

МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЕННОЕ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
«ОСНОВНАЯ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ШКОЛА №14»
ЛЕВОКУМСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО ОКРУГА
СТАВРОПОЛЬСКОГО КРАЯ

**Конспект
тренинга
по теме «Мой коллектив - моя команда»
(педагогический коллектив МКОУ ООШ №14)**

Педагог-психолог:
Гавриков А.В.

2025 г.

Конспект тренинга

Тема: «Мой коллектив - моя команда»

Цель: формирование командного духа как ресурс позитивных перемен; сплочение коллектива.

Задачи:

- настроить на положительный лад;
 - сплочение, «ломка» пространственных барьеров между участниками, тренировка уверенного поведения в ситуации вынужденного физического сближения, необходимости решать нетривиальную задачу в межличностном взаимодействии;
 - определение участниками положительных и негативных черт человека работающего в коллективе;
 - дать определение конфликта;
 - дать классификацию конфликтов;
 - предложить способы отказа от конфликтов, либо их смягчения;
 - помочь человеку актуализировать конфликтную ситуацию, исследовать свое поведение в ней, осознать собственные чувства, переживания, отношение к конфликту и его исходу;
- развитие навыков самопрезентации и организации группового взаимодействия.

Подготовительный этап

- подготовит для индивидуальной работы (Материалы: листы белой бумаги формата А4, фломастеры (или цветные карандаши, пастельные мелки), которые легко скользят по поверхности бумаги);
- нарисовать на ватмане светофор;
- подготовить белую простынь;
- распечатать на карточках эмоции в виде «смайликов».

Введение

Здравствуйтесь! Сегодня вы поучаствуете в необычном тренинге, целью которого — сплочение коллектива и формирование навыков командной работы. Сплочение — это возможность стать единым целым для достижения конкретных целей и задач. Ведь как хорошо, когда тебя понимает и поддерживает твой товарищ, и как важно понимать друг друга даже без слов.

1. Упражнение «Представь себя».

Участники по очереди вспоминают как их родные, близкие или друзья называли в детстве.

2. Упражнение «Переправа».

Участники стоят плечом к плечу на полосе шириной 25-35 сантиметров. Каждый участник поочередно переправляется с одного конца шеренги на другой. Ни ему, ни тем, кто стоит в шеренге, нельзя касаться ничего за пределами этой полосы.

Обсуждение: Какие психологические качества у вас проявились при выполнении этого упражнения?

Что происходило с вами, вызвало ли у вас дискомфорт это упражнение?

3. Упражнение «Светофор».

Как у светофора есть сигналы, также и у человека есть сигналы при общении. Красный цвет — это замыкание в себе; зеленый цвет — способствует вхождению в коллектив. Участникам индивидуально сначала нужно написать:

- на красных листах — негативные черты характера, которые портят взаимоотношения в коллективе;
- на зеленых листах — черты характера идеального работника способствующие сплочению.

Затем, листочки собираются и прикрепляются на ватман в виде светофора. Называются еще 2-3 черты к каждому сигналу.

Обсуждение: К какому цвету вы себя больше относите?

4. Основное задание - лекция «Конфликт. Поведение в конфликте»

Конфликт (лат. *conflictus*) — столкновение противоположно направленных, несовместимых друг с другом тенденций в сознании отдельно взятого индивида, в межличностных взаимодействиях или межличностных отношениях индивидов или групп людей, связанное с острыми отрицательными эмоциональными переживаниями. Любые организационные изменения, противоречивые ситуации, деловые и личные отношения между людьми нередко порождают конфликтные ситуации, которые субъективно сопровождаются серьезными психологическими переживаниями.



