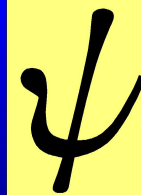


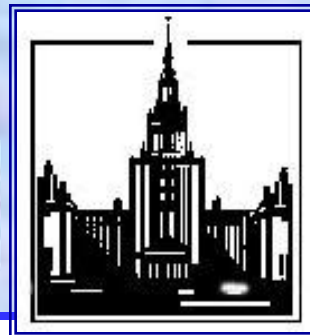
# Тема: «Сущность психологического конфликта»



## Лекция № 6 по учебной дисциплине «Основы конфликтологии»

Доцент кафедры психологии МГУ имени  
М.В. Ломоносова В.Н. Ковалев

[Kovalev\\_vn@mail.ru](mailto:Kovalev_vn@mail.ru)



**ЦЕЛЬ ЛЕКЦИИ:**



**ИЗУЧИТЬ СУЩНОСТЬ, СТРУКТУРУ,  
ПРИЗНАКИ И ФУНКЦИИ  
ПСИХОЛОГИЧЕСКОГО КОНФЛИКТА**





# ПЛАН:

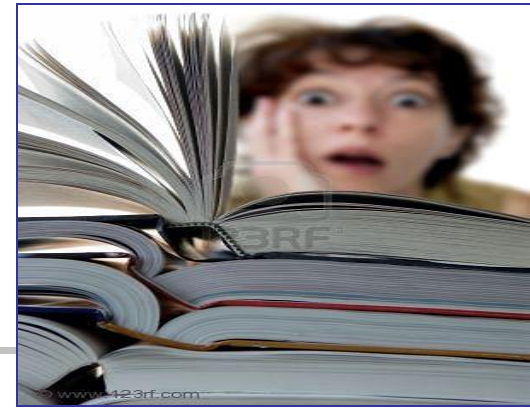


- Понятие и психологические детерминанты конфликта;
- Структура конфликта и его динамика;
- Признаки конфликта;
- Функции конфликта.





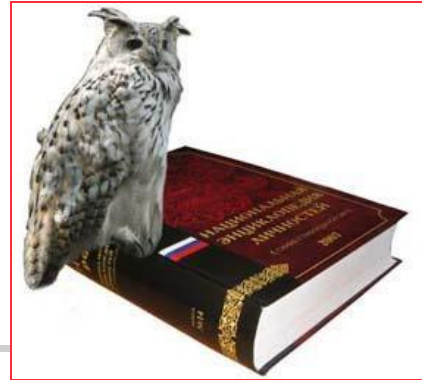
# Литература:



- Гришина Н.В. Психология конфликта. – СПб., 2000.
- Зеркин Д.П. Основы конфликтологии. - Ростов – на - Дону, 1998.
- Кармин А.С., Аллахвердова О.В., Викторов В.И. и др. Конфликтология / Под ред. А.С. Кармина. - СПб., 1999.
- Ковалев В.Н. Основы конфликтологии. – Севастополь, 2006.
- Рудакова И.А., Жильцова С.В., Филипченко Е.А. Конфликтология для педагогов. – Ростов/Дон, 2005.
- Уткин Э.А. Конфликтология: Теория и практика. – М., 1998.



# Понятие «конфликт»



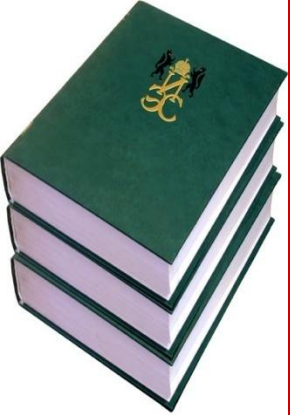
- Термин «**конфликт**» происходит от латинского *conflictus*, который в буквальном смысле означает столкновение, противодействие, противоборство. В психологической литературе понятие «конфликт» трактуется неоднозначно.
- **Г.В. Ложкин и Н.И. Повякель, Э.Я. Орлова: Конфликт** - столкновение разнонаправленных сил (ценностей, интересов, взглядов, целей, позиций) субъектов – сторон взаимодействия.
- **Д.П. Зеркин: Конфликт** - отражение стремления людей отстаиванию идей, принципов, интересов.
- **В.И. Андреев: Конфликт** - одна из форм человеческого взаимодействия, в основе которой лежат различного рода (реальные или иллюзорные, объективные и субъективные, в различной степени осознанные) противоречия между людьми.
- **Л. Козер: Конфликт** - идеологическое явление, отражающее устремление и чувства субъектов в борьбе за объективные цели: власть, статус, доходы и др. ресурсы.





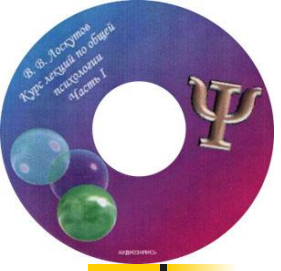
## Философская энциклопедия: «**Конфликт** - «предельный случай обострения противоречия»

- **А.Я. Анцупов и А.И. Шипилов:** **Конфликт** - борьба между отдельными людьми или группами. Конфликт - наиболее острый способ разрешения значимых противоречий, возникающих в процессе взаимодействия сторон.
- **Н.М. Коряк и Ф.М.Бордкин:** **Конфликт** - психологическое противоборство сторон, имеющих несовместимые цели и интересы.
- **У. Юри:** Конфликт - реакция на неблагоприятные ситуации, которые травмируют личность, препятствуют в достижении целей.
- **В.В. Скворцов:** **Конфликт** - активное столкновение тенденций, оценок, принципов, мыслей, характеров, воззрений, эталонов поведения.
- **А.Г. Здравомыслов:** «**Конфликт** - это форма отношений между потенциальными или актуальными субъектами социального действия, мотивация которых обусловлена противостоящими ценностями и нормами, интересами и потребностями».



## Психологический словарь: «Конфликт - трудноразрешимое противоречие, связанное с острыми эмоциональными переживаниями».

- **Д.П. Зеркин:** **Конфликт** - отражение стремления людей отстаиванию идей, принципов, интересов.
- **Д. Шапиро:** **Конфликт** - реакция на неблагоприятные ситуации, которые травмируют личность, препятствуют в достижении целей.
- **Бихевиористы** (Дж. Доллард, Л. Дуб, Н. Миллер, А. Бандура), в рамках концепции фрустрационной детерминации агрессии, рассматривают **конфликт как форму агрессивного ответа на внешнюю ситуацию.**
- **В.А. Друзь и А.М. Бандурка:** **Конфликт** – это столкновение противоположных целей, позиций, мнений и взглядов оппонентов или субъектов взаимодействия, установок и ценностной



# РЕКОМЕНДУЕМЫЕ ОПРЕДЕЛЕНИЯ КОНФЛИКТА

- **Н.В. Гришина: Конфликт** - «столкновение противоположно направленных, несовместимых друг с другом тенденций, отдельно взятого эпизода в сознании, в межличностных взаимодействиях или межличностных отношениях индивидов или групп людей, связанное с отрицательными эмоциональными переживаниями».
- **В.Н. Ковалев: Конфликт** - **трудноразрешимое осознаваемое противоречие**, детерминированное столкновением целей, ценностей, взглядов и интересов сторон, возникшее в определенных условиях, **связанное с острыми эмоциональными негативными переживаниями субъектов**, блокирующими их когнитивную сферу, выражающее претензию каждого на истинность собственного мнения и **приводящее к борьбе**.

