

Государственное казённое учреждение  
социального обслуживания Ярославской области  
Брейтовский социально-реабилитационный центр  
для несовершеннолетних «Дом детства»

***Консультация для родителей***  
***«Профилактика, предотвращение и управление***  
***конфликтом»***

*Подготовила:*  
*педагог-психолог*  
*Лебедева Н.А.*

*2019 год*

## Часть первая: предотвращение конфликтов

Предупреждение (или предупреждение) конфликтов – это деятельность, направленная на создание и укрепление особых условий жизнедеятельности, способствующих исключению возможности самого возникновения конфликтов.

Меры по предупреждению конфликтов могут предпринимать:

- Люди, которые хотят обезопасить себя и свои интересы от участия в конфликте, а также избежать роли пособника конфликтной ситуации;
- Люди, которые хотят помочь другим людям и предотвратить возникновение конфликтной ситуации, будучи уверенными в том, что им не придётся принимать непосредственное участие в ней.

То, насколько эффективными окажутся действия по предупреждению конфликтов, зависит от ряда факторов и возникающих на этом пути препятствий. Как правило, в жизни не всегда удастся достичь требуемого результата, что обусловлено причинами, имеющими как субъективный, так и объективный характер.

Субъективные причины, препятствующие предупреждению конфликтов, зависят, главным образом, от личностных особенностей человека и его способностей к прогнозированию вероятных результатов своих действий.

*ПРИМЕР: Есть определённая категория людей, у которых имеется привычка разбавлять свой досуг (читать – развлекаться) посредством осознанного или неосознанного провоцирования конфликтов с другими людьми. Есть также люди, испытывающие особого рода дискомфорт в обыденной обстановке и тяготеющие к стрессовым ситуациям, тем самым вызывая их появление. Качества наподобие неуважения к окружающим, хвастовства, хамства, стремления к проявлению превосходства и другие подобные им в любом случае служат катализаторами проблем для людей и сводят саму возможность предупреждения конфликтов к минимуму.*

Объективные причины, препятствующие предупреждению конфликтов, характеризуются вмешательством в ситуацию посторонних людей и могут быть очень разнообразны. К таким препятствиям относятся:

Препятствия социально-психологического характера;

*ПРИМЕР: Обычно взаимодействие людей строится ими самостоятельно, а вмешательство посторонних воспринимается как навязчивое воздействие и считается нежелательным.*

Препятствия нравственного характера;

*ПРИМЕР: Часто возникают ситуации, когда люди рассматривают конфликт как исключительно частное явление. Здесь принуждать стороны к согласию может быть просто неэтичным.*

Препятствия правового характера;

*ПРИМЕР: Такие явления как принуждение человека к чему-либо, ущемление прав личности зачастую могут возникать из лучших побуждений. Однако они вполне могут быть оказаны противоправными и расходиться с законодательством.*

Любое вмешательство в конфликт со стороны может происходить и возможно лишь в том случае, когда ситуация усугубляется, выходит за рамки личностного или группового взаимодействия и трансформируется в социально-опасное или социально-значимое явление. В тех же случаях, когда конфликт возможно предупредить, следует воспользоваться технологией предупреждения конфликтов.

## Технология предупреждения конфликтов

Технология предупреждения конфликтов является совокупностью специальных приёмов, а также средств и методов, оказывающих воздействие как на предконфликтную ситуацию, так и на участвующих в ней субъектов.

Воздействовать на ситуацию, которая может окончиться возникновением конфликта, возможно по следующим направлениям:

- Трансформировать реальность согласно ожиданиям заинтересованных субъектов, нейтрализовав тем самым предмет потенциального конфликта;
- Трансформировать личное отношение к проблемному вопросу, который служит основой конфронтации, другими словами, воздействовать на своё собственное поведение;
- Трансформировать отношение противника к проблемному вопросу, иначе говоря, оказать воздействие на его сознание и поведение.

Наиболее эффективным методом, направленным на трансформацию реальности согласно ожиданиям субъектов и предупреждение конфликтной ситуации, можно назвать поддержание сотrudнических отношений, т.к. во многих случаях предконфликтное взаимодействие субъектов является нейтральным и иногда возможно их сотрудничество. По этой причине особое внимание следует уделить тому, чтобы не разрушить имеющиеся взаимоотношения, а также оказать поддержку их конструктивности и усилить её.