С обыденной точки зрения конфликт несет негативный смысл, ассоциируется с агрессией, глубокими эмоциями, спорами, угрозами, враждебностью и т. п. Бытует мнение, что конфликт — явление всегда нежелательное и его необходимо по возможности избегать и уж, если он возник, немедленно разрешать. Современная психология рассматривает конфликт не только в негативном, но и в позитивном ключе: как способ развития организации, группы и отдель-

ной личности, выделяя в противоречивости конфликтных ситуаций позитивные моменты, связанные с развитием и субъективным осмыслением жизненных ситуаций.

Дж. Фон Нейман и О. Моргенштейн определяют конфликт как взаимодействие двух объектов, обладающих несовместимыми целями и способами достижения этих целей. В качестве таких объектов могут рассматриваться люди, отдельные группы, армии, монополии, классы, социальные институты и др., деятельность которых так или иначе связана с постановкой и решением задач организации и управления, с прогнозированием и принятием решений, а также с планированием целенаправленных действий.

К. Левин характеризует конфликт как ситуацию, в которой на индивида одновременно действуют противоположно направленные силы примерно равной величины. Наряду с «силовыми» линиями ситуации активную роль в разрешении конфликтов, их понимании и видении играет сама личность. Поэтому в работах Левина рассматриваются как внутриличностные, так и межличностные конфликты.

В теории социального конфликта Л. Козера конфликт — это борьба по поводу ценностей и притязаний из-за дефицита статуса, власти и средств, в которой цели противников нейтрализуются, ущемляются или элиминируются их соперниками. Автор также отмечает позитивную функцию конфликтов — поддержание динамического равновесия социальной системы. Если конфликт связан с целями, ценностями или интересами, не затрагивающими основ существования групп, то он является позитивным. Если же конфликт связан с важнейшими ценностями группы, то он нежелателен, так как подрывает основы группы и несет в себе тенденцию к ее разрушению.

По У. Линкольну, положительное воздействие конфликта проявляется в следующем:

конфликт ускоряет процесс самосознания;

под его влиянием утверждается и подтверждается определенный набор ценностей;

способствует осознанию общности, так как может оказаться, что у других сходные интересы и они стремятся к тем же целям и результатам и поддерживают применение тех же средств — до такой степени, что возникают официальные и неофициальные союзы;

приводит к объединению единомышленников;

способствует разрядке и отодвигает на второй план другие, несущественные конфликты;

способствует расстановке приоритетов;

играет роль предохранительного клапана для безопасного и даже конструктивного выхода эмоций;

благодаря ему обращается внимание на недовольство или предложения, нуждающиеся в обсуждении, понимании, признании, поддержке, юридическом оформлении и разрешении;

приводит к возникновению рабочих контактов с другими людьми и группами;

благодаря ему стимулируется разработка систем справедливого предотвращения, разрешения конфликтов и управления ими.

Отрицательное воздействие конфликта часто проявляется в следующем:

конфликт представляет собой угрозу заявленным интересам сторон;

он угрожает социальной системе, обеспечивающей равноправие и стабильность;
препятствует быстрому осуществлению перемен;
приводит к потере поддержки;
ставит людей и организации в зависимость от публичных заявлений, от которых невозможно легко и быстро отказаться;
вместо тщательно взвешенного ответа он ведет к быстрому действию;
вследствие конфликта подрывается доверие сторон друг к другу;
вызывает разобщенность среди тех, кто нуждается в единстве или даже стремится к нему;
в результате конфликта подрывается процесс формирования союзов и коалиций;
конфликт имеет тенденцию к углублению и расширению;
конфликт в такой степени меняет приоритеты, что ставит под угрозу другие интересы.

Существуют многочисленные классификации конфликтов. Основаниями для них могут быть источник конфликта, содержание, значимость, тип разрешения, форма выражения, тип структуры взаимоотношений, социальная формализация, социально-психологический эффект, социальный результат. Конфликты могут быть скрытые и явные, интенсивные и стертые, кратковременные и затяжные, вертикальные и горизонтальные и т. д..