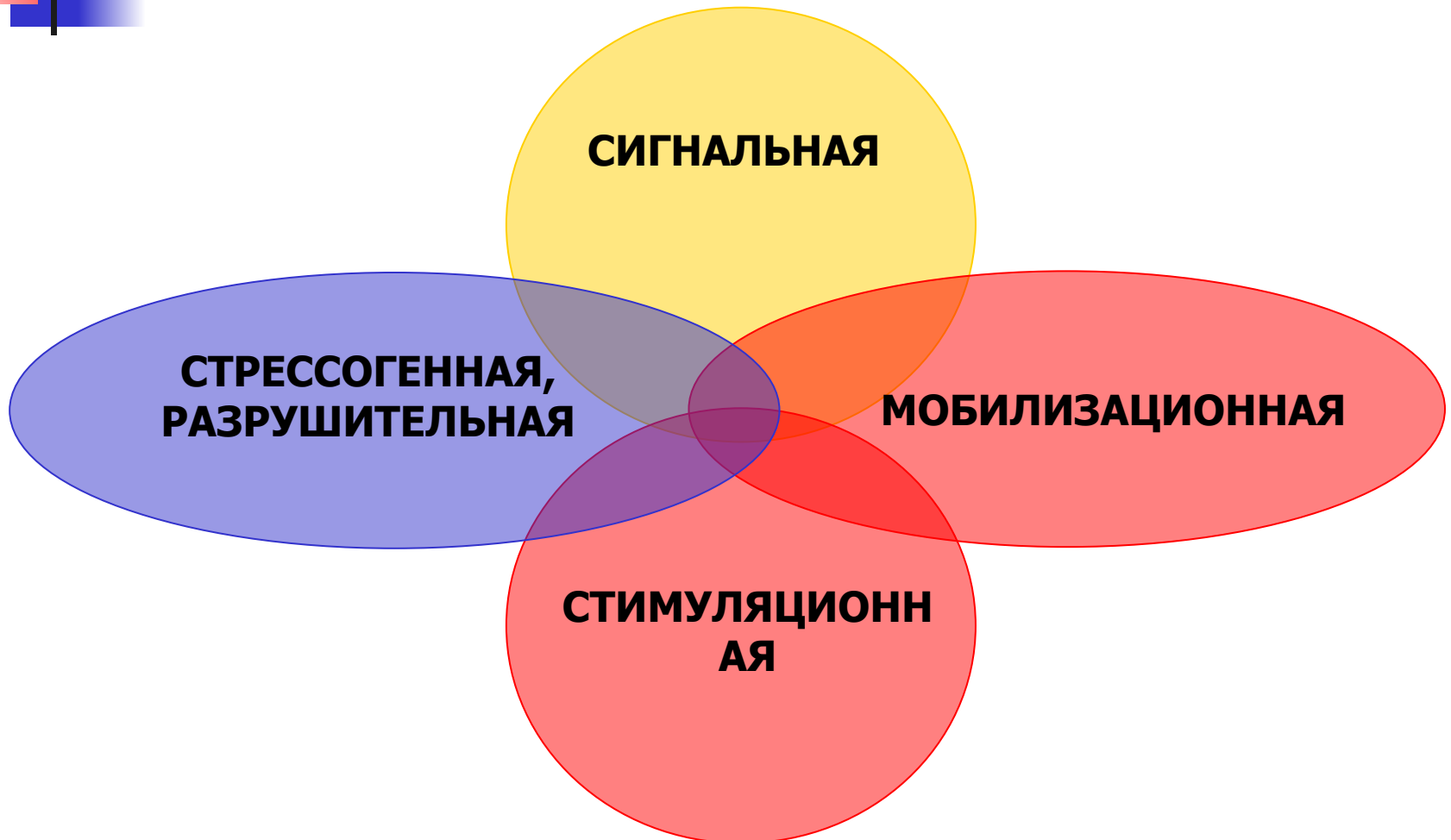






# ФУНКЦИИ КОНФЛИКТА

---

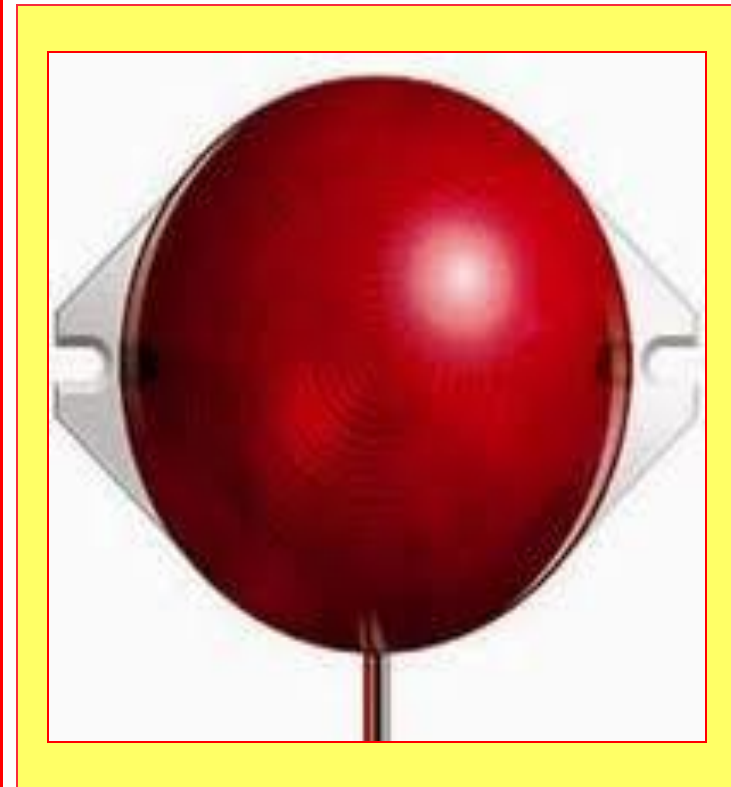




# Сигнальная функция

Служит выражению неудовлетворенности или протеста субъектов, то есть информирует стороны об их интересах и потребностях. Конфликтная ситуация сигнализирует нам о том, что возникло противоречие, которое надо разрешать.

Прежние отношения в конструктивном русле невозможны, и необходимо выходить на новый более высокий уровень отношений.



# Стимуляционная функция

Конфликт стимулирует нас к решительным действиям, направленным на согласование интересов, позиций, взглядов и действий.





# Стрессогенная, разрушительная функция



- Конфликты порождают стрессы и неврозы, другие заболевания;
- Приводят к разрушению личности и бывают причиной суицидальных действий;
- Конфликты могут привести к разрыву отношений между людьми;
- Они отнимают много времени и сил;
- Нарушают ритм работы, ведут к снижению производительности труда.





# Мобилизационная функция

**Конфликтные  
ситуации мобилизуют  
ресурсы сторон,  
требуют  
повышенного  
внимания к  
проблеме.**





# Деструктивные функции конфликта



- отвлекает время и силы от решения более важных дел;
- вызывает поведение, противоречащее моральным нормам, ведет к проявлению заниженной самооценки;
- поляризует позиции людей в группе и препятствует внутригрупповому взаимодействию;
- усугубляет различия в ценностях;
- провоцирует неприемлемые способы действий и поведения.





# Конструктивные функции конфликта



- способствует решению проблем;
- увеличивает степень включенности в обсуждаемую проблему;
- обеспечивает эмоциональную разрядку;
- позволяет людям больше узнать друг о друге;
- способствует личностному росту, приобретению знаний и умений в профессиональном общении.



# КОНФЛИКТНАЯ СИТУАЦИЯ

- Сущность конфликта лаконично выражается формулой:  
***конфликт = конфликтная ситуация + инцидент.***
- Конфликтная ситуация - основа конфликта, включает либо противоречивые позиции сторон по какому либо поводу, либо несовпадающие интересы, желания, влечения оппонентов. Она вызывает волнение, недовольство, опасения, но не выражает агрессивных действий сторон.
- Конфликтная ситуация - это положение субъектных позиций, характеризующихся различной направленностью, непримиримостью во взаимоотношениях с претензией каждого на истинность собственного мнения.
- Конфликтная ситуация – объективная реальность социального бытия. Она является необходимым, но недостаточным условием для возникновения конфликта.
- Конфликтная ситуация, а точнее отношение к ней субъектов, может предопределить результат конфликта. Т. Добсон и В. Миллер сформулировали формулу вероятности исхода конфликта:  
***Ситуация + отношение к ней сторон = исход конфликта.***

**Конфликтная ситуация** – это ситуация скрытого или открытого противоборства двух или нескольких участников (сторон), каждый из которых имеет свои цели и мотивы, средства и способы решения лично значимой проблемы

**Конфликтная ситуация** — ситуация, при которой имеются несогласованные интересы.

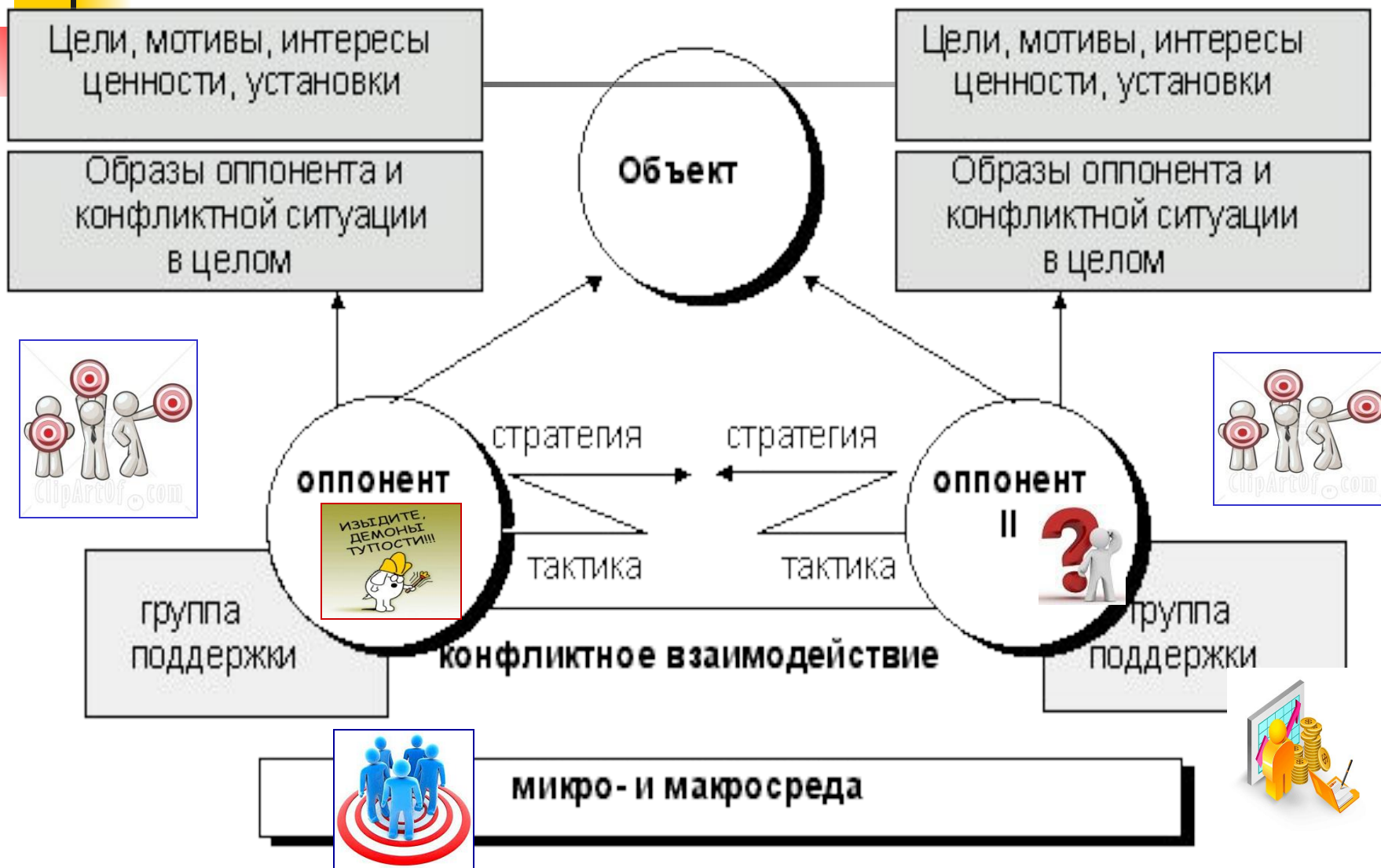
**Конфликтная ситуация** - доведенная до поведенческого уровня ролевая дисфункция.