### Способы развития и поддержания сотрудничества

Среди способов развития и поддержания сотрудничества выделяют несколько основных:

**Психологическое «поглаживание».** Его смысл заключается в том, что необходимо постоянно и последовательно поддерживать хорошее настроение, доброжелательную атмосферу, положительные эмоции. Этот способ позволяет осуществить эмоциональную разгрузку, вызвать чувство симпатии, снять напряжение, что серьёзно затруднит возникновение конфликта.

*ПРИМЕР: Юбилеи, презентации, корпоративы, тренинги и т.п.*

**Психологическое настраивание.** Данный способ подразумевает разноплановое и положительное воздействие на оппонента.

*ПРИМЕР: Информирование оппонента о возможных изменениях в ситуации, прогнозирование последствий и настраивание на них, совместное обсуждение возможных результатов и т.п.*

**Разделение заслуг.** Наиболее эффективно в условиях коллективного труда. Такой способ способствует нейтрализации зависти, обид, а также других негативных эмоций и явлений, способных спровоцировать конфликт.

*ПРИМЕР: Все результаты и заслуги делятся на всех членов коллектива (участников работы). Происходит это даже в том случае, если большинство заслуг принадлежит одному человеку.*

**Исключение социальной дискриминации.** Другими словами, поддержка равноценного социального статуса субъектов.

*ПРИМЕР: Недопустимость любого рода превосходства кого-либо из субъектов над другим/другими, недопустимость дифференциации и подчёркивания различий между людьми.*

**Взаимное дополнение.** Суть метода заключена в создании условий и ситуаций, в которых в совместном взаимодействии требуется применить черты оппонента, его характеристики, способности и т.д. – всего того, чем не обладает один из субъектов. Таким образом можно

легко избежать возникновения конфликтных ситуаций, сделать взаимоотношения более крепкими и при этом извлечь выгоду для себя.

*ПРИМЕР: Совместное выполнение заданий и реализация проектов, спортивные состязания, командные игры и т.п.*

**Сохранение репутации партнёра.** Основной идеей здесь является постулат: «Конкурент – не обязательно враг». Любой противник может быть достоин уважительного отношения к нему.

*ПРИМЕР: Подчёркивание авторитета и статуса оппонента, как своего собственного; акцентирование внимания на положительных качествах оппонента и т.п.*

**Практическая эмпатия.** Этот способ представляет собой психологическую настройку под оппонента, а также выражается в неагрессивности, отсутствии безосновательной враждебности.

*ПРИМЕР: Вхождение в положение партнёра, понимание его проблем и трудностей, проекция его ситуации на себя, выражение сочувствия, готовность прийти на помощь.*

**Согласие.** Представленный способ можно охарактеризовать как вовлечение потенциального соперника в своё дело, введение его в курс событий, что способствует исключению противоречивых интересов и формирует общие.

*ПРИМЕР: Переговоры, официальные и неофициальные встречи, направленные на поиск компромиссов и взаимовыгодных условий, отказ от борьбы.*

Вышеназванные способы идеально подходят для применения на практике и активно используются как обычными людьми, так и специалистами в области общения и конфликтологии. Применять их можно абсолютно в любой сфере жизни и деятельности, начиная от семейной жизни и отношений с друзьями, и заканчивая профессиональной деятельностью и отношениями партнёрами по бизнесу.

В дополнение к первой части также следует упомянуть и о нормативных процедурах разрешения конфликтных ситуаций.

### **Нормативные процедуры разрешения конфликтных ситуаций**

Нормативные процедуры разрешения конфликтных ситуаций подразумевают под собой особые механизмы, направленные на регулирование конфликтов и предконфликтных ситуаций при содействии политических, религиозных, нравственных, правовых и иных видов норм.

Эффективность таких процедур предупреждения конфликтов находится в зависимости от отношения социума и различных государственных инстанций к имеющимся нормам и последовательности их исполнения.

Отличие нормативного регулирования конфликтов от подобных институтов, действующих временно, заключается в том, что они делают систему более стабильной и определяют порядок развития и разрешения конфликтных ситуаций в его долгосрочном аспекте.

*ПРИМЕР: с целью предупреждения конфликтных ситуаций во многих странах на сегодняшний день широко применяется такая практика, как включение в официальные документы (договоры, соглашения и т.п.), которые заключаются между организациями и/или людьми и другими организациями, особых пунктов, в которых детально оговаривается поведение субъектов при возникновении любого рода спорных ситуаций. Кроме того, это не только позволяет регулировать поведение субъектов, но и*

*предупреждает возникновение спонтанных конфликтов и удерживает субъекты от необдуманных действий.*

Но какими бы не были перспективы, какие бы способы предупреждения конфликтов не применялись вовлечёнными во взаимодействие людьми, вероятность возникновения конфликтной ситуации очень высока, о чём можно судить хотя бы по новостным сводкам, обострённым отношениям между государствами, да и просто по картинам из нашей реальной жизни. И в случаях, когда предупредить конфликт уже не представляется возможным, на помощь приходят методы управления конфликтами.