По направленности конфликты делятся на «горизонтальные» и «вертикальные», а также «смешанные». К горизонтальным относят такие конфликты, в которых не замешаны лица, находящиеся в подчинении друг у друга. К вертикальным конфликтам относят те, в которых участвуют лица, находящиеся в подчинении один у другого. В смешанных конфликтах представлены и вертикальные, и горизонтальные составляющие. По оценкам психологов конфликты, имеющие вертикальную составляющую, то есть вертикальные и смешанные, — это приблизительно 70-80% всех конфликтов.

По значению для группы и организации конфликты делятся на конструктивные (созидательные, позитивные) и деструктивные (разрушительные, негативные). Первые приносят делу пользу, вторые — вред. От первых уходить нельзя, от вторых - нужно.

По характеру причин конфликты можно разделить на объективные и субъективные. Первые порождены объективными причинами, вторые — субъективными, личностными. Объективный конфликт чаще разрешается конструктивно, субъективный, напротив, как правило, разрешается деструктивно.

По объему социального взаимодействия конфликты классифицируют на межгрупповые, внутригрупповые, межличностные и внутриличностные.

Межгрупповые конфликты предполагают, что сторонами конфликта являются социальные группы, преследующие несовместимые цели и своими практическими действиями препятствующие друг другу. Это может быть конфликт между представителями различных социальных категорий (например, в организации: рабочие и ИТР, линейный и офисный персонал, профсоюз и администрация и т. д.). В социально-психологических исследованиях показано, что «своя» группа в любой ситуации выглядит лучше «другой». Это так называемый феномен ингруппового фаворитизма, который выражается в том, что члены группы в той или иной форме благоприятствуют своей группе. Это источник межгрупповой напряженности и конфликтов. Основной вывод, который делают из этих закономерностей социальные психологи, следующий: если мы хотим снять межгрупповой конфликт, то необходимо уменьшить

различия между группами (например, отсутствие привилегий, справедливая оплата труда и т. д.).

Внутригрупповой конфликт включает, как правило, саморегуляционные механизмы. Если групповая саморегуляция не срабатывает, а конфликт развивается медленно, то конфликтность в группе становится нормой отношений. Если же конфликт развивается быстро и нет саморегуляции, то наступает деструкция. Если конфликтная ситуация развивается по деструктивному типу, то возможен ряд дисфункциональных последствий. Это могут быть общая неудовлетворенность, плохое состояние духа, уменьшение сотрудничества, сильная преданность своей группе при большой непродуктивной конкуренции с другими группами. Достаточно часто возникает представление о другой стороне как о «враге», о своих целях как о положительных, а о целях другой стороны как отрицательных, уменьшается взаимодействие и общение между сторонами, больше значения придается «победе» в конфликте, чем решению реальной проблемы.

Группа более устойчива к конфликтам, если она кооперативно взаимосвязана. Следствием этой кооперации являются свобода и открытость коммуникаций, взаимная поддержка, дружелюбие и доверие по отношению к другой стороне. Поэтому вероятность межгрупповых конфликтов выше в диффузных, незрелых, малосплоченных и ценностно разрозненных группах.

Внутриличностный конфликт — это, как правило, конфликт мотивации, чувств, потребностей, интересов и поведения у одного и того же человека.

Межличностный конфликт — это наиболее часто возникающий конфликт. Возникновение межличностных конфликтов определяется ситуацией, личностными особенностями людей, отношением личности к ситуации и психологическими особенностями межличностных отношений. Возникновение и развитие межличностного конфликта во многом обусловлены демографическими и индивидуально-психологическими характеристиками. Для женщин более характерны конфликты, связанные с личными проблемами, для мужчин — с профессиональной деятельностью.

Психологически малопродуктивное поведение в конфликте часто объясняется индивидуально-личностными особенностями человека. К чертам «конфликтной» личности относят нетерпимость к недостаткам других, пониженная самокритичность, импульсивность, несдержанность в чувствах, укоренившиеся негативные предрассудки, предубежденное отношение к другим людям, агрессивность, тревожность, невысокий уровень общительности и др.