- **Конфликтная ситуация** является необходимым, но недостаточным условием для возникновения конфликта. Инцидент является достаточным условием.
- Внешними **признаками конфликтной ситуации** является напряжение отношений между субъектами, появление негативных установок, неадекватная оценка происходящего, эмоциональные переживания и т. д. В процессе развития событий под влиянием объективных и субъективных факторов конфликтная ситуация может исчезнуть, трансформироваться в другую или перерасти в открытый конфликт. Каждая К/С имеет объективное содержание и субъективное значение.



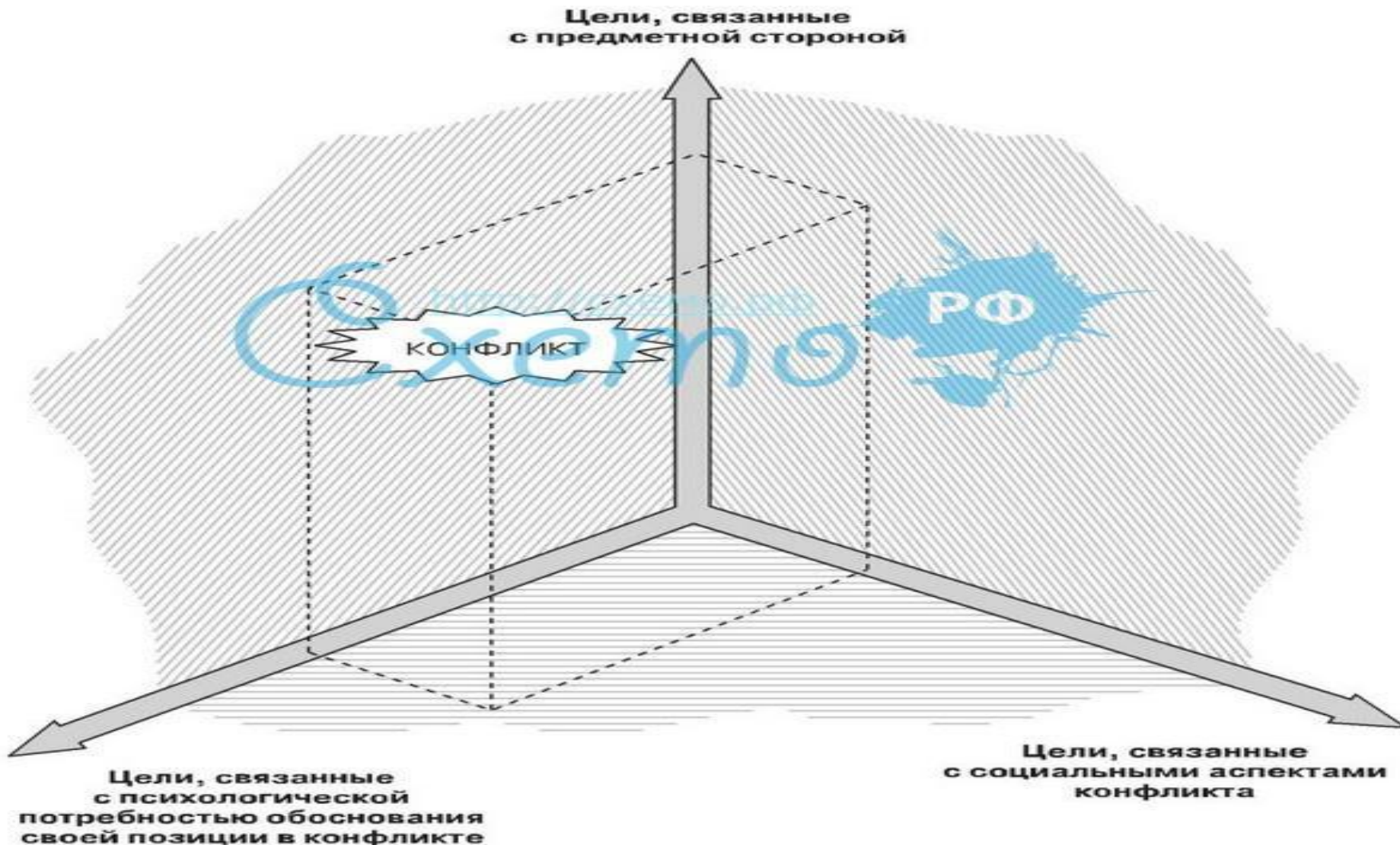
# Структура конфликта

## Структура конфликтной ситуации





# Целевая структура конфликтной ситуации (по Н. В. Гришиной)



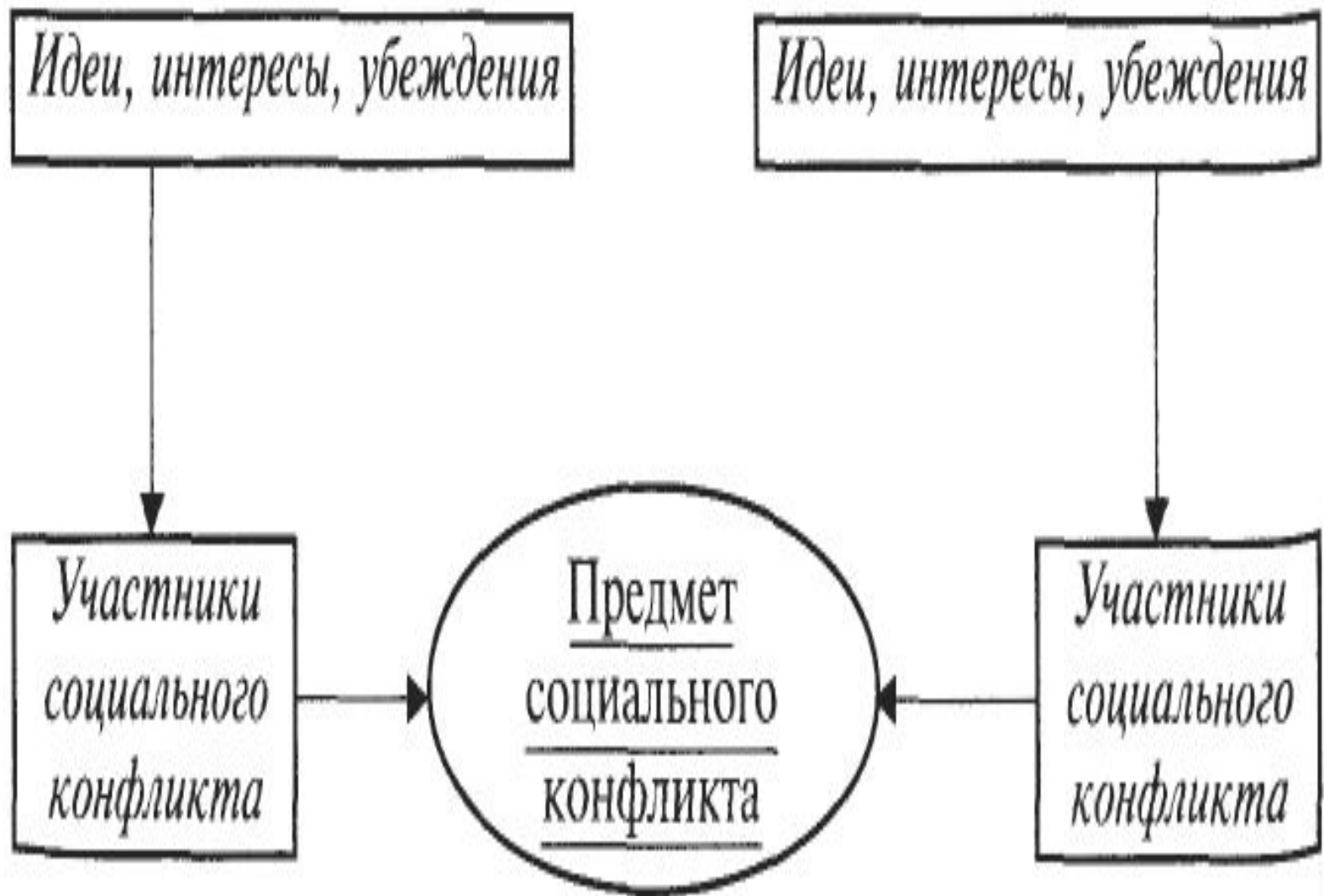


Рис. 9.1. Схема конфликтной ситуации

**Конфликт** = участники + объект +  
конфликтная ситуация + инцидент



## Три уровня конфликтных ситуаций:

- Спор, когда идет обсуждение, в рамках которого открываются новые возможности;
- Конкурентная борьба, в процессе которой стороны соперничают, чтобы достичь цели с лучшими результатами, что стимулирует развитие творчества и инициативности;
- Конфликт, который просто вреден, поскольку одна сторона стремится помешать другой в достижении каких-либо целей.

# Предконфликтная ситуация



- **Предконфликтная ситуация** в динамике конфликта - это рост напряженности в отношении между потенциальными субъектами конфликта, вызванный определенными противоречиями. Это положение дел накануне конфликта.
- Лишь те противоречия, которые осознаются потенциальными субъектами конфликта как несовместимые, ведут к обострению социальной напряженности. Но чаще всего на этой стадии уже существуют какие-то предпосылки для конфликта.
- Если напряженность в отношениях не выливается в открытые конфликтные столкновения и подобное состояние сохраняется довольно долго, то его называют потенциальным, или латентным конфликтом.

# Причины роста напряженности в предконфликтной ситуации

- А) реальные «ущемления» интересов, потребностей и ценностей людей;
- Б) неадекватное восприятие происходящих в обществе или отдельных социальных общностях изменений;
- В) неверная или искаженная информация о тех или иных (реальных или мнимых) фактах, событиях и т.п.