### **Часть вторая: методы управления конфликтами**

В этой части мы детально рассмотрим девять наиболее эффективных методов управления конфликтами: уход от конфликта, бездействие, уступки и приспособление, сглаживание, скрытые действия, быстрое решение, компромисс, сотрудничество и применение силы.

#### **Уход от конфликта**

Уход от конфликта является самым популярным методом управления конфликтами. Смысл метода заключается в том, что субъект всеми силами стремится избежать конфликтной ситуации, устранившись со «сцены» психологически, физически или экономически. Плюсом данного метода считается то, что решение о своём устранении принимается субъектом в рекордно короткие сроки. Сам же метод применяется тогда, когда конфликт не подходит к ситуации и является ненужным для одного из субъектов. Уходить от конфликта рекомендуется, если велика цена потерь в случае неуспеха.

Стимулы к применению данного метода

- Неподходящее для конфликта время
- Страх перед оппонентом
- Ситуация, когда проблемный вопрос лишь в малой степени затрагивает основную суть конфликта
- Ситуация, когда проблемный вопрос служит указателем на более веские причины
- Оппонент обладает преимуществом и более эффективным потенциалом для разрешения проблемы
- Есть необходимость в сборе дополнительных сведений
- Интенсивность конфликта идёт на спад
- Имеются более важные обстоятельства
- Сутью конфликта является какая-либо тривиальная проблема

Как вести себя, согласно данному методу

- Обращаться в соответствующие юридические и бюрократические инстанции, как к главному помощнику в разрешении конфликта
- Применять секретность, чтобы избежать пика конфликта
- Применять всевозможные замедляющие конфликт процедуры, чтобы он угас
- Затягивать решение проблемы
- Отрицать существование самой сути проблемы и надеяться на то, что ситуация разрешится естественным образом

Когда не следует применять данный метод

- Когда очень важен временной ресурс и потеря времени может привести к большим издержкам или переходу инициативы к оппоненту
- Когда существуют перспективы длительной активности причин конфликта (метод пригоден лишь на короткие сроки)
- Когда проблема имеет особую важность (чтобы не «прятать голову в песок»)

Специалисты считают, что уход от конфликта позволяет разрешить конфликт по схеме «победа-поражение».

## **Бездействие**

Бездействие считается особым видом ухода от конфликта. Смысл метода заключается в том, что субъект не производит абсолютно никаких расчётов и действий. Применением бездействия считается только тогда, когда наблюдается полная неопределённость ситуации и невозможно сделать никаких прогнозов. Важно понимать, что результаты этого метода непредсказуемы, однако в некоторых случаях ситуация может разрешиться для субъекта благоприятным образом.

## **Уступки и приспособление**

Смысл метода заключается в том, что субъект идёт на уступки, посредством уменьшения своих притязаний.

Стимулы к применению данного метода

- Результат разрешения конфликта сулит осознание своих ошибок и профессиональный или личностный рост
- Наиболее важным фактором является стабильность
- Наблюдается явное преимущество оппонента
- Велика вероятность победы оппонента
- Есть возможность использовать данный (пусть даже отрицательный) опыт в качестве стратегического потенциала для подобных ситуаций в будущем
- Суть конфликта более важна для оппонента
- Оппонент прав и есть смысл прислушаться к тому, что он говорит

Наиболее вероятным вариантом исхода конфликта при применении данного метода является схема «поражение-победа».

## **Сглаживание**

Сглаживание как метод управления конфликтом применяется тогда, когда субъект ориентирован на коллективные методы взаимодействия с противниками. Смысл метода заключается в том, что подчёркиваются общие интересы оппонентов и отрицательное воздействие конфликта на ситуацию в целом.

Стимулы к применению данного метода

- Расхождения в интересах с оппонентом несущественны
- Условия взаимодействия знакомы и привычны

Результат разрешения конфликта может быть различным, т.е. присутствуют два варианта: «победа-победа» и «победа-поражение».

## **Скрытые действия**

Скрытые действия применяются в случаях, когда субъект приходит к выводу, что для разрешения конфликта необходимо использовать скрытые средства.