Темперамент отражает динамические аспекты поведения, преимущественно врожденного характера, поэтому свойства темперамента наиболее устойчивы и постоянны по сравнению с другими психическими особенностями человека.

Каждый тип темперамента связан с определенным поведением человека, проявляется в его действиях и поступках. Сочетание различных типов темперамента может послужить причиной постоянных конфликтов в семье.

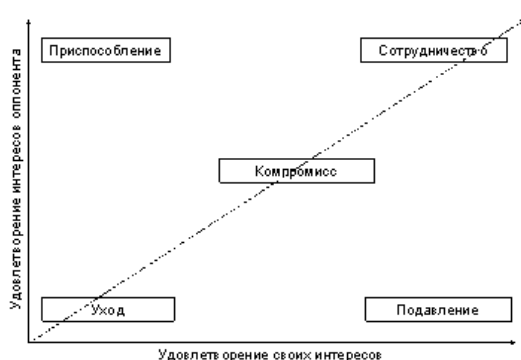
Холерик не может слушать спокойно и внимательно собеседника. Такой человек способен в порыве гнева накричать на собеседника, оскорбить его, но быстро успокаивается и как ни в чем не бывало может начать снова разговаривать с человеком, с которым недавно отчаянно ругался. Холерик в любом деле хочет получить быстрый результат. Также ему обязательно нужен успех. У холерика часто меняется настроение, он может быть невыдержанным и вспылить по пустяковому поводу. Если такой человек чувствует, что скандалом можно добиться удовлетворения своих потребностей, он будет стремиться к ним и специально устраивать ссоры.

Флегматик крайне редко сам бывает инициатором конфликта. Часто не умеет общаться, медлителен в обществе и дома. Совершенно естественно, что если такого человека ругать за медлительное поведение и наказывать за это, он начнет чувствовать себя ущемленным и верить, что неспособен к деятельности. Так развивается неуверенность в своих силах и усугубляется настрой на неуспех. Флегматики всегда консерваторы. Они стремятся сохранить сложившийся стиль и условия жизни. Часто боятся перемен. Флегматик не способен к бурному проявлению чувств. Его отпугивают резкие перепады настроения, хотя он способен к преданной и сильной любви.

Меланхолик впечатлительный, ранимый, глубоко переживающий обиды человек. Он часто замкнут, застенчив, стеснителен, необщителен. Когда меланхолик расстроен, он может совершить непредсказуемый поступок. В стрессовых ситуациях у такого человека парализуется воля, он становится скованным, порой невменяемым. Люди такого темперамента чувствуют себя комфортнее, увереннее, если окружающие не насмеются над ними, не высказывают недоброго отношения. В такой обстановке они бывают активны, энергичны. Достигают значительных результатов в деятельности. Их надо оберегать от психических травм. Боязнь обид и упреков вызывает у меланхолика потребность добросовестно и эффективно работать. Сам никогда не будет искать повода для ссоры, не станет провоцировать конфликт, так как нуждается в обстановке, лишенной психотравмирующих факторов.

Сангвиник подвижный и в то же время уравновешенный, спокойный, он часто улыбается, действует открыто и доброжелательно. Сангвиник – оптимист, он страстно любит жизнь во всех ее проявлениях. Всегда чем-либо занят, не сидит без дела. Занимается часто любимым делом, то есть имеет хобби, которому уделяет все свободное время. Такой человек часто является душой компании, он коммуникабелен, легко сходится с людьми. К неудачам относится легко, часто не конфликтует, но может высказать претензии, если почувствует, что его ущемляют в деле, которое его интересует. Иногда слушает только себя, не обращая внимания на упреки супруга. Считает, что это пустяки.

