный конфликт. Среди позитивных функций

конфликта по отношению к основным участникам можно выделить

следующие: конфликт полностью или частично устраняет противоречие,

возникающее в силу несовершенства многих факторов; он высвечивает узкие

места, нерешенные вопросы. При завершении конфликтов более чем в 5%

случаев удаётся полностью, в основном, или частично разрешить

противоречия, лежащие в их основе;

конфликт позволяет более глубоко оценить индивидуально-

психологические особенности людей, участвующих в нем. Конфликт

тестирует ценностные ориентации человека, относительную силу его

мотивов, направленных на деятельность, на себя или на взаимоотношения,

выявляет психологическую устойчивость к стрессовым факторам трудной -

ситуации. Он способствует более глубокому познанию друг друга,

раскрытию не только непривлекательных черт характера, но и ценного в

человеке. Конфликт позволяет ослабить психологическую напряжённость,

являющуюся реакцией участников на конфликтную ситуацию. Конфликтное взаимодействие, особенно сопровождаемое бурными эмоциональными реакциями, помимо возможных негативных последствий, снимает у человека эмоциональную напряжённость, приводит к последующему снижению интенсивности отрицательных эмоций.

Конфликт служит источником развития личности, межличностных

отношений. При условии конструктивного разрешения конфликт позволяет

человеку подняться на новую высоту, расширить способы и сферу

взаимодействия с окружающими. Личность приобретает социальный опыт

решения трудных ситуаций. Конфликт может улучшить качество индивидуальной деятельности. Урегулирование и разрешение конфликтов - это система мер, направленная на их предотвращение, а также поиск путей выхода из конфликта. Данной проблеме не уделялось должного внимания ни теорией социальной психологии, ни социальной практикой. Лишь в последнее время стали появляться ассоциации конфликтологов, центры по прикладной конфликтологии, переводная литература. Тем не менее говорить о какой-либо сложившейся системе в области урегулирования конфликтов не приходится. Напротив, анализ практики их разрешения показывает обратное.

Деятельность по разрешению конфликтов включает в себя:

1) анализ и выявление причин конфликта и его участников

2) принятие решения о вмешательстве в конфликт с учетом его исхода;

3) реализацию принятого решения. Все зависит от того, какая позиция

у лиц, разрешающих конфликт: пассивно-выжидательная, авторитарная,

негативно-некомпетентная, приводящая к эскалации конфликта,

рациональная, основанная на глубоком понимании причин конфликта.

Суть разрешения конфликта состоит в воздействии на его причины и участников.

Определяют **пять** основных стратегий поведения:

1) сотрудничество;

2) компромисс;

3) избегание;

4) приспособление;

5) соперничество.

Помимо индивидуальных предпочтений субъекта конфликта и его

морально-нравственных принципов, на выбор стратегии влияют и

объективные факторы : степень ущерба и размер потерь при конфликтном

взаимодействии; объективная оценка нанесения ущерба оппоненту;

количество и качество ресурсов, которые можно использовать при

достижении своих целей и удовлетворении интересов; статус оппонента;

позиция оппонента в отношении другой стороны в конфликтном

взаимодействии (выбранная стратегия поведения оппонента); оценка

последствий конфликта при той или иной стратегии действий; временная и

пространственная характеристики конфликта; принципиальность решения

проблемы, значимость того или иного исхода противоречия для субъекта

конфликта.

**Сотрудничество** - самая эффективная стратегия поведения. Позиции

сторон приравниваются к позициям союзников и партнеров, по этому

возможно конструктивное разрешение конфликта. Выбор сотрудничества

обусловливается высокой значимостью разрешаемой проблемы для всех

сторон конфликта, а также их взаимозависимостью.

Компромисспредпочтителен, когда субъекты конфликта обладают

равными статусами и ресурсными возможностями или существует опасность

их потери при любом другом выборе действия

**Компромисс** - самая распространенная стратегия в реальной жизни, так как позволяет достаточно быстро урегулировать конфликт.

