

Психология конфликта

1. Понятие конфликта
2. Конфликтная ситуация. Субъекты и участники конфликта.
3. Стратегии и тактики поведения в конфликте

Понятие конфликта

- конфликт (от лат conflictus – столкновение)
- Конфликт – это **форма противодействия** сторон при разнонаправленных интересах и (или) противоречивых потребностях.

Конфликт

1. **столкновение** противоположно направленных целей, интересов, мнений, позиций людей в процессе взаимодействия.;
2. **одна из форм** взаимодействия людей и групп, при которой действия одной стороны, столкнувшись с интересами другой, препятствуют реализации ее целей;
3. целенаправленное, **активное взаимодействие** сторон при разнонаправленных интересах и противоречивых потребностях;
4. **активное противостояние** сторон при разнонаправленных интересах и противоречивых потребностях;
5. процесс резкого обострения противоречия, **борьба** двух или более сторон-участников в решении проблемы, имеющей **личную** значимость для каждого из ее участников.

- **субъектами и участниками** конфликта выступают отдельные индивиды, большие и малые социальные группы и организации.

Формула конфликта:

- Конфликт =
конфликтная ситуация
+ инцидент.

Конфликтная ситуация

- Конфликтная ситуация (почва для конфликта, но не конфликт) – это среда напряжения, которая дает энергию взаимодействия.
- Это специфическое состояние социальной системы, общности, группы или взаимодействий между ними, в котором проявляются противоречия интересов, целей, мотивов поведения, жизненных ценностей.

Конфликтные ситуации могут:

- возникать по инициативе оппонентов либо объективно;
- «передаваться по наследству», переходить к новым оппонентам даже в случае, когда начало их положено не объективными обстоятельствами, а случайностью, или когда причины конфликта давно исчезли.

Инцидент

– открытое столкновение сторон в эмоционально напряженном поле взаимодействия.

Это действие или совокупность действий участников конфликтной ситуации, провоцирующие резкое обострение противоречия и начало борьбы между ними.

Чаще всего мы воспринимаем конфликт именно по инцидентам, действиям в так называемом реактивном режиме.

Понятия «субъект» и «участник» конфликта не всегда тождественны.

- **Субъект** — это активная сторона, способная создать конфликтную ситуацию и влиять на ход конфликта в зависимости от своих интересов.
- **Участник** конфликта может сознательно принять участие в конфликте, а может случайно или помимо своей воли быть вовлеченным в конфликт.

В ходе развития конфликта статусы участников и субъектов могут меняться местами.

Различают прямых и косвенных участников конфликта.

- **Косвенные** - представляют собой определенные силы, преследующие в чужом конфликте свои интересы.

Объект конфликта

- конкретная причина, мотивация, движущая сила конфликта.

Все объекты подразделяются на три вида:

- Объекты, которые не могут быть разделены на части, владеть ими совместно с кем-либо невозможно.
- Объекты, которые могут быть разделены в различных пропорциях между участниками конфликта.
- Объекты, которыми оба участника конфликта могут владеть совместно. Это ситуация «мнимого конфликта».

Выявление основного объекта — неперенное условие успешного решения любого конфликта.

Причины плохой коммуникации:

1. **стереотипы** - упрощенные мнения относительно отдельных лиц или ситуации, в результате отсутствует объективный анализ и понимание людей, ситуации, проблемы,
2. **предвзятость** - склонность отвергать все, что противоречит собственным взглядам, что ново, необычно. ("Мы верим тому, чему хотим верить"), Мы редко осознаем, что толкование событий другим человеком столь же законно, как и наше собственное;
3. **негативный настрой собеседника**, плохие отношения между людьми, если отношение человека враждебное, то трудно убедить его в справедливости вашего взгляда;
4. **отсутствие внимания и интереса собеседника**, а интерес возникает, когда человек осознает значение информации для себя: с помощью этой информации можно предупредить нежелательное развитие событий;
5. **пренебрежение фактами**, т.е. привычка делать выводы - заключения при отсутствии достаточного числа фактов