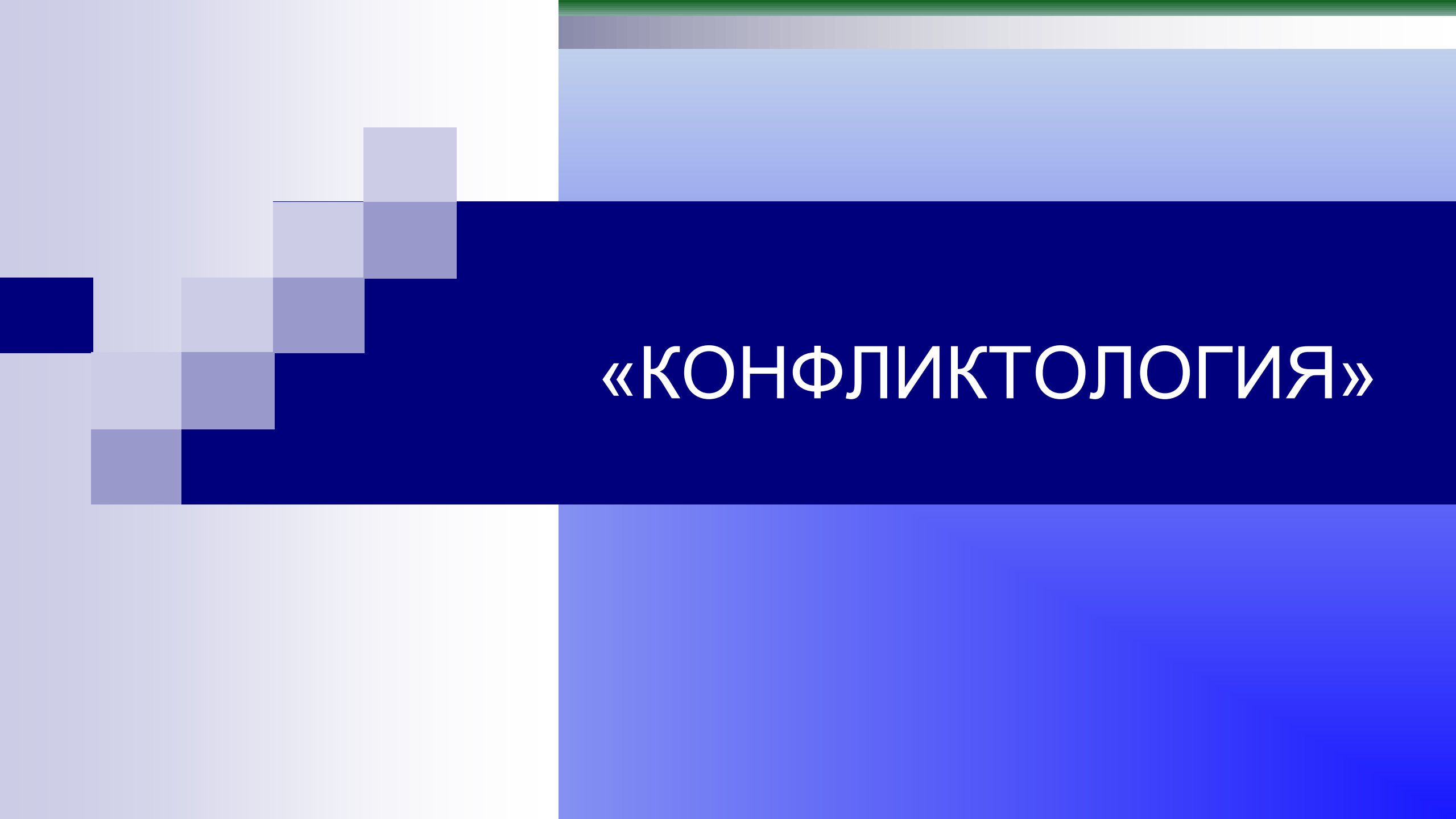




«КОНФЛИКТОЛОГИЯ»

Подходы в изучении конфликта

бесконфликтная модель общества – гармоничное развитие социальных групп (Талкотт Парсонс)

конфликты – явление естественное и неизбежное (Льюис Козер)

Определения конфликта

■ Конфликт это:

- 1) наивысшая стадия развития противоречий в отношениях между людьми, социальными группами, общества в целом;
- 2) отсутствие согласия между двумя или более сторонами;
- 3) столкновение противоположно направленных целей, интересов, позиций, мнений или взглядов людей.