# Динамика предконфликтной ситуации



- **Первая фаза:** возникновение противоречий по поводу определенного спорного объекта; рост недоверия и социальной напряженности; предъявление односторонних или взаимных претензий; уменьшение контактов и накопление обид;
- **Вторая фаза:** стремление доказать правомерность своих притязаний и обвинение противника в нежелании решать спорные вопросы «справедливыми методами»; замыкание на своих собственных стереотипах; появление предубежденности и неприязни в эмоциональной сфере;
- **Третья фаза:** разрушение структур конструктивного взаимодействия; переход от взаимных обвинений к угрозам; рост агрессивности; «формирование образа врага» и установка на борьбу с оппонентом.



# ИНЦИДЕНТ



- **Инцидент** – это превышение порога толерантности, выраженное в действиях.
- **Инцидент** субъективен, тогда как конфликтная ситуация объективна.
- **Следствие инцидента** - травмирующий опыт участников конфликта, разрушение отношений.
- **Инцидент** – достаточное условие и формальный повод для начала непосредственного столкновения сторон.





**Инцидент** – это практические действия участников конфликтной ситуации, которые характеризуются бескомпромиссностью поступков и направлены на обязательное овладение объектом обостренного встречного интереса. (Волков)

- **Субъективность инцидента** означает, что самая серьезная конфликтная ситуация не перерастет в конфликт, если его участники не переступят определенных этических норм во взаимодействии и найдут верные способы урегулирования противоречия.
- **Инцидент** знаменует собой переход конфликта в новое качество. Возможны три варианта поведения сторон:
- стороны стремятся уладить возникшие противоречия и найти компромисс;
- одна из сторон делает вид, что «ничего не произошло» (уход от конфликта);
- инцидент становится сигналом к началу открытого противостояния.



# Инциденты

## Типы инцидентов

(по характеру возникновения)



Объективные целенаправленные инциденты

Объективные нецеленаправленные инциденты

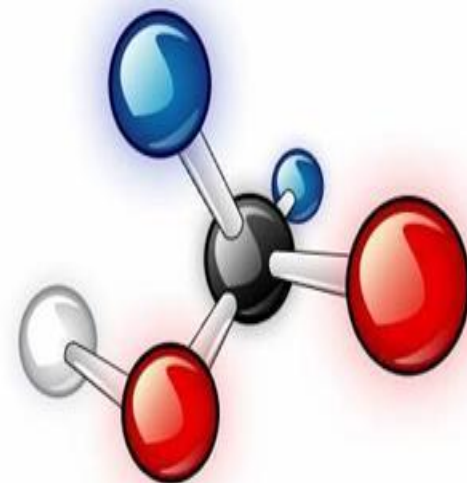
Субъективные целенаправленные инциденты

Субъективные не целенаправленные инциденты

# СТРУКТУРА КОНФЛИКТА -

совокупность связей конфликта,  
обеспечивающих его целостность.

1. Проблема (противоречие), предмет и объект конфликта.
2. Стороны конфликта (участники);
3. Интересы, цели и позиции сторон;
4. Опасения сторон;
5. Ресурсы сторон;
6. Образы (образ «Я», образ «Ты», образ ситуации);
7. Условия протекания конфликта;
8. Мотивы поведения сторон;
9. Стили поведения сторон в конфликте;
10. Исходы конфликта.



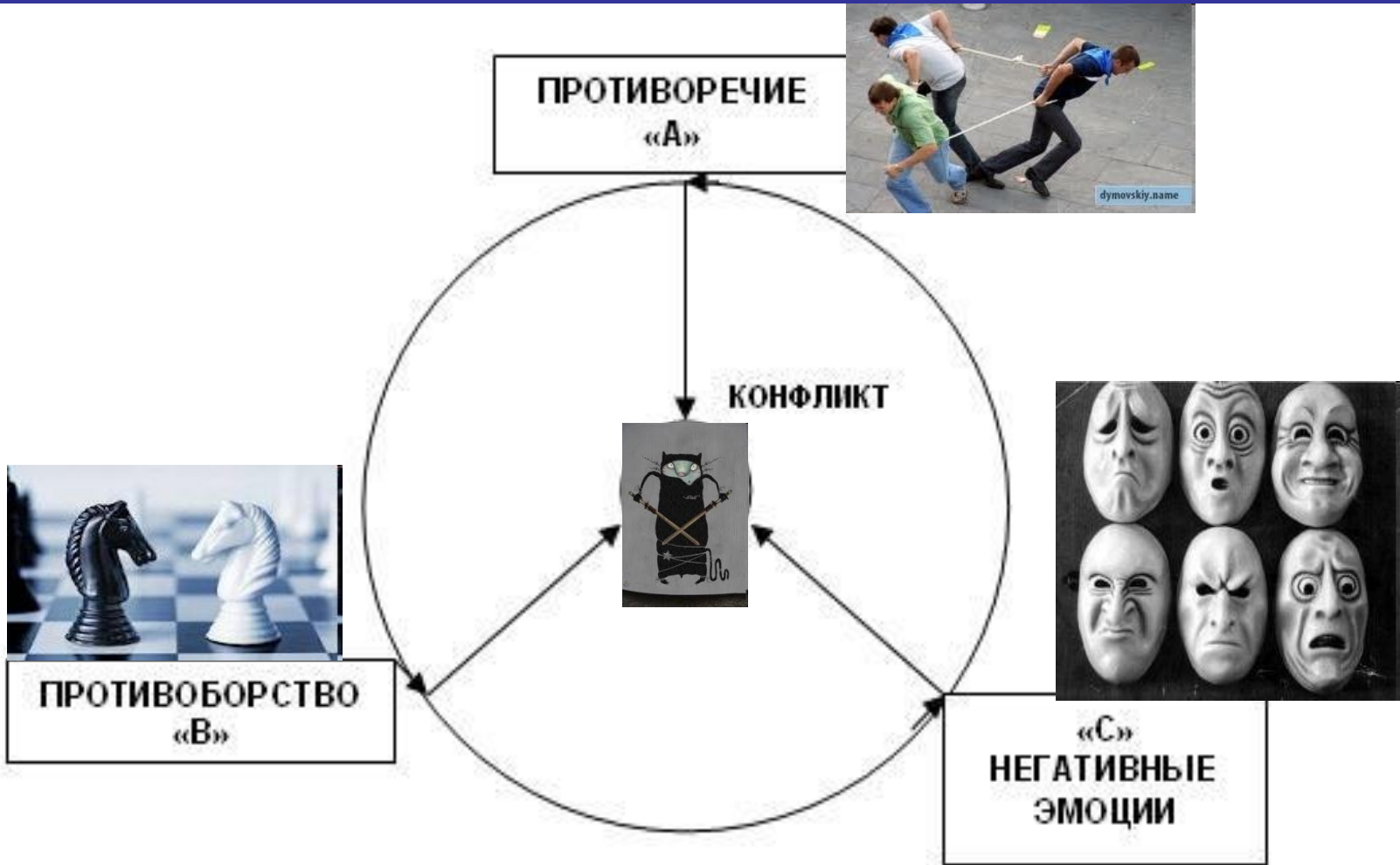
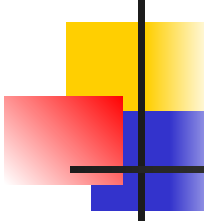
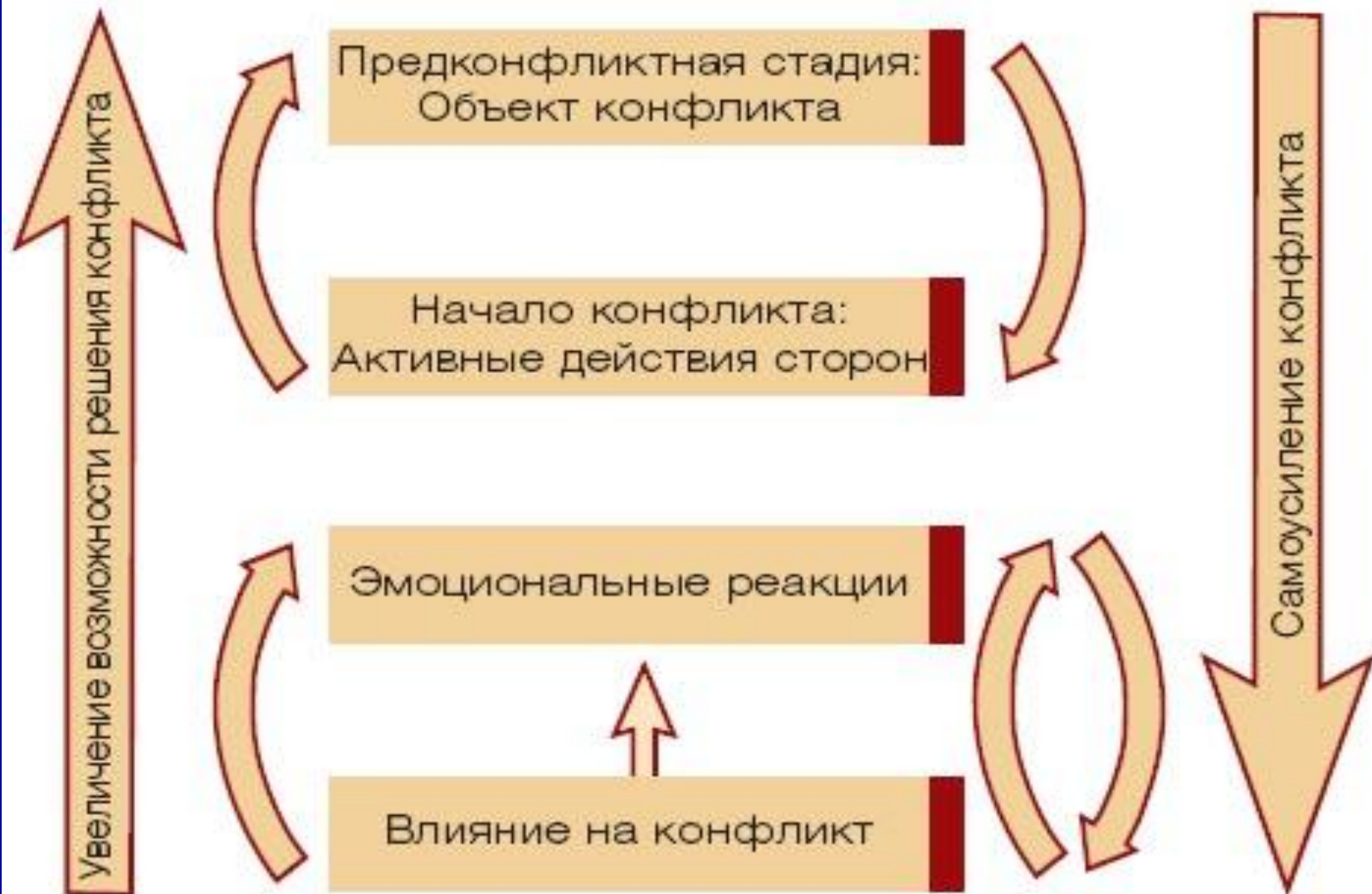
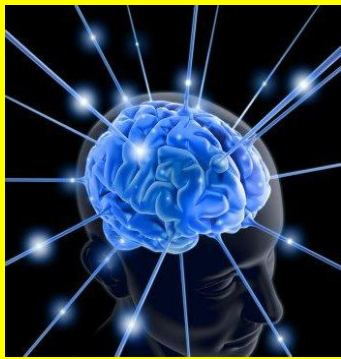