Основные стратегии поведения в конфликте



Управление конфликтами

Управление конфликтом предполагает умение поддерживать его ниже того уровня, на котором он становится угрожающим для организации, группы, межличностных отношений. Умелое управление конфликтом может привести к его разрешению, то есть к устранению проблемы, вызвавшей конфликт, и восстановлению взаимоотношений сторон в том объеме, который необходим для обеспечения деятельности. Управление конфликтом может выражаться в урегулировании, завершении, предотвращении, достижении кон-

сенсуса, профилактике, ослаблении, подавлении, отсрочке и т. д.

Межличностное управление конфликтом отражается известной схемой К. Томаса, описывающей различные стратегии поведения в конфликтной ситуации в зависимости от двух основных характеристик: степени настойчивости в удовлетворении собственных интересов и степени сотрудничества в удовлетворении интересов других. В терминологии Томаса это избегание (уклонение), приспособление, конкуренция (подавление), компромисс и сотрудничество.

Конкуренция: соперничество, подавление, открытая борьба за свои интересы, отстаивание своей позиции.

Приспособление: изменение своей позиции, перестройка поведения, сглаживание противоречий, отказ от своих интересов.

Избегание: уклонение от конфликта, стремление выйти из конфликтной ситуации, не разрешая ее.

Компромисс: урегулирование разногласий через взаимные уступки.

Сотрудничество: совместный поиск решения, удовлетворяющего интересы обеих сторон

Р. Вердербер и К. Вердербер предлагают 15 общих рекомендаций по управлению конфликтом

Постоянное внимание к партнеру (партнерам) по общению, предоставление возможности высказаться.

Доброжелательное, уважительное отношение.

Естественность, отражение своих чувств и чувств собеседника.

Сочувствие, участие, терпимость к слабостям.

Подчеркивание общности интересов, целей, задач. Нахождение в позиции партнера того, с чем можно согласиться.

Признание правоты собеседника там, где это действительно так.

Выдержка, самоконтроль, спокойный тон.

Обращение к фактам.

Лаконичность, немногословность, вербализация основных ключевых мыслей партнера (партнеров).

Высказывание вслух и объяснение понимания проблемы, вопросы партнеру (партнерам) по ее прояснению.

Предложение рассмотреть альтернативные решения.

Демонстрация заинтересованности в решении проблемы и готовности разделить ответственность за это.

Повышение значимости партнера.

Поддержание контакта вербальными и невербальными средствами на протяжении всей ситуации общения.

В случае агрессивной конфликтной ситуации постараться отключиться от нее. Поставить эмоциональный барьер («Защита!»).

Рекомендации для решения конфликта через сотрудничество:

Признайте наличие проблемы.

Опишите конфликт через

поведение (Когда ты включаешь радио...)

последствия (...я отвлекаюсь и не могу сосредоточиться на работе)

чувства (...испытываю беспокойство и досаду)

Старайтесь не позволять другому человеку менять тему разговора («У всех включено радио...»).

Предложите разумное решение на основе общих ценностей («У всех нас бывает время, когда необходимо сосредоточиться...»).

Продумайте, что сказать, прежде чем столкнетесь с другим человеком, чтобы выразить просьбу коротко и ясно («Что я должен сказать?»).

В управлении конфликтами большое значение имеет ведение переговоров с целью достижения взаимного согласия. Выдвигая конкретные предложения по конкретным проблемам, партнеры по переговорам ставят целью одновременное удовлетворение своих интересов и интересов других сторон. Результатом переговоров является план решения проблемы, выяснение доли участия партнеров в ее решении и взаимные обещания конкретных действий.

Пожалуй, у каждого есть память душевной боли.

На ветке шрам и на стволе —

обидные отметины.

Как хорошо, что на душе

шрам менее заметен.

Таково эмоциональное прочтение проблемы.

В научном понимании источником душевных травм является нарушенное общение и, соответственно, конфликты как результат отсутствия согласия между двумя или более сторонами. Стороны могут быть представлены людьми, группами, социальными общностями, а также мыслями, чувствами и взглядами отдельно взятой личности.