Классификация конфликтов

<i>Признак классификации</i>	<i>Виды конфликтов</i>
По источникам и причинам возникновения	Объективные и субъективные; организационные, эмоциональные и социально-трудовые; деловые и личностные
По формам и степени столкновения	Открытые и скрытые; инициативные и спровоцированные; неизбежные, вынужденные, лишенные целесообразности
По коммуникативной направленности	Горизонтальные, вертикальные, смешанные
По масштабам и продолжительности	Общие и локальные; кратковременные и затяжные; скоротечные и долгосрочные
По составу конфликтующих сторон	Внутриличностные, межличностные, внутригрупповые, межгрупповые
По способам урегулирования	Антогонистические и компромиссные; полностью или частично разрушаемые; приводящие к согласию и сотрудничеству
По функциональной значимости	Позитивные и негативные; конструктивные и деструктивные; созидательные и разрушительные

Причины возникновения конфликтов

Объективные (общие) обстоятельства социального взаимодействия людей, которые привели к столкновению их интересов	Субъективные (частные) связаны с индивидуальными психологическими особенностями оппонента, которые приводят к выбору именно конфликтного способа разрешения противоречия
Плохо выполненная работа	Оценка поведения другого как недопустимого (не ожидаемое поведение)
Образ жизни	Недостаточная устойчивость к стрессовым факторам
Недостаточно устойчивые стереотипы межличностных и межгрупповых отношений	Плохо развитая способность к эмпатии
Несвоевременно выполненная работа	Завышенный или заниженный уровень притязаний (самооценка)
Слабая разработанность правовых и других нормативных процедур разрешения социальных противоречий	Холерический тип темперамента

Формулы конфликта

$$K = K_{\text{сит}} + K_{\text{сит}} + K_{\text{сит}} + \dots$$

$$K = K_{\text{сит}} + \text{инцидент},$$

$K_{\text{сит}}$ – истинные накопившиеся противоречия;

инцидент – случай или происшествие, которое дает возможность разгореться конфликту

Конфликтогены – слова или действия. Для конфликта необходима эскалация конфликтогенов, каждый из которых должен быть сильнее предыдущего.

Типы конфликтогенов: 1) стремление к превосходству; 2) проявление агрессии; 3) проявление эгоизма

Структура конфликта

- **участники конфликта:**

- непосредственные участники;
- подстрекатели (провоцируют конфликт, сами могут в нем и не участвовать);
- пособники (помогают развитию конфликта советами)
- организаторы (планируют, организуют и планируют последствия);
- посредники и судьи (авторитетные люди или властные структуры)

- **конфликтная ситуация как база конфликта**

- **поведение, направленное на разрушение намерений другой стороны**

- **границы конфликта (территориальные, временные)**

Динамика конфликта

I-я стадия – предконфликтная:

- 1) возникает противоречие, которое еще не осознано и конфликтных действий нет;
- 2) реальность воспринимается как проблемная, возникает потребность принять меры;
- 3) стороны пытаются разрешить проблемную ситуацию;
- 4) ситуация воспринимается как наличие непосредственной угрозы

II-я стадия: собственно конфликт:

- 1) инцидент – первое столкновение сторон;
- 2) эскалация – резкая интенсификация борьбы оппонентов;
- 3) сбалансированное противодействие – интенсивность борьбы снижается, но действия по достижению согласия еще не принимаются;
- 4) Завершение конфликта – поиск решения проблемы

III-я стадия: послеконфликтная:

- 1) частичная нормализация отношений – негативные эмоции не исчезли, но происходит осмысление своей позиции, коррекция самооценок, отношения к партнеру;
- 2) полная нормализация отношений – наступает при осознании сторонами важности дальнейшего конструктивного взаимодействия