Рис. 2. Трёхвекторная динамическая модель структуры конфликта (В.А. Орлов).



# Структура конфликта





# ПРЕДМЕТ КОНФЛИКТА

- **Предмет (объект) конфликта** – это противоречие, то из-за чего возникает конфликт: предмет, явление, событие, проблемы, цель, действие, вызывающие к жизни конфликтную ситуацию и конфликты.
  - **Предмет конфликта** — непосредственный предмет спора, притязаний, источник взаимных претензий. В качестве объекта конфликта могут выступать материальные, социальные и духовные ценности, потребности, желания, убеждения личности, ее права, отдельные привилегии и др.
  - Важнейшими характеристиками предмета конфликта являются: а) неделимость;  
б) высокая значимость для всех участников.
- Предмет конфликта** – объективно существующая или воображаемая проблема, служащая основой конфликта.



# ОБЪЕКТ КОНФЛИКТА



- **Объект** является ядром проблемы, центральным звеном конфликтной ситуации.
- **Объект** не всегда удастся выделить из-за его скрытости. Он связан с категорией неделимости (порой субъективной) ценности, из-за которой развязывается конфликт.
- Иногда объект конфликта рассматривают как причину, повод конфликта.
- Иногда его отождествляют с предметом.
- Некоторые ученые считают, что конфликты бывают как «объектные», так и «безобъектные». Другие опровергают эту версию.



# Проблема конфликта

- **Конфликтная проблема** – это проблема согласования интересов, реализация которых выявилась в виде конфликта.
- Проблема согласования интересов не обязательно должна быть конфликтной. Но болезненное столкновение интересов всегда осуществляется конфликтным способом.
- С субъективной точки зрения «Я», её можно охарактеризовать как **осознание препятствия на пути достижения своей цели**. Этим препятствием является интерес другого человека («Ты»). С ней связаны **интересы и опасения**.
- **Проблема конфликта** - это диссонанс личности и её окружения (Л.А. Петровская).

О наличии проблемы свидетельствует: неопределенность, взволнованность, отсутствие конструктивных выходов, большое количество неизвестных переменных, заикливание на чем-либо, возмущение.

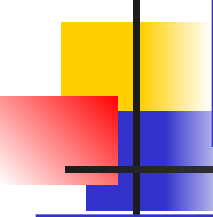
## **Конфликтной проблеме присущи три измерения:**

- проблема взаимной поддержки (отношения другого к твоим интересам);
- проблема взаимопонимания;
- проблема легитимности (нормативности поведения).

По мнению В.С. Мерлина, чтобы уточнить проблему, необходимо ответить на три группы вопросов:

1. **Как он относится к моим интересам?  
Как я отношусь к его интересам?  
Какие интересы влияют на наше общение, искажая его?**
2. **Понятны ли мне его интересы? Понимает ли он меня?  
С чем мы не согласны?**
3. **Что несправедливого видит он в моих действиях?  
Почему я раздражаюсь его поведением?**





## **Стороны конфликта – это субъекты социального взаимодействия, находящиеся в состоянии конфликта или же (явно или неявно) поддерживающие конфликтующих**

### **Различают таких участников:**

- **Актуальный участник** – это тот, который стремится, и делает все, чтобы изменить конфликтную ситуацию.
- **Потенциальный участник** – оценивает ситуацию как такую, которая затрагивает его интересы, но не желает оказывать влияние на нее.
- **Опосредованный участник** – человек, который может не знать о конфликте, но вероятность вовлечения, которого в конфликт (по мнению хотя бы одного из участников) вполне возможна.
- **Оппоненты** – участники конфликта, которые считают свои интересы несогласованными.
- **Противник** – оппонент, который желает реализовать свои интересы в ущерб интересов другого человека.

### **Характеристики участников конфликта:**

ранг; сила (определяется ресурсом); стили поведения, субъективные особенности.



# ИНТЕРЕСЫ, ПОЗИЦИИ, ЦЕЛИ

- **Интересы** подразумевают под собой чувства людей относительно того, что является желаемым для них. Интересы определяют образ мыслей и действия людей, которые лежат в основе их установок, целей, стремлений. Перед тем как интересы одной стороны сталкиваются с интересами другой, они должны перейти в притязания, выражающиеся в формах поведения каждой стороны, стремления достичь или превзойти.
- **Позиции** конфликтующих сторон – это то, о чем они заявляют друг другу в ходе конфликта или в переговорном процессе.
- **Цели сторон** – это движущая сила конфликтной ситуации.





SwanKuMoppet

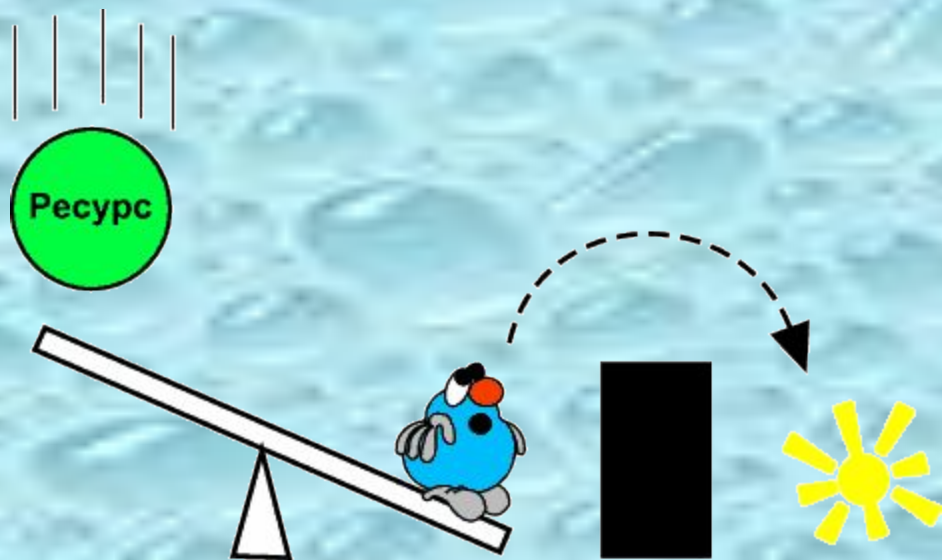
# Опасения сторон

**Опасения** - основной аффективный компонент конфликта, базирующийся на страхе, предубеждениях (связаны с установками).



# Ресурсы сторон:

**КОГНИТИВНЫЕ, КОММУНИКАТИВНЫЕ,  
ЭМОЦИОНАЛЬНО-ВОЛЕВЫЕ, ДУХОВНЫЕ,  
ФИЗИЧЕСКИЕ, МАТЕРИАЛЬНЫЕ И ДР.**



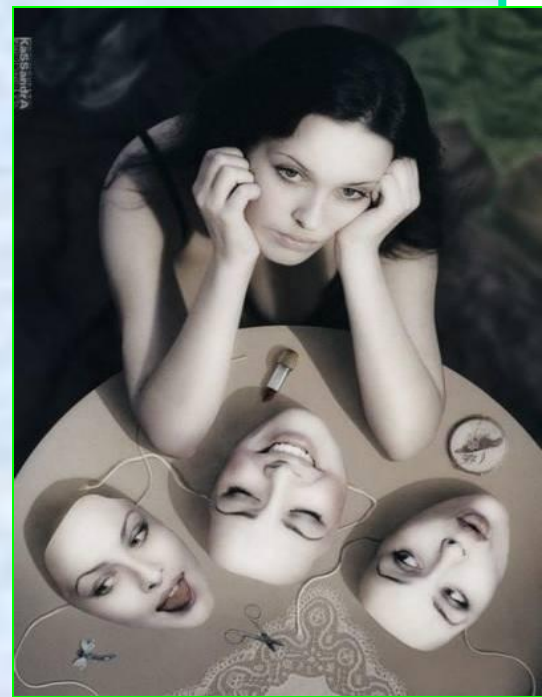




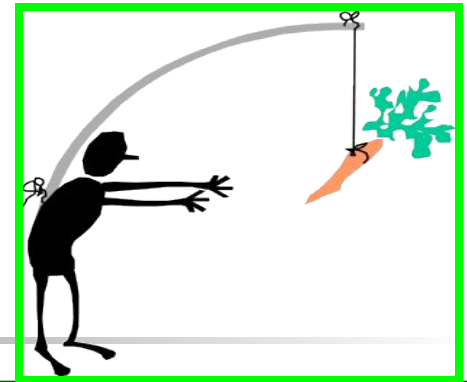
# Образы



- Образы: «Я», «Ты», «Мы», образ действия, образ исхода конфликта, образ конфликтной ситуации.
- Образ конфликтной ситуации – это отображение предмета конфликта в сознании субъектов конфликтного взаимодействия.