Это отражается в различных типах конфликтов: межличностном, между личностью и группой, межгрупповом, социальном или внутриличностном.

Неразрешенные конфликты остаются в нашем бессознательном и могут оказывать негативное влияние на личность. Снижается эмпатия, нарушаются контакты, неудовлетворенность поглощает весь внутренний мир человека.

Моделирование конфликтной ситуации позволяет если не решить, то, по крайней мере, взглянуть на нее по-новому.

5. Основное задание - упражнение «Линия конфликта»

Участником предлагается нарисовать свою линию конфликта.

У каждого конфликта есть свои линии, разные ситуации рисуют нам совершенно различные пути. Можно увидеть конфликт по своей структуре похожим на электрокардиограмму, как острый пик горы, или как плавный перевал. Вспомните субъективно значимую для вас конфликтную ситуацию, участником которой вы являлись. Выберите два фломастера (карандаша, мелка), обозначающих вас и вашего оппонента (противника, соперника). Возьмите лист и поставьте на нем цифру 1. В рабочую руку возьмите фломастер (карандаш, мелок), обозна-

чающий вас, в нерабочую — фломастер (карандаш, мелок), обозначающий вашего оппонента. Изобразите конфликтную ситуацию с помощью линий, не отрывая фломастеров (карандашей, мелков) от бумаги. После завершения работы переверните лист и отложите его.

На втором листе изобразите ту же конфликтную ситуацию, поменяв фломастеры (карандаши, мелки) в левой и правой руке местами. Таким образом, на втором рисунке рабочая рука рисует линии поведения оппонента в конфликте, а нерабочая рука — линии вашего собственного поведения.

Время не ограничивается.

После создания рисунков, участники встают вдвое ширинге и представляют свой конфликт.

Обсуждение: Как вы считаете на почве чего мог возникнуть это конфликт?

Что можно сделать чтобы выйти из конфликта?

Представьте, что весь человек состоит из этих линий. Какой он?

Заключительный этап: Психолог предлагает участникам занятия поступить со своими рисунками так, как им бы хотелось.

Что можно сделать с этими рисунками? (закрыть простыней, выйти из конфликта)

Нередко возникает потребность символически «расправиться» с конфликтом: порвать, сжечь, смять рисунок. Такое поведение может свидетельствовать об острой душевной боли, страдании или гневе.

6. Релаксация «Эмпатия»

Эмпатия (от греч. *empathia* - сопереживание) – не имеющее рационального объяснения понимание, постижение внутреннего мира или эмоционального состояния другого человека. Является необходимым профессиональным качеством практических психологов, психотерапевтов. Эмпатия нужна для повышения продуктивности деятельности, для развития компетентности в общении, для создания более глубоких и личных отношений.

Эмпатия также может пониматься как эмоциональная отзывчивость человека на переживания другого человека, отклик на чувства другого, а также как сопереживание – переживание человеком тех же эмоциональных состояний, которые испытывает другой, на основе полного отождествления.

Помимо эмоциональной выделяют эстетическую эмпатию – вчувствование в художественный образ, объект, вызывающий эстетическую реакцию.

Различают три вида эмпатии:

эмоциональную эмпатию, основанную на механизмах подражания поведению другого человека;

когнитивную эмпатию, базирующуюся на интеллектуальных процессах (сравнение, аналогия и т.д.);

предикативную эмпатию, проявляющуюся как способность человека предсказывать реакции другого в конкретных ситуациях.

Развитая способность к эмпатии является профессионально важным качеством для людей, чья работа непосредственно связана с людьми (чиновники, руководители, продавцы, менеджеры персонала, педагоги, психологи, психотерапевты и другие).

Участники делятся на пары. На спину каждого прикрепляется карточка с названием чувств. Нужно без слов объяснить своему партнеру, чтобы он мог как можно быстрее ее отгадать.

Обсуждение: Какие впечатления вы испытали от этого упражнения?

7. Упражнение «Фото «Мы успешная команда!»»

Всей командой нужно создать фото или памятник на тему «Мы успешная команда!». Можно добавить девиз или слоган и произнести его всем вместе.

Фотография на память.

Дополнительная информация

М. Дойч классифицирует конфликты по критерию истинности-ложности или реальности:

«подлинный» конфликт — существующий объективно и воспринимаемый адекватно;

«случайный, или условный» — зависящий от легко изменяемых обстоятельств, что, однако, не осознается сторонами;

«смещенный» — явный конфликт, за которым скрывается другой, невидимый конфликт, лежащий в основании явного;

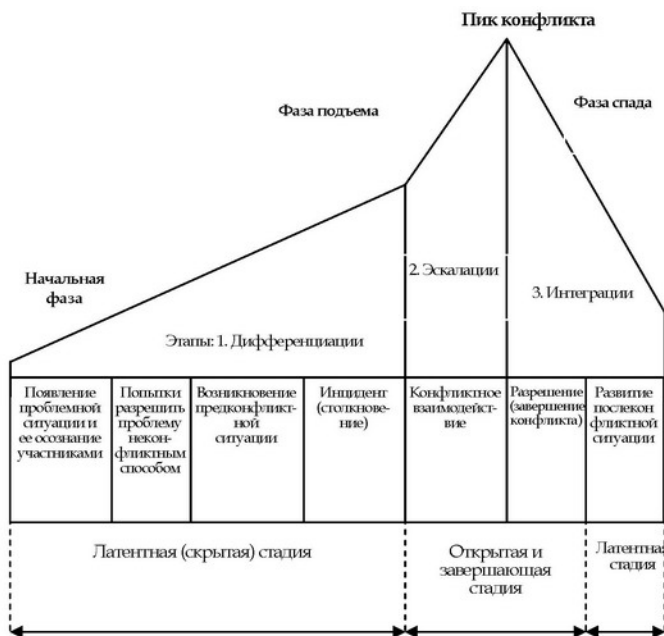
«неверно приписанный» — конфликт между сторонами, ошибочно понявшими друг друга, и, как результат, по поводу ошибочно истолкованных проблем;

«латентный» — конфликт, который должен был бы произойти, но которого нет, поскольку по тем или иным причинам он не осознается сторонами;

«ложный» — конфликт, существующий только в силу ошибок восприятия и понимания при отсутствии объективных оснований.

Классификация конфликтов по типу социальной формализации: официальные и неофициальные (формальные и неформальные). Эти конфликты, как правило, связаны с организационной структурой, ее особенностями и могут быть как «горизонтальными», так и «вертикальными».

В динамике конфликта выделяют три периода, каждый из которых имеет конкретные этапы.



Латентный период (предконфликт) включает следующие этапы:

возникновение объективной проблемной ситуации;

осознание объективной проблемной ситуации субъектами взаимодействия;

попытки сторон разрешить объективную проблемную ситуацию неконфликтными способами;

возникновения предконфликтной ситуации.

Возникновение объективной проблемной ситуации.

Конфликт порождается объективной проблемной ситуацией, когда возникают противоречия между субъектами (их целями, мотивами, действиями, стремлениями и т.п.). Поскольку противоречия еще не осознаны и нет конфликтных действий, то эту

ситуацию называют проблемной. Она является результатом действия преимущественно объективных причин.

Объективные противоречивые ситуации, возникающие в процессе деятельности людей, создают возможность возникновения конфликтов, которые становятся реальностью только в сочетании с субъективными факторами. Условия перехода - осознание объективной проблемной ситуации.

Осознание объективной проблемной ситуации. Восприятие действительности как противоречивой, понимание необходимости начать какие-то действия для устранения противоречий составляют содержание данного этапа. Наличие препятствия для реализации интересов способствует тому, что проблемная ситуация воспринимается субъективно, с искажением. Субъективность восприятия порождается природой психики, социальными различиями участников коммуникации (ценностями, социальными установками, идеалами, интересами).

Индивидуальность осознания зависит от уровня знаний, потребностей, особенностей участников взаимодействия. Чем сложнее ситуация и чем быстрее она развивается, тем больше вероятность ее искажения оппонентами.

Попытки сторон разрешить объективную проблемную ситуацию неконфликтными способами. Осознание ситуации как противоречивой не всегда автоматически приводит к конфликтному противодействию сторон. Чаще они (или один из них) пытаются решить проблему неконфликтными способами - убеждением, разъяснением, просьбами, информированием стороны-оппонента. Иногда участник взаимодействия уступает, не желая перерастания проблемной ситуации в конфликт. В любом случае на данном этапе стороны аргументируют свои интересы и фиксируют позиции.

Возникновение предконфликтной ситуации. Конфликтность ситуации воспринимается как наличие угрозы опасности для одной из сторон взаимодействия. Ситуация может осознаваться как предконфликтная в случае восприятия угрозы для определенных общественно важных интересов. Причем действия оппонента рассматриваются не как потенциальная угроза (что существует в проблемной ситуации), а как непосредственная. Именно ощущение непосредственной угрозы способствует развитию ситуации в сторону конфликта, является «пусковым механизмом» конфликтного поведения.

Открытый период называют конфликтным взаимодействием или собственно конфликтом. Он включает:

инцидент;

эскалацию конфликта ;

сбалансированное противодействие;

завершение конфликта.

Инцидент

- это первое столкновение сторон, проба сил, попытка с помощью силы решить проблему в свою пользу.

Если привлеченных одной из сторон ресурсов достаточно для соотношения сил в свою пользу, то инцидентом конфликт может и ограничиться. Часто конфликт развивается дальше как череда конфликтных событий, инцидентов. Конфликтные взаимодействия способны видоизменять, усложнять первоначальную структуру конфликта, добавляя новые стимулы для дальнейших действий.

Этот процесс можно представить следующим образом: переход от переговоров к борьбе - борьба разжигает эмоции - эмоции увеличивают ошибки восприятия - это ведет к интенсификации

фикации борьбы т.д. Такой процесс получил название «эскалация конфликта». Эскалация заключается в резкой интенсификации борьбы оппонентов.

Сбалансированное противодействие. Стороны продолжают противодействовать, однако интенсивность борьбы снижается. Стороны осознают, что продолжение конфликта силовыми методами не дает результата, но действия для достижения согласия еще не начинаются.

Завершение конфликта заключается в переходе от конфликтного противодействия к поиску решения проблемы и прекращению конфликта при любых условиях. Основные формы завершения конфликта: разрешение, урегулирование, угасание, устранение или перерастание в другой конфликт.

Латентный (послеконфликтный) период включает два этапа: частичную нормализацию отношений оппонентов и полную нормализацию их отношений.

Частичная нормализация отношений происходит в условиях, когда не исчезли негативные эмоции, которые оказывались в конфликте. Этап характеризуется переживаниями участников, осмыслением ими своей позиции. Происходит коррекция самооценки, уровня притязаний, отношения к партнеру. Обостряется чувство вины за свои действия в конфликте. Негативные установки по отношению друг к другу не дают возможности сразу нормализовать отношения.

Полная нормализация отношений наступает в момент осознания сторонами важности дальнейшего конструктивного взаимодействия. Этому способствует преодоление негативных установок, продуктивное участие в совместной деятельности, достижение доверия.

В конфликте можно выделить период, который характеризуется дифференциацией сторон. Конфликт развивается по восходящей линии, разногласия между сторонами усиливаются. Конфронтация продолжается до тех пор, пока дальнейшая эскалация не теряет смысл. С этого момента начинается процесс интеграции. Участники начинают стремиться к соглашению, приемлемому для обеих сторон.