Типы конфликтных личностей

Ситуативно-конфликтная личность	определяется ее временным психическим состоянием (утомление, стресс, недовольство собой, оскорбление и т.д.)
Постоянно-конфликтная личность (конфликтность постоянная характеристика человека)	• <i>ригидная</i> (негибкая, инертная) личность – повышенная обидчивость, подозрительность к реальной или мнимой несправедливости • <i>неуправляемая</i> (импульсивная) личность – несдержанность эмоций, необдуманность своего поведения, отвержение общепринятых норм, во всех неприятностях склонна обвинять других, но не себя • <i>сверхточная</i> личность – обладает повышенной тревожностью, чрезмерна чувствительна к деталям, предъявляет завышенные требования к другим и к себе. Глубоко переживает свои неудачи, от конфликта страдает сама личность. • <i>демонстративная личность</i> – планирование своей деятельности осуществляет ситуативно, не терпит кропотливой работы, часто конфликт провоцирует сама личность • <i>бесконфликтная личность</i> – легко внушаема, часто противоречива, зависима от мнения окружающих. Причина конфликта – тяга к соглашательству

Теории поведения личности в конфликте

Основные модели поведения личности в конфликтном взаимодействии

1. **Конструктивная модель** – индивид нацелен на поиск приемлемого решения
2. **Деструктивная модель** – индивид стремится к обострению конфликта
3. **Конформистская модель** – личность ведет себя пассивно, склонна к уступкам

Индивидуальные стратегии конфликтного поведения личности

- **на общение** – собеседники (экстраверты, вся активность направлена на общение, реже вступают в конфликт, предпочитают сотрудничество или компромисс);
- **на познание внешнего или внутреннего мира** – мыслители (интроверты, дистантны в отношениях, следовательно им труднее попасть в конфликтную ситуацию, но если попадают, то выстраивают сложную систему доказательств своей правоты и неправоты, чаще всего предпочитают уходить от конфликта)
- **на дело** – практики (ориентированы на дело, отношения с другими имеют напряженный характер, склонны недооценивать последствия конфликта, т.к. безразличны к сохранению отношений, более чувствительны к оценке своих деловых качеств, предпочитают принуждение в общении с «собеседником» и «мыслителем»)

Пути разрешения конфликтного поведения

1. Уход (уклонение)	стремление не вступать в обсуждение вопросов, предполагающих разногласия
2. Сглаживание (приспособление)	сочетание оправдания (я больше так не буду) с обещанием
3. Компромисс	достижение соглашения путем взаимных уступок
4. Принуждение	стремление заставить другую сторону принять свою точку зрения любой ценой
5. Конфронтация	каждая сторона настаивает на своей позиции, никто не хочет уступать, все компромиссы отвергаются
6. Сотрудничество	находится решение, которое устраивает обе стороны

Трансактный анализ (Эрик Берн)

Основная цель: научить человека анализировать свое общение и адекватно реагировать на сложившуюся ситуацию

Трансакция – единица общения, состоящая из стимула (обращение одного партнера по общению к другому, вербальное или невербальное) и реакции (ответ партнера на стимул)

Вступая в общение каждый может выступать в трех состояниях (состояниях «Я»):

- **родитель** – огромное собрание в голове записей, отражающих поведение и высказывание собственных родителей, воспринятых личностью в первые годы жизни
- **ребенок** - состоит из чувств и эмоций, пережитых человеком в период раннего детства
- **взрослый** - попытка найти компромисс между надо и хочу, стремление к рациональному, разумному и адекватному ситуации поведению

Необходимо определять состояние «Я» партнера в процессе общения.

Ссылка для прохождения тестирования

После изучения лекции необходимо пройти тестирование при помощи сервиса Гугл-формы.

https://docs.google.com/forms/d/1hVN-L0-yYjd0h13trDkPe2HSZx-8lcqqceU6fyD_owA

Пожалуйста, корректно заполняйте поля ФИО, название цикла

ПП - профессиональная переподготовка

ПК – повышение квалификации