Стимулы к применению данного метода

- Отсутствует ресурсное или силовое равновесие, вследствие чего один из субъектов подвергается наибольшему риску
- Невозможно вовлечь оппонента в конфликт по установленным на данный момент правилам
- Нежелание участвовать в открытом конфликте из-за страха потерять имидж
- Влияние психологических, социальных, политических или экономических причин, создающее преграды для участия в открытом конфликте

Как вести себя, согласно данному методу

- Применять джентльменские (открытые, уважительные) формы воздействия
- Применять скрытые формы воздействия (создание преград и неблагоприятных условий, использовать обман, подкуп, закулисные переговоры, сговоры)

Отрицательные последствия данного метода

- Перспектива эскалации конфликта
- Распространение негативной информации среди оппонентов и третьих лиц о субъекте, применяющем скрытые действия
- Возможность применения кардинальных мер по отношению к субъекту, использующему скрытые действия
- Усиленное открытое или скрытое сопротивление субъекту, применяющему скрытые действия

Результат использования скрытых действий напрямую зависит от потенциала и опыта оппонента и может быть нескольких вариантов, от варианта «победа-победа» до варианта «поражение-поражение».

### **Быстрое решение**

Смысл метода заключается в том, что решение по поводу причины конфликта принимается в максимальное короткие сроки, можно даже сказать, мгновенно.

Стимулы к применению данного метода

- Расчёт на то, что быстрое решение будет эффективнее любого другого метода управления конфликтом и повлечёт минимум потерь
- Не существует угрозы опасного обострения конфликта, и нет потребности в тщательной проработке стратегии
- Все субъекты конфликта стремятся найти взаимовыгодный вариант решения проблемы
- Один из субъектов меняет свою позицию после получения новых «объективных» данных или под воздействием аргументов другого оппонента
- Ограниченное количество времени по причине особенностей ситуации

Преимущества данного метода

- Решения подготавливаются на взаимовыгодных условиях
- Взаимоуважительное отношение оппонентов друг к другу
- Быстрота разрешения конфликта

Наиболее вероятным результатом применения быстрого решения является схема «победа-победа», однако для этого между оппонентами должно быть максимально полное согласие.

### **Компромисс**

Компромисс является видом соглашения, при котором оба субъекта занимают в границах существующей конфликтной ситуации средние позиции. Метод считается классическим. Смысл метода заключается в том, что соглашение субъектов достигается благодаря их непосредственным переговорам.

Стимулы к применению данного метода

- Никто из субъектов не хочет проиграть
- Ограниченное количество ресурсов
- У всех оппонентов достаточное количество времени
- Оба субъекта считают, что их потребности могут быть удовлетворены посредством переговоров по принципу «дай-возьми»
- Требуется выйти из ситуации, т.к. ни борьба, ни сотрудничество не дают нужного результата
- Необходимо принять решение по причине давления временного ресурса
- Принятые решения могут решить комплекс проблем
- Оба субъекта имеют совершенно разные цели, но их силы равны и они применяют взаимоисключающие методы
- Цели субъектов важны для них, но затрачивать большие усилия нецелесообразно

Как вести себя, согласно данному методу

- Искать и предлагать приемлемые решения
- Вносить свой вклад в решение проблемы наравне с оппонентом
- Вести переговоры

Когда не следует применять данный метод

- Субъекты оспаривают принятые на себя обязательства
- Принято нечёткое решение, эффективность которого остаётся под вопросом
- Если изначально собственная позиция была оценена неадекватно, ошибочно

Преимущества данного метода

- Перспектива выработки взаимовыгодных решений
- Переговоры ведутся на взаимоуважительной основе
- В ходе переговоров используются объективные критерии
- Внимание субъектов фокусируется на взаимных интересах
- Все субъекты могут решить свои проблемы

В результате применения компромисса оба субъекта остаются удовлетворены, но явного победителя нет.

### **Сотрудничество**

Смысл метода заключается в том, что противостоящие субъекты действуют с целью поиска наиболее приемлемого способа разрешить конфликтную ситуацию.

Стимулы к применению данного метода

- Субъекты выполняют свои обязательства и умеют сотрудничать
- Есть время на поиск взаимовыгодного альтернативного решения
- Решение вырабатывается на взаимовыгодных условиях
- Есть возможность выявить позицию и манеру поведения оппонента
- Одному из оппонентов требуется выявить свои объективные цели
- Необходимо принять более продуманное решение, которого невозможно достичь одним только компромиссом

Особая специфика данного метода

- Субъекты воспринимают как вызов саму конфликтную ситуацию
- Выявляются ситуации, в которых выигрывают все субъекты конфликта
- Находятся более глубокие решения проблемы
- Акцент ставится не на различия, а на информацию и идеи, которые разделяют все субъекты
- Оппоненты ориентированы на разрешение проблемы