# МОТИВЫ



- **Мотивы конфликта** – это внутренние побудительные силы, подталкивающие субъектов социального взаимодействия к конфликту.
- Мотивы выступают в форме потребностей, интересов, целей, идеалов, убеждений).





# Стили поведения

- выражаются в стратегиях и тактиках поведения субъектов в конфликте. По К. Томасу и Р. Килмену: сотрудничество, соперничество, компромисс, избегание и приспособление.





# Реакции на конфликт: (по Мэрлин Биггерстафф)

- Капитуляция (уступать);
- Избегание (отступление);
- Конструктивное решение (приглашение к сотрудничеству);
- Триангуляция (создание объединения или коалиции против кого-то);
- Конфронтация (борьба)



# Конфликтные ситуации

## Стратегия поведения в конфликтной ситуации

**ПРИСПОСОБЛЕНИЕ** (изменение своей позиции)

**СОТРУДНИЧЕСТВО** (совместная выработка решений, удовлетворяющая интересам всех сторон)

**КОНКУРЕНЦИЯ**  
(открытая борьба за свои интересы)

**КОМПРОМИСС**  
(урегулирование путем взаимных уступок)

**ИГНОРИРОВАНИЕ**  
(выход из конфликтной ситуации не решая её)



# «СЕТКА К. Томаса и Р. Килмена» СТИЛИ ПОВЕДЕНИЯ В КОНФЛИКТЕ



# Графы поведенческих реакций субъектов в конфликтной ситуации (В.Н. Ковалев)

<b>Соперничество</b>	<b>Избегание</b>	<b>Сотрудничество</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>* спор; борьба;</li><li>* вызов; месть;</li><li>* обвинение;</li><li>* неистовство;</li><li>* словесные атаки;</li><li>* унижение;</li><li>* триангуляция;</li><li>* драка; цинизм.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>* желание спрятаться</li><li>* уклонение;</li><li>* отсрочка; ложь;</li><li>* игнорирование;</li><li>* пренебрежение;</li><li>* притворное согласие;</li><li>* неуместный юмор;</li><li>* избежание разговора.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>* диалог;</li><li>* переговоры;</li><li>* голосование;</li><li>* убеждение;</li><li>* объединение;</li><li>* логические рассуждения;</li><li>* обоюдovýгодный договор.</li></ul>
<b>Компромисс</b>	<b>Приспособление</b>	<b>Амортизация</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>* обмен ресурсами;</li><li>* справедливый торг;</li><li>* временное заключение соглашения;</li><li>* частичное соглашение, отказ от конфронтации;</li><li>* взаимные уступки.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>* согласие без борьбы;</li><li>* согласие без обсуждения;</li><li>* мазохизм;</li><li>* заискивание;</li><li>* принятие поражения.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>* юмор;</li><li>* допущение - согласие - контратака;</li><li>* активное слушание и выражение понимания, сочувствия, сопереживания.</li></ul>

## Формула вероятности исхода конфликта:

*Ситуация + отношение к ней сторон = исход конфликта*

(Терри Добсон и Виктор Миллер)

- **Условия протекания конфликта** - совокупность внешних и внутренних факторов, влияющих на поведение сторон, остроту протекания конфликта и его исход.
- **Исходы конфликта** - реальный или предполагаемый результаты конфликта.

Выделяют следующие **исходы конфликтов**:

1. Полное разрешение и угасание конфликта. При явном, истинном конфликте это победа одного оппонента и поражение другого или компромисс между ними.
2. Спад конфликта и переход в хроническое состояние.
3. Возврат в состояние конфликта. Такой исход возможен при любом типе конфликта, когда он не разрешен.
4. Мнимый выход из конфликта — отвлечение от проблемы без ее преодоления.



# Механизм возникновения конфликта





# ДИНАМИКА КОНФЛИКТА

- **Динамика конфликта находит свое выражение в двух основных понятиях:**
- **этапах;**
- **фазах (стадиях) конфликта.**



# ДИНАМИЧЕСКАЯ СХЕМА КОНФЛИКТА (по Волкову)



**ПОВОД**  
(причина)

Разрастание  
конфликта

Конфликтная  
ситуация (причина)

**ИНЦИДЕНТ**  
(следствие)



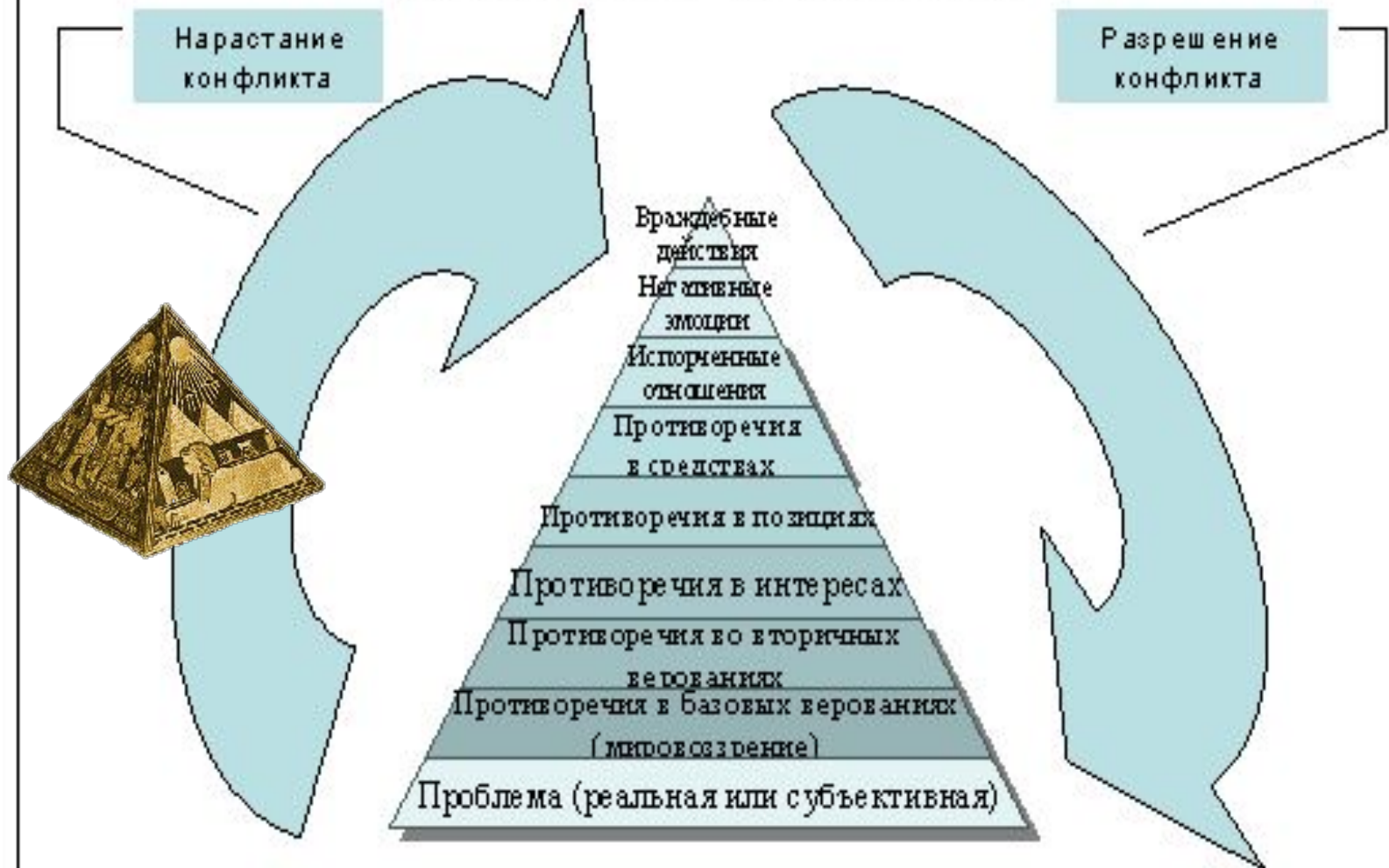
**Углубление  
Конфликта**  
(следствие)