**Избегание -** отсутствие желания активных действий по достижению цели или времени на её реализацию. Если избегание используется на начальном этапе развития противоречия, конфликт затухает и сохраняет силы и ресурсы субъектов конфликта нерастраченными.

**Приспособление** - это вынужденная стратегия действия,

обусловленная потерей сил, пониманием невозможности альтернативного

исхода или другими субъективными причинами.

**Соперничество** оценивается практиками двояко, так как иногда

приносит мгновенные позитивные последствия, но может также наносить

значительный ущерб одной из сторон конфликта.

**Задание:**

1. Ответить на вопросы теста.

2. Определить стратегии поведения в конфликте.

3. Упражнение «Неуверенные, уверенные и агрессивные ответы».

## 

**Методика выполнения задания:**

Определить стратегии поведения в конфликте.

Предлагается 15 утверждений. Каждый пункт тестовой методики оцените следующим образом: «совсем не согласен» - 1 балл; «не согласен» -2 балла;«скорее согласен» - 3 балла; «согласен» - 4 балла; «полностью согласен» - 5 баллов.

## Тест: Стратегия поведения в конфликте

1. Я человек принципиальный и никогда не меняю своей позиции.

2. Мне сложно отстаивать свою позицию, даже если я точно знаю, что прав.

3. Трачу много времени на поиски общих точек соприкосновения.

4. Для меня важнее сохранить хорошие отношения, даже если приходится жертвовать своими интересами.

5. Я отзываюсь на предложение других, но сам не склонен про­являть инициативу.

6. Из любого конфликта я выхожу победителем.

7. Я избегаю напряженных ситуаций, хотя дело от этого может

пострадать.

8. Пересматриваю свою точку зрения, почувствовав в ходе об­суждения свою неправоту.

9. Много времени я уделяю проблемам других и часто забываю о себе.

10. Я легко соглашаюсь уступить, если и другой поступает так же.

11. Продолжаю спор до тех пор, пока собеседник не вынужден будет принять мою точку зрения.

12. Я добиваюсь эффективных результатов, когда работаю под руководством более опытного партнёра.

13. С удовольствием проявляю инициативу в примирении сто­рон.

14. Если это сделает другого счастливым, даю ему возможность

настоять на своем.

15. Часто я соглашаюсь на первое же условие, которое ведет к урегулированию проблемы в отношениях.

**Контрольные вопросы:**

1. Социальная роль конфликта в социальной и духовной жизни

2. Дать характеристику понятия конфликт, сущность конфликтов.

3. Характеристика основных стратегий поведения в конфликте.

**Отчёт:**

1.1. Конфликт разрешён благополучно, и конфликтующие стороны

выносят положительный результат - это разрешение конфликта.

1.2. Примером, какого конфликта, является столкновение

взаимодействующих людей, чьи цели либо взаимно исключают друг друга,

либо несовместимы в данный момент.

2. Понятие конфликта?

3. Классификация конфликтов?

4. Стратегии поведения в конфликте. Рядом с цифрами, обозначающими номер утверждения, по­ставьте соответствующий балл и подсчитайте их сумму.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Стратегия поведения | №№ утверждений | Сумма балов |
| Соперничество | 1, 6, 11 |  |
| Избегание | 2, 7, 12 |  |
| Сотрудничество | 3, 8, 13 |  |
| Приспособление | 4, 9, 14 |  |
| Компромисс | 5, 10, 15 |  |

Стратегия поведения в конфликтной ситуации считается вы­раженной, если сумма баллов превышает **10.**

**Упражнение «Неуверенные, уверенные и агрессивные ответы».**

**Рекомендовано:** Педагог рассказывает про разные типы поведения в конфликтной ситуации (по Томасу): приспособление, компромисс, сотрудничество, соперничество и избегание.

Каждому члену группы предлагается продемонстрировать в заданной ситуации неуверенный, уверенный и агрессивный типы ответов. Ситуации можно предложить следующие:

1.Друг разговаривает с вами, а вы хотите уйти.

2.Ваш товарищ устроил вам встречу с незнакомым человеком, не предупредив вас.

3.Люди, сидящие сзади вас в кинотеатре, мешают вам громким

разговором.

4.Ваш сосед отвлекает вас от интересного выступления, задавая глупые,

на ваш взгляд, вопросы.

5.Преподаватель говорит, что ваша причёска не соответствует внешнему виду обучающегося.

6.Друг просит вас одолжить ему вашу какую-либо дорогостоящую вещь,

а вы считаете его человеком не аккуратным, не совсем ответственным.

(Для каждого студента используется только одна ситуация.

Можно разыграть данные ситуации в парах. Группа должна обсудить ответ каждого участника. Упражнение длится 40 минут.

**Цель упражнения:**

- формирование адекватных реакций в различных ситуациях;

- «трансактный анализ» ответов и формирование необходимых «ролевых» пристроек.

**Лекционный материал**

**по дисциплине**

**Психология общения**

Дисциплина: ОГСЭ.05 Психология общения

Преподаватель: Долженко М.Л.

Эл.почта: margo\_ belovo@mail.ru

Группа: ТЭЭ 20-3/1, 1 курс

Срок выполнения задания: 09.11 - 21.11.2020 г.

Внимательно прочитайте лекцию. Ответы на задание, размещённые в конце лекции, запишите в тетрадь. Работу необходимо подписать, указав фамилию, имя, группу, тему лекции. Выполненную работу отсканировать (или качественно сфотографировать) и выслать преподавателю на электронную почту ([margo\_belovo@mail.ru](mailto:margo_belovo@mail.ru)). Тетрадь с выполненным заданием позже сдаётся педагогу.

**Лекция № 1.**

**Тема:** Понятие конфликта, его сущность.

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, менеджеров, 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 XX в. выделилась специальная область знания - конфликтология. Большой вклад в её развитие внесли социология, философия, политология и, конечно, [психология](https://bookap.info/#psihologiya) общения.Конфликты возникают практически во всех сферах человеческой жизни. Мы же подробнее остановимся на тех, которые происходят в организациях.

**Что же такое конфликт?** Существуют различные определения конфликта, но все они подчеркивают наличие противоречия, которое принимает форму разногласий, если речь идет о взаимодействии людей.

**Конфликт** (лат. conflictus - столкновение) - столкновение противоположно направленных целей, интересов, позиций, мнений или взглядов оппонентов или субъектов взаимодействия. Конфликты могут быть скрытыми или явными, но в основе их всегда лежит отсутствие согласия. Поэтому определим конфликт как отсутствие согласия между двумя или более сторонами лицами или группами. Наблюдения показывают, что 80 % конфликтов возникает помимо желания их участников. Происходит это из-за особенностей нашей психики и того, что большинство людей либо не знает о них, либо не придает им значения. Главную роль в возникновении конфликтов играют так называемые **конфликтогены** - слова, действия (или бездействия), способствующие возникновению и развитию конфликта, то есть приводящие к конфликту непосредственно. Коварную суть конфликтогенов можно объяснить тем, что мы гораздо более чувствительны к словам других, нежели к тому, что говорим сами. Есть такой афоризм: "Женщины не придают никакого значения своим словам, но придают огромное значение тому, что слышат сами". На самом деле этим грешим все мы, а не только представительницы прекрасного пола. Эта особая чувствительность относительно обращённых к нам слов происходит от желания защитить себя, свое достоинство от возможного посягательства. Но мы не так бдительны, когда дело касается достоинства других, и поэтому не так строго следим за своими словами и действиями (то есть, не особенно задумываясь, "запускаем на орбиту" своих взаимоотношений с окружающими нас людьми различные конфликтогены). Однако сам по себе «одиночный» конфликтоген не способен, как правило, привести к конфликту. Должна возникнуть "цепочка конфликтогенов" – их, так называемая, **эскалация.**

**Эскалация конфликтогенов** - на конфликтоген в наш адрес мы стараемся ответить более сильным конфликтогеном, часто максимально сильным среди всех возможных. Какова же общая схема этого процесса "обмена любезностями"? Все происходит до невозможного просто. Получив в свой адрес конфликтоген, «пострадавший» хочет компенсировать свой [психологический](https://bookap.info/#psihologiya) проигрыш, поэтому испытывает желание избавиться от возникшего раздражения, ответив "обидой на обиду". При этом ответ должен быть не слабее, и для уверенности он делается с «запасом». Ведь трудно удержаться от соблазна проучить обидчика, чтоб впредь не позволял себе подобного. В результате сила конфликтогенов стремительно нарастает. Безусловно, требованиям высокой морали отвечает умение сдержаться, а ещё лучше - простить обиду. Однако, число желающих "подставить другую щеку" не множится. Выделяют **три** основных типа конфликтогенов:

- стремление к превосходству;

- проявления агрессивности;

- проявления эгоизма.

Как избежать конфликтогенов в процессе общения и взаимодействия с другими людьми?

1. Необходимо твердо помнить, что всякое наше неосторожное высказывание в силу эскалации конфликтогенов может привести к конфликту.

2. Необходимо проявлять эмпатию к собеседнику (представьте, как отзовутся в его душе ваши слова, действия).

Отсутствие согласия обусловлено наличием разнообразных мнений, взглядов, идей, интересов, точек зрения. Однако оно, как уже отмечалось, не всегда выражается в форме явного столкновения, конфликта. Это происходит только тогда, когда существующие противоречия, разногласия нарушают нормальное взаимодействие людей, препятствуют достижению поставленных целей. В этом случае люди просто бывают вынуждены каким-либо образом преодолеть разногласия и вступают в открытое конфликтное взаимодействие. В процессе конфликтного взаимодействия его участники получают возможность выражать различные мнения, выявлять больше альтернатив при принятии решения, и именно в этом заключается важный позитивный смысл конфликта. Сказанное, конечно, не означает, что конфликт всегда носит положительный характер. Если конфликты способствуют принятию обоснованных решений и развитию взаимоотношений, то их называют функциональными (конструктивными). Конфликты, препятствующие эффективному взаимодействию и принятию решений, называют дисфункциональными (деструктивными). Так что нужно не раз и навсегда уничтожить все условия для возникновения конфликтов, а научиться правильно ими управлять. Для этого надо уметь анализировать конфликты, понимать их причины и возможные последствия.

**Лекция № 2.**

**Тема:** Понятие реалистического (предметного) и нереалистического (беспредметного) конфликтов по Л. Коузеру.

В соответствии с классификацией Л. Коузера конфликты могут быть реалистическими (предметными) или нереалистическими (беспредметными). Реалистические конфликты вызваны неудовлетворением определённых требований участников или несправедливым, по мнению одной или обеих сторон, распределением между ними каких-либо преимуществ и направлены на достижение конкретного результата. Нереалистические конфликты имеют своей целью открытое выражение накопившихся отрицательных эмоций, обид, враждебности, то есть острое конфликтное взаимодействие становится здесь не средством достижения конкретного результата, а самоцелью. Начавшись как реалистический, конфликт может превратиться в нереалистический, например, если предмет конфликта чрезвычайно значим для участников, а они не могут найти приемлемое решение, справиться с ситуацией. Это повышает эмоциональную напряженность и требует освобождения от накопившихся отрицательных эмоций. Нереалистические конфликты всегда дисфункциональны. Их гораздо сложнее урегулировать, направить по конструктивному руслу. Надёжный способ профилактики подобных конфликтов в организации-создание благоприятной [психологической](https://bookap.info/#psihologiya) атмосферы, повышение психологической культуры руководителей и подчинённых, овладение приёмами саморегуляции эмоциональных состояний в общении. Существуют **2 основных типа** конфликтов - внутриличностный и межличностный (хотя некоторые авторы увеличивают это число до 4, 6 и более). Необходимо чётко различать, что конфликт у человека может быть, если не с самим собой, то с окружающими и здесь, как говорится, третьего не дано.

**Внутриличностный конфликт** - состояние неудовлетворённости человека какими-либо обстоятельствами его жизни, связанное с наличием у него противоречащих друг другу интересов, стремлений, потребностей, порождающих аффекты и стрессы. Здесь участниками конфликта являются не люди, а различные [психологические](https://bookap.info/#psihologiya) факторы внутреннего мира личности, часто кажущиеся или являющиеся несовместимыми: потребности, мотивы, ценности, чувства и т. п. "Две души живут в моей груди…" - писал Гёте. И этот конфликт может быть функциональным или дисфункциональным в зависимости от того, как и какое решение примет человек и примет ли его вообще. Буриданов осёл, например, так и не смог выбрать одну из двух совершенно одинаковых охапок сена, чем обрёк себя на голодную смерть. Порой в жизни, не решаясь сделать выбор, не умея решать внутриличностные конфликты, мы уподобляемся Буриданову ослу. Внутриличностные конфликты, связанные с работой в организации, могут принимать различные формы. Одна из наиболее распространённых - это ролевой конфликт, когда различные роли человека предъявляют к нему противоречивые требования. Например, будучи хорошим семьянином (роль отца, матери, мужа, жены), человек должен вечера проводить дома, а положение руководителя может обязать его задержаться на работе. Или заведующий секцией в книжном магазине дал продавцу указание определенным образом расставить книги, а товаровед в то же самое время произвести учёт наличия и состояния определённой категории литературы. Причиной первого конфликта является рассогласование личных потребностей и требований производства, а второго нарушение принципа единоначалия. Внутренние конфликты могут возникать на производстве вследствие перегруженности работой или, напротив, отсутствия работы при необходимости находиться на рабочем месте. **Межличностный конфликт** -трудноразрешимое противоречие, возникающее между людьми и вызванное несовместимостью их взглядов, интересов, целей, потребностей. В организациях данный тип конфликта проявляется по-разному. Многие руководители считают, что единственной его причиной является несходство характеров. Действительно, встречаются люди, которым из-за различий в характерах, взглядах, манере поведения очень непросто ладить друг с другом. Однако более глубокий анализ показывает, что в основе таких конфликтов, как правило, лежат объективные причины. Чаще всего это борьба за ограниченные ресурсы: материальные средства, производственные площади, время использования оборудования, рабочую силу. Каждый считает, что в ресурсах нуждается именно он, а не другой. Конфликты возникают между руководителем и подчиненным, например, когда подчинённый убеждён, что руководитель предъявляет к нему непомерные требования, а руководитель считает, что подчинённый не желает работать в полную силу.

Можно выделить несколько основных **причин конфликтов** в организациях.

Распределение ресурсов. Даже в самых крупных и богатых организациях ресурсы всегда ограничены. Необходимость распределять их практически неизбежно ведёт к конфликтам. Люди всегда хотят получать не меньше, а больше, и собственные потребности всегда кажутся более обоснованными.

Взаимозависимость задач. Возможность конфликтов существует везде, где один человек (или группа) зависит от другого человека (или группы) в выполнении задачи.

Например, директор книготоргового предприятия может объяснить низкий уровень продажи книжной и полиграфической продукции пассивностью в работе маркетинговой службы предприятия. Руководитель маркетинговой службы может в свою очередь винить отдел кадров в том, что не приняты новые работники, в которых так нуждается его подразделение.

Несколько инженеров, занятых разработкой одного изделия, могут обладать разным уровнем профессиональной квалификации. В этом случае специалисты более высокой квалификации могут быть недовольны тем, что слабые инженеры тормозят выполнение работы, а последние недовольны тем, что от них требуют невозможного. Взаимосвязанность задач при неравных возможностях приводит к конфликту.

Различия в целях. Вероятность этих конфликтов в организациях возрастает по мере увеличения организации, когда она разбивается на специализированные подразделения. Например, отдел сбыта может настаивать на производстве более разнообразной продукции, исходя из спроса потребностей рынка, при этом производственные подразделения заинтересованы в увеличении объёма выпуска продукции при минимальных затратах, что обеспечивается выпуском простой однородной продукции. Отдельные работники тоже, как известно, преследуют собственные цели, не совпадающие с целями других.

Различия в способах достижения целей. У руководителей и непосредственных исполнителей могут быть разные взгляды на пути и способы достижения общих целей, то есть при отсутствии противоречивых интересов. Даже, если все хотят повысить производительность труда, сделать работу более интересной, о том, как это сделать, люди могут иметь разные представления. Проблему можно решить по-разному, и каждый считает, что его решение самое лучшее.

Неудовлетворительные коммуникации. Конфликты в организациях очень часто связаны с неудовлетворительными коммуникациями. Неполная или неточная передача информации или отсутствие необходимой информации вообще является не только причиной, но и дисфункциональным следствием конфликта. Плохая коммуникация препятствует управлению конфликтами.

Различия в психологических особенностях - еще одна причина возникновения конфликтов: как уже говорилось, не следует считать ее основной и главной, но игнорировать роль психологических особенностей тоже нельзя. Каждый нормальный человек обладает определенным темпераментом, характером, потребностями, установками, привычками. Каждый человек своеобразен и уникален. Порой психологические различия участников совместной деятельности столь велики, что мешают ее осуществлению, повышают вероятность возникновения всех типов и видов конфликтов. В этом случае можно говорить о психологической несовместимости. Вот почему в настоящее время менеджеры все большее внимание уделяют подбору и формированию "слаженных команд".

Некоторые специалисты-психологи считают, что существуют конфликтные типы личности, но об этих типах мы будем вести речь в следующей лекции.

**Лекция № 3.**

**Тема:**  Формулы конфликтов. Юмор как средство разрешения конфликта.

Для того чтобы понять сущность конфликта, а затем и эффективно разрешить его, необходимо в первую очередь установить причины конфликта. Сложность здесь заключается в том, что истинные причины нередко маскируются, ибо могут охарактеризовать инициатора конфликта не с лучшей стороны. Кроме того, затянувшийся конфликт (не являющийся к тому же конструктивным) втягивает в свою орбиту все новых и новых участников, расширяя и список противоречивых интересов, что объективно затрудняет нахождение основных причин. Опыт разрешения конфликтов показывает, что большую помощь в этом оказывает владение формулами конфликта.

Итак, **формула первая:**

Конфликтная ситуация + Инцидент = Конфликт.

Рассмотрим суть входящих в формулу составляющих.

Конфликтная ситуация - это накопившиеся противоречия, содержащие истинную причину конфликта.

Инцидент - это стечение обстоятельств, являющихся поводом для конфликта.

Конфликт - это открытое противостояние как следствие взаимоисключающих интересов и позиций.

Из формулы наглядно видно, что конфликтная ситуация и инцидент независимы друг от друга, то есть ни одно из них не является следствием или проявлением другого.

Разрешить конфликт - значит:

1. Устранить конфликтную ситуацию.

2. Исчерпать инцидент.

Практика показывает, что в жизни много случаев, когда конфликтную ситуацию устранить невозможно по объективным причинам. Из формулы конфликта следует: чтобы избежать конфликта, следует проявлять максимальную осторожность, не создавать инцидента.

К сожалению, на практике в большинстве случаев дело ограничивается лишь исчерпанием инцидента.

**Вторая формула конфликта:**

Конфликтная ситуация + Конфликтная ситуация + … = Конфликт.

Сумма двух (или более) конфликтных ситуаций приводит к конфликту.

При этом конфликтные ситуации являются независимыми, не вытекающими одна из другой.

Данная формула дополняет первую (здесь каждая из конфликтных ситуаций своим проявлением играет роль инцидента для другой. Разрешить конфликт по этой формуле - значит устранить каждую из конфликтных ситуаций. Во многих конфликтах можно обнаружить не одну конфликтную ситуацию или найти несколько вариантов ее формулировки. Именно по этой причине ключевую роль в разрешении конфликта играет умение правильно определить и сформулировать конфликтную ситуацию.

Важно помнить, что конфликтная ситуация - это диагноз болезни, имя которой «конфликт». Только правильный диагноз даёт надежду на исцеление. Для того чтобы сделать эту процедуру наиболее эффективной, приведем следующие несложные для запоминания правила:

1. Помните, что конфликтная ситуация - это то, что необходимо устранить.

2. Конфликтная ситуация всегда возникает раньше конфликта.

3. Формулировка должна подсказывать, что делать.

4. Задавайте себе вопросы "почему?" до тех пор, пока не докопаетесь до первопричины, из которой проистекают другие.

5. Сформулируйте конфликтную ситуацию своими словами, по возможности, не повторяя слов из описания конфликта.

6. В формулировке обойдитесь минимумом слов.

Ещё Будда сказал: "Истинная победа та, когда никто не чувствует себя побеждённым". Разрешать конфликт лучше используя чувство юмора. Бернард Шоу говорил, что порой надо рассмешить людей, чтобы отвлечь их от желания вас повесить. Зигмунд Фрейд считал, что юмор сглаживает противоречия, предупреждает недовольство. Словом, бывают моменты, когда удачная шутка способна разрешить конфликт в, казалось бы, безвыходной ситуации, или и вовсе не допустить его. Юмор помогает разрешать [конфликты](https://www.sunhome.ru/tests/test_konfliktnaja_lichnost) по многим причинам.  Например, он позволяет перестать относиться к проблеме серьёзно. Вы наверняка знакомы с выражением «обратить всё в шутку». Это особенно полезно на ранних этапах конфликта, когда он полностью ещё не обозначился. Погасить гнев и злость легче всего в самом начале зарождения негативных эмоций.  
  
Фрейд считал, что функция юмора защитная, и что он помогает получить психологическую разрядку. Он разряжает ту напряжённость, которая создана ограничениями со стороны социальных норм. Более того, считается, что задача юмора заключается в идентификации: процессе отождествления себя с другой группой или человеком. После шутки возникает так называемая эмоциональная солидарность, что способствует сплочённости. Юмор сглаживает различия между людьми (этнические и культурные), потому что он интернационален, развивает творческие  [способности](https://www.sunhome.ru/tests/abilities),   
показывает, что ситуация не такая уже напряжённая,  
позволяет преодолеть психологические проблемы, создаёт связь.  
Типичным примером выхода из конфликтной ситуации при помощи юмора может служить первая сцена из фильма «Бешенные псы», когда все персонажи за столом рассуждают о том, стоит ли давать чаевые. Сцена очень длинная и периодически возникают конфликты, которые тут же гасятся неожиданной, забавной фразой. Учтите также, что почти все персонажи здесь уголовники, следовательно, любой [конфликт](https://www.sunhome.ru/tests/test_konfliktnaja_lichnost) может закончиться плачевно. Поэтому, роль юмора здесь в том, чтобы сплотить коллектив и не дать ему распасться из-за несовпадения мировоззрений.  
Вот несколько общих **советов** на тему того, что следует учитывать в любой конфликтной ситуации, если вы хотите при помощи юмора смягчить обстановку.

**Убедитесь, что шутка никого не обидит.**  
Как и всякий инструмент, юмор можно использовать как во благо, так и во вред. Например, бросать снисходительные, обидные замечания, а затем критиковать другого человека за то, что он не понимает юмор - это худшее применение юмора. Лучшая же стратегия - посмеяться над ситуацией или проблемой, без перехода на личности. Юмор должен быть одинаково весёлым и приятным для всех участников. Если чувствуете, что, скорее, дразните оппонента, чем вызываете у него улыбку, остановитесь.  
Прежде чем начать шутить, найдите момент, чтобы оценить свои мотивы, а также состояние ума и чувство юмора, настой другого человека.

Задайте себе следующие вопросы: является ли вашим истинным намерением передача позитивных эмоций или вы выражаете гнев и язвительность, смеётесь над недостатками другого человека? Вы уверены, что шутка будет правильно понята и оценена? Осведомлены ли вы об эмоциональном тоне невербальных сообщений, которые отправляете? Вы предоставляете положительные, тёплые сигналы или отрицательные и враждебные?  
 Вы чувствительны к невербальным сигналам, посылаемым другим человеком? Они кажутся открытыми и восприимчивыми к вашему юмору или закрытыми и оскорбленными?

**Не используйте юмор для того, чтобы скрыть важные эмоции**.

Юмор помогает оставаться стойким перед лицом жизненных проблем. Но бывают случаи, когда он не здоров и используется в качестве прикрытия для того, чтобы избегать, а не справляться с болезненными эмоциями. Смех может быть маскировкой для чувств боли, страха, гнева и разочарования, которые вы не хотите чувствовать или не знаете, как выразить.  Когда вы используете юмор в качестве прикрытия для других эмоций, то создаете путаницу и недоверие в своих отношениях с другими людьми. Например, есть люди, которые не воспринимают ничего всерьёз. Независимо от того, что с ними происходит, они придумают несколько шуток и порой забавных. На самом деле, такие люди могут бояться близости с другими и использовать юмор для того, чтобы держать всех на расстоянии. Также есть и те, кто использует токсичный юмор, пытаясь замаскировать свою злобу и зависть. Такие люди не до конца откровенны, в том числе сами с собой, поэтому вместо того, чтобы понять себя, лишь усугубляют ситуацию. Чтобы понять, не используете ли вы юмор для самообмана, задайте себе следующие вопросы: Действительно ли вы хотите поделиться позитивными переживаниями относительно случившегося? Используете ли вы юмор, чтобы принизить себя? Нет ничего ужасного в том, чтобы добродушно высмеивать себя, но частые шутки в свой адрес могут служить защитным механизмом низкой самооценки и неуверенности в себе.

**Развивайте умное чувство юмора**.

Некоторые люди обладают отменным чувством юмора, особенно в напряженных ситуациях. Если у вас с этим проблемы, можете воспользоваться следующими советами. Следите за языком тела собеседника. Вы найдёте множество подсказок, если будете наблюдать за мимикой, улыбкой, положением тела человека, с которым вступили в конфликт. Не применяйте злой юмор. Он срабатывает только у стэнд-ап комиков, а в жизни может нанести непоправимый ущерб и усилить конфликт. Создавайте «внутренние» шутки. Это шутки, которые понятны только вам и вашему собеседнику. Ими могут быть конкретные слова, словосочетания, рассказы или истории. Такой прием, разумеется, работает только в том случае, если вы знакомы с этим человеком. Подшучивайте над собой. Этот приём эффективен, потому что в случае, если шутка «не зайдёт», она, по крайней мере, никого не обидит. А если понравится, то может погасить конфликт в зародыше.

**Не бойтесь выглядеть глупо**.

Дело не в том, чтобы произвести впечатление или развлечь другого человека, а просто улучшить [настроение](https://www.sunhome.ru/tests/kakoe_nastroenie) и разрядить напряжение. Так что не бойтесь быть глупым, как ребёнок. Это поможет убрать «копья и вилы» оппонента. Важно, чтобы вы чувствовали себя цельным во время того, как дурачитесь.   
Вынужденные шутки наносят отпечаток на тело и мимику, о чем знает любой актёр. Поэтому станьте ребёнком на несколько минут, но только если чувствуете, что хотите этого. **Желаем Вам удачи!**

**Задание:**

**Ответьте на следующие вопросы:**

1. Сущность конфликтов, их типы.

2.Характеристика эскалации.

3. Формулы конфликтов.