Здесь же следует сказать об очень эффективной методике управления конфликтом посредством решения проблемы, предложенной известным американским конфликтологом Аланом Филли. Суть её сводится к следующему:

- Определяется проблема именно в категориях целей, а не решений
- После определения проблемы определяются решения, устраивающие всех субъектов конфликта
- Внимание должно быть сосредоточено именно на проблеме, а не на личных характеристиках оппонента
- Затем создаётся атмосфера доверия, посредством которой усиливается взаимное влияние субъектов и информационный обмен между ними
- В процессе общения нужно создавать положительное отношение субъектов друг к другу через проявление ими симпатии и внимания к противоположным позициям; любые проявления угроз или гнева должны быть сведены к минимуму

Когда не следует применять данный метод

- К сотрудничеству не располагают временные условия
- Кто-либо из субъектов проявляет необязательность



В большинстве случаев результатом применения сотрудничества становится схема «победа-победа».

### **Применение силы**

Под применением силы подразумевается стремление одного из оппонентов навязать другому своё решение проблемы. Большую эффективность метод приобретает в ситуациях, когда один из субъектов обладает существенным преимуществом над другим.

Стимулы к применению данного метода

- Требуется подчинить оппонента
- Требуется использовать власть посредством принуждения
- Требуется использовать конкуренцию
- Необходимо навязать оппоненту схему «победа-поражение»
- Необходимо разрешить конфликт с субъектом, отличающимся крайне деструктивным поведением
- Необходимо с успехом для себя выйти из жизненно важной ситуации
- Необходимо применить для разрешения конфликтной ситуации непопулярное решение
- Есть необходимость в быстрых и решительных действиях
- Требуется принять решение в чрезвычайной ситуации

Результатом применения силы практически всегда является схема «победа-поражение».

Как мы видим, способы управлять конфликтами весьма эффективны. Наравне с методами предупреждения конфликтов, использовать их может абсолютно любой человек и в абсолютно любой сфере жизнедеятельности. Но, кроме этого, очень важно грамотно и умело подбирать подходящий для каждой конкретной ситуации вариант управления. Старайтесь учитывать представленные особенности каждого метода – только так вы сможете получить от любого из них максимальный результат.

И напоследок ещё немного очень интересной практической информации. Чтобы вы могли более грамотно управлять конфликтами, вам следует воспользоваться разработанными специально для этого психологами рекомендациями.

### **Рекомендации по управлению конфликтами**

*Рекомендация 1.* Учитывайте специфику развития конфликта

Как правило, все конфликты проходят в своём развитии следующие этапы:

- Появляются разногласия
- Возрастает напряжённость в отношениях
- Субъекты (или хотя бы один из них) осознают конфликтность ситуации
- Происходит факт конфликтного взаимодействия, применяются различные способы разрешения ситуации, что сопровождается повышением или понижением эмоционального накала
- Конфликт разрешается

Если в процессе конфликтного взаимодействия участники ведут себя адекватно и рационально, поочерёдно проходя все его стадии, то на конфликт можно повлиять. Чтобы разрешить конфликт, необходимо устранить его причину и восстановить нормальные отношения.

*Рекомендация 2.* Определяйте скрытые и явные причины конфликтного взаимодействия.

Важно определить их максимально чётко.

*Рекомендация 3.* Анализируйте не только сами позиции, но и те интересы, которые за ними кроются.

*Рекомендация 4.* Концентрируйте внимание не на позициях, а на интересах.

*Рекомендация 5.* Разграничивайте субъектов конфликта и возникшие проблемы.

*Рекомендация 6.* Относитесь к инициатору конфликта непредвзято и справедливо. Имейте в виду, что за претензиями и недовольством может стоять серьёзная проблема, беспокоящая человека.

*Рекомендация 7.* Старайтесь сократить число претензий, сужая предмет конфликта. Помните, что сразу решить все проблемы невозможно.

*Рекомендация 8.* Будьте эмоционально стабильны. Осознавайте и контролируйте свои проявления. Учитывайте личностные особенности и эмоциональное состояние всех участников конфликтного взаимодействия.

Подходя к окончанию данного урока, можно заметить, что на предупреждение конфликтов и управлением ими направлено множество техник. Те же, о которых мы поговорили сегодня, берут за основу принципы самоуважения и осознания собственных желаний, позиций и потребностей. Но нужно стремиться уважать не только то, что касается лично вас, но и то, что касается окружающих вас людей. Только так мы сможем сделать нашу жизнь менее конфликтной и более гармоничной.