# СХЕМА ЗАРОЖДЕНИЯ И РАЗВИТИЯ КОНФЛИКТА (Волков)





# Пирамида конфликта



Этапы эскалации и разрешения конфликта

# ЭСКАЛАЦИЯ КОНФЛИКТА

*Не "ТЫкай мне"*

*"Сама не ТЫкай!"*

**Ах, ТЫ...**

**Ах, ТЫ...**

# ТЫ!

**Сам ты!**

**Сама ты!**

**Ну, ты...**

**Ну, ты...**

**А ты...**

**А ты...**

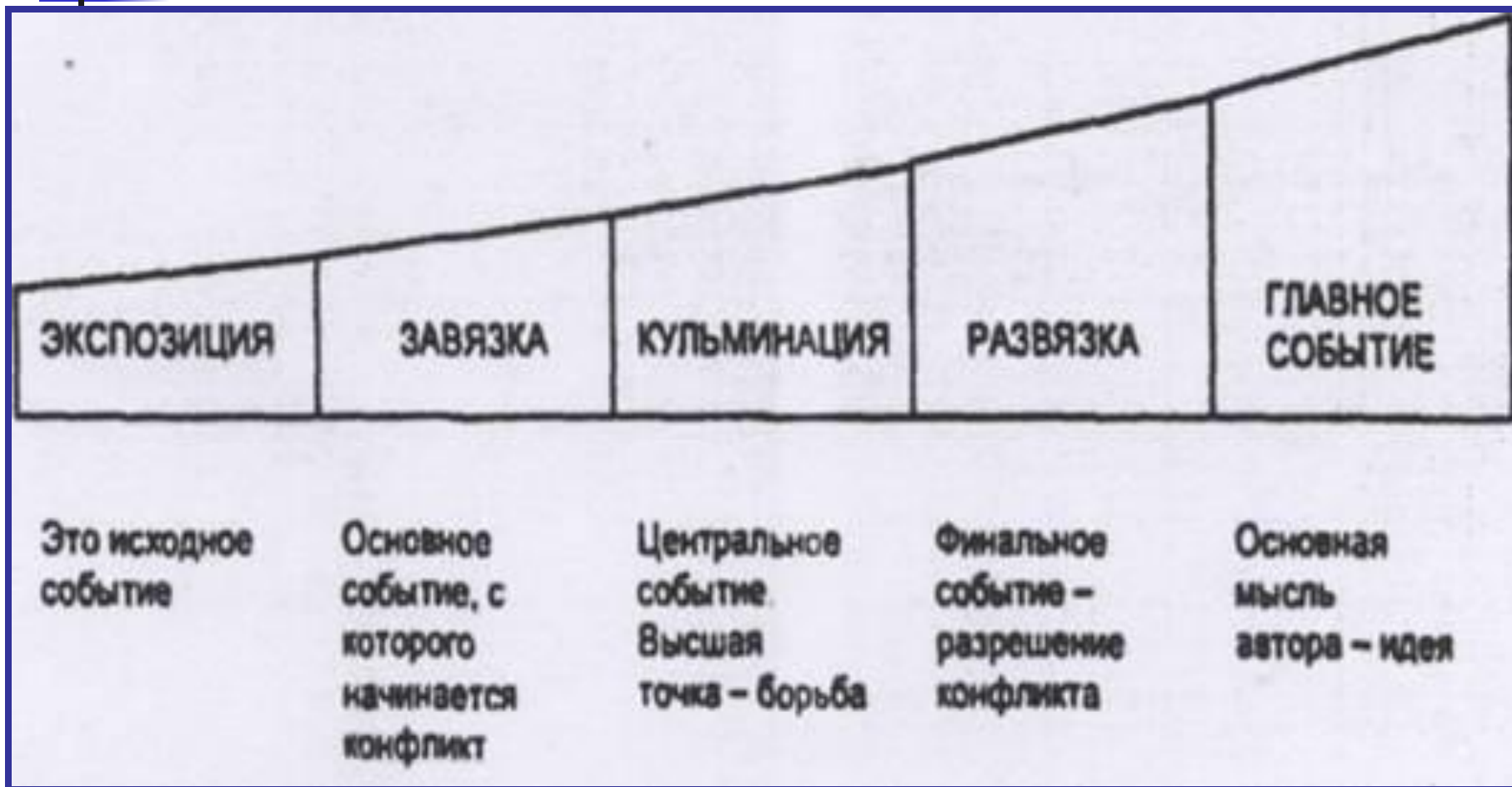


**Как часто мы участвуем в «Ты-разборках» и «Ты-конфликтах»**



# Динамика конфликта

(по Д.П. Зеркину)





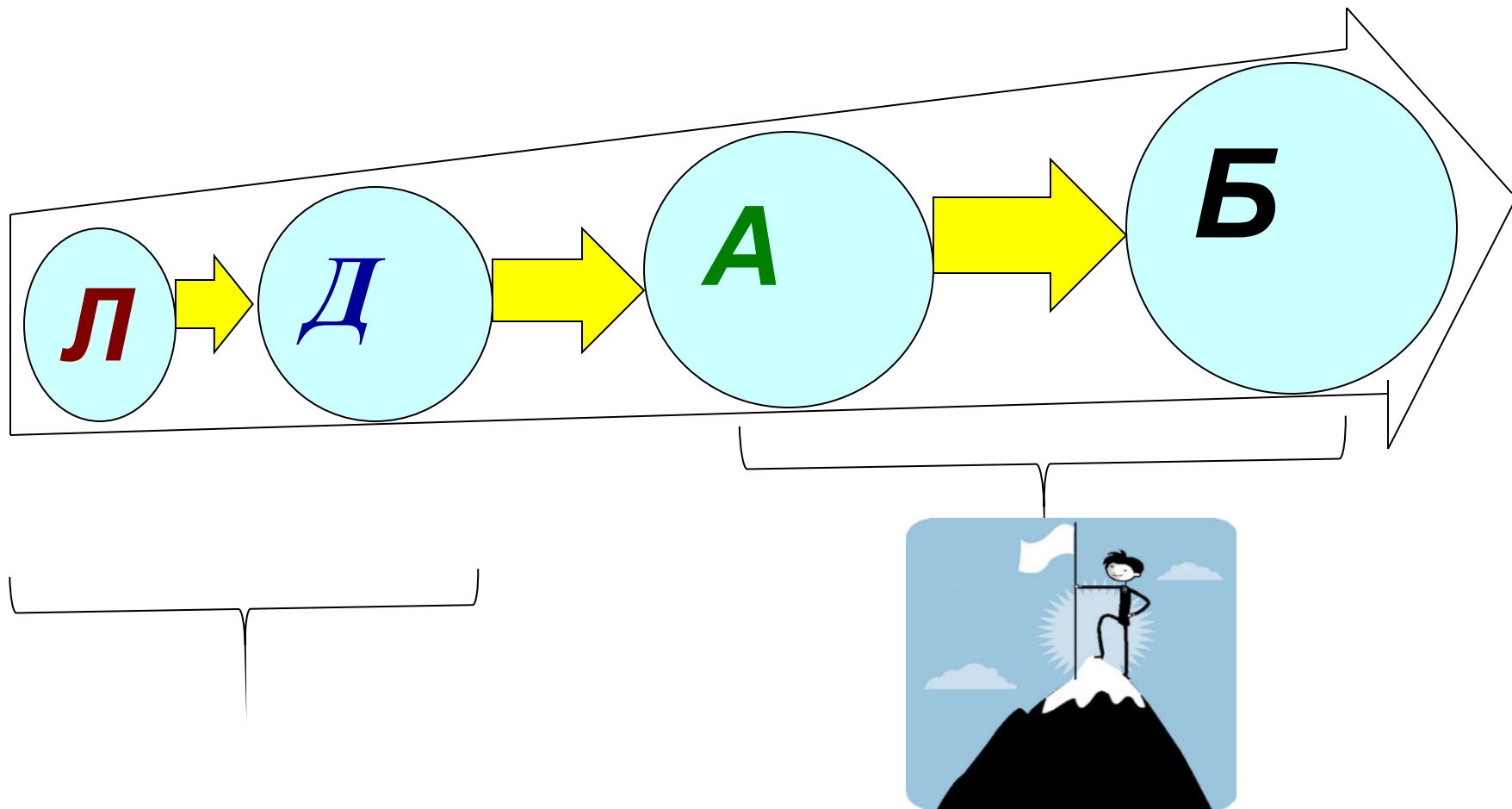
# Схема динамики межличностного конфликта

**Л**-Недовольство, сомнения, опасения, подозрения в изменении «Я – образа».

**Д**-Разногласие, демонстрация недовольства, претензии к «Я – роли».

**А**-Противодействие, кризис отношений, нападение на «Я – статус».

**Б**-Вражда, разрыв отношений вплоть до остракизма, нападение на «Я – концепцию»  
(А.Т. Ишмуратов, В.Н. Ковалев)



# Нагромождение эмоций и нарушение общения в динамике конфликта



Фазы	Л Латентная	Д Демонстра- тивная	А Агрессивная	Б Батальная
Эмоции и эмоциональные состояния	Тревога Опасение Напряженность	Тревога Недовольство Гнев	Тревога Гнев Страх	Тревога Гнев Страх Презрение Ненависть
S1 S2 (межсубъектное взаимодействие)	К (коммуникативные нарушения)	К+П (П – прагматичные нарушения)	К+П+Л (Л – легитимные нарушения)	К+П+Л

# Динамика конфликта

Стадия 1

Конфликтная ситуация  
(Напряжение отношений)

+

Стадия 2

Инцидент —  
возникнове-  
ние повода  
для столкно-  
вения

=

Стадия 3

Конфликт  
  
(Кризис  
в отношениях)

→

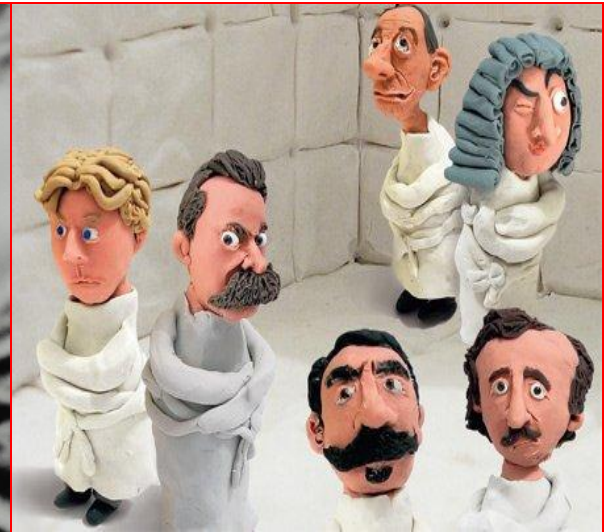
Стадия 4

Разрешение  
конфликта  
  
Затягивание  
и создание  
предпосылок  
для нового  
конфликта



# Аспекты нарушений общения в динамике конфликта

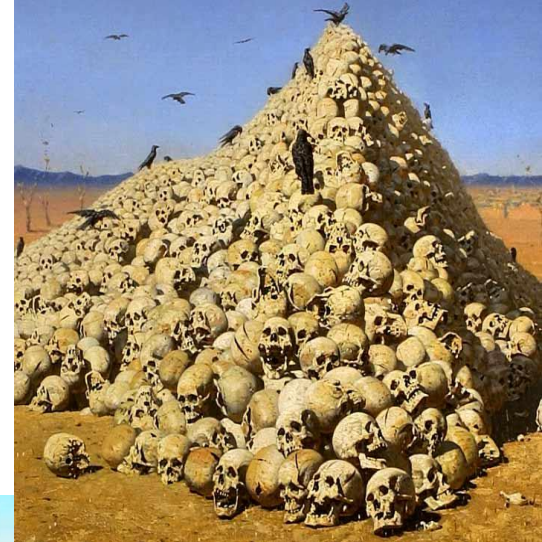
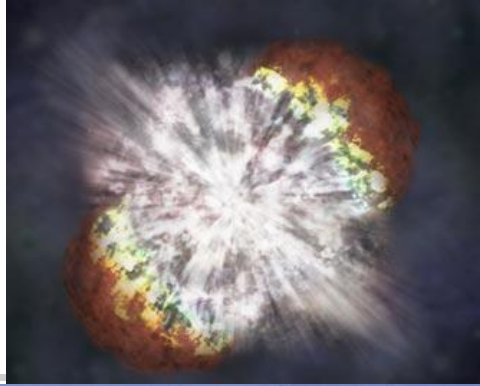
- К** – коммуникативный – нарушение взаимопонимания;
- П** – прагматичный – нарушение ожиданий помощи и поддержки;
- Л** – легитимный – нарушение веры в норму.





# Схема эскалации конфликта

- Общеколлективный конфликт
- Межгрупповой конфликт
- Межличностный конфликт





# Версии развития конфликта



# ЦЕЛОСТНАЯ КОНФЛИКТНАЯ СИТУАЦИЯ

(Киянов, Шейнов и др.)

**1. Предконфликт** - **2. Конфликт** - **3. Постконфликтная ситуация**

1.1. Зарождение; 2.1. Столкновение; 3.1. Развитие конфликта;  
1.2. Соревнование; 3.2. Последствия;  
1.3. Инцидент;



# Первый этап - зарождение



- **Первый этап объединяет всех людей, его характеризуют:**
  - аморфность и повсеместность;
  - включенность во все многообразие отношений между субъектами;
  - неосознанные психологические напряжения между людьми;
  - наличие многообразных противоречий;
  - совместная деятельность, проживание, временные контакты;
  - общность интересов и т. д.

**Противоречия на этом этапе существуют потенциально. Они заключены в разных или противоречивых ценностях, нормах, потребностях, знаниях, убеждениях и др.**

# Второй этап – **созревание**



## **Характеризуется:**

- выделением конкретного оппонента – субъекта, носителя той или иной притягательности (отвержения) ;
- накапливанием негативной информации о субъекте;
- четким выделением сферы конфликтной ситуации (семья, работа, секс, форма поведения, деньги, власть и др. - т.е. все то, что принято называть конфликтогеном);
- концентрацией групп сторонников и противников, ценностно-ориентированных на представителей оппозиции  
Идет поиск людей, симпатизирующих или не симпатизирующих конкретному субъекту;
- усилением и осознанием психологического напряжения между оппозициями (эмоции, разговоры, оценки, взгляды, чувства).

# Третий этап – инцидент



- Часто перед этим этапом происходит некоторое "затишье", выжидание. Выделяются позиции: "provokatora", "жертвы", "судьи", "базарной бабы", "борца за справедливость" и др.
- Активный поиск повода для инцидента. **Это может быть все что угодно, например, "не таким тоном сказано", "не так взглянул", "не предупредил" или, наоборот, покритиковал, или промолчал – все это лишь "зацепка".**
- Инцидент является мелким камушком, «вызывающим обвал», приводя в действие всю мощь конфликтных действий.
- Фиксация инцидента не позволяет увидеть основные противоречия и предмет конфликта между субъектами. Но он является отправной точкой для столкновения.
- Ситуация созрела для открытого предъявления позиций и начинается столкновение, т. е. собственно конфликт.

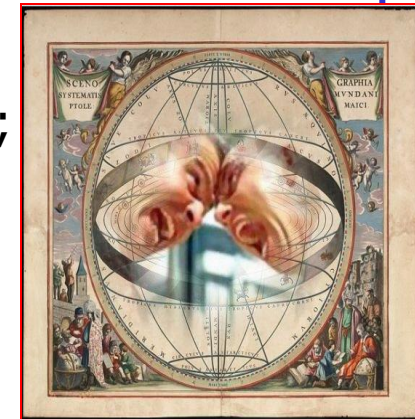




# Четвертый этап - **столкновение (конфликт)**



- Это открытое предъявление противоречий.
- Прямое столкновение проявляется во всех планах: эмоционально-психологическом, физическом, экономическом и т.д.
- Требования, претензии, обвинения, эмоции, стрессы, скандалы захватывают субъектов в борьбе, противостоянии и конфронтации. Насколько субъекты могут отделить "ценную породу" от "пустой" зависит от того, по какому пути пойдет конфликт: рациональному или иррациональному.
- **Этот этап характеризуется:**
  - ярко выраженными оппозициями;
  - выделением предмета конфликта, осознанного субъектами;
  - появлением третьей стороны (**как правило**);
  - определением масштаба и границ конфликтной ситуации;
  - предъявлением средств управления и манипулирования субъектами в конфликте;
  - появлением фактов, подтверждающих необходимость столкновения. Конфликт становится событием для окружающих, его видят, о нем говорят, к нему вырабатывается определенное отношение.





# Пятый этап - развитие конфликта



- На этом этапе есть некоторые элементы, которые не развиваются и не изменяются, т.е. наиболее статичны, постоянны: предмет конфликта; факты; базовые ценности; стратегические цели.
- Элементы, которые частично изменяются: связи и отношения между субъектами; интерпретация фактов; интересы и потребности; тактические задачи; представления о конфликте, субъектах, отношениях.
- Основные элементы, которые могут быть заменены другими: смысловой контекст; позиции, роли; средства борьбы; социальные нормы, принципы взаимодействия; представления; тип мышления, реакции, чувства, эмоции.  
Именно в этих динамических подвижках происходит развитие конфликта. Действия конфликтующих сторон в основном определяются этими подвижками.

## Шестой этап – последствия



Последствия развиваются в двух направлениях:

- первое - доминирование разрушительных процессов;
- второе - доминирование созидательных процессов.
- Часто конфликтующие стороны начинают осознавать ситуацию с 3-го и 4-го этапов, когда конфликт созрел и многие процессы вышли из-под контроля, т. е. когда субъекты уже находятся внутри конфликта и действуют в его логике: борьбы и противостояния, уничтожения и подавления.



# Признаки конфликта

(по В.В. Дружинину)



А) **Признак субъективности** или субъективность носителей противоречия (противоречие не может существовать вне своих конкретных носителей) - конфликт всегда реализуется в персонифицированных формах;

- их **биполярность** (взаимосвязанность и взаимная противоположность одновременно - по Р. Дарендорфу);
- их **активность** (*сознательная*), направленная на преодоление противоречия;

Б) **Личностный смысл предмета** противоречия для каждого субъекта;

В) **Высокая степень напряженности**;

Г) **Обстоятельства**, выявившие противоречие и столкнувшие интересы субъектов.

Д) **Нарушение поведенческих норм** участников взаимодействия (легитимные нарушения) **(В.К.)**;

Е) **Выраженность негативного эмоционального фона** **(В.К.)**;

Ж) **Когнитивные нарушения** **(В.К.)**.

# Состояния, характеризующие конфликт

- **НЕДОВОЛЬСТВО;**
- **РАЗНОГЛАСИЕ;**
- **ПРОТИВОДЕЙСТВИЕ;**
- **ПРОТИВОБОРСТВО.**



# КОНФЛИКТОГЕНЫ



Характер конфликтогена	Форма проявления
Прямое негативное отношение	Приказание, угроза; замечание, критика; обвинение, насмешка; издевка, сарказм
Снисходительное отношение	Унизительное утешение; унизительная похвала; упрек; подшучивание
Хвастовство	Восторженный рассказ о своих реальных и мнимых успехах
Менторские отношения	Категоричные оценки, суждения, высказывания; навязывание своих советов, своей точки зрения; напоминание о неприятном; нравоучения и поучения
Нечестность и неискренность	Утаивание информации; обман или попытка обмана; манипуляции сознанием человека
Нарушения этики	Причиненные случайно неудобства без извинения; игнорирование партнера по общению (не поздоровался, не пригласил сесть, не проявил внимания, продолжает заниматься посторонними делами и т. п.); перебивание собеседника; перекладывание ответственности на другого человека
Регрессивное поведение	Наивные вопросы; ссылки на других при получении справедливого замечания; пререкания



# АЙСБЕРГ ОБЩЕНИЯ

**СОЦИАЛЬНЫЙ УРОВЕНЬ**

**слова**

*что говорят*

**чувства**

**мысли**

**ощущения**

**ценности**

**поведение**

**интонации**

**ПСИХОЛОГИЧЕСКИЙ  
УРОВЕНЬ**

*что дают  
понять*

**На каком уровне зарождается конфликт?**



# Контрольные вопросы

1. Что такое конфликтная ситуация?
2. Что такое инцидент?
3. Какие бывают типы инцидентов?
4. Какова динамическая структура конфликта?
5. Какие функции конфликта Вы знаете ?
6. Что такое конфликт?





# КОНТРОЛЬНЫЕ ВОПРОСЫ



7. Какие фазы (стадии) проходит конфликт в своем развитии?
8. В чем заключается конструктивизм конфликта?
9. Назовите основные деструктивные функции конфликтов.
10. Какие компоненты конфликтов вы знаете?
11. Как вы понимаете условия ригидности притязаний?
12. Какие существуют модели альтернатив и притязаний?
13. Каковы основные конфликтогены в межсубъектном конфликте?





СПАСИБО!

[www.gifzona.ru](http://www.gifzona.ru)



Спасибо!

Спасибо!

[Kovalev\\_vn@mail.ru](mailto:Kovalev_vn@mail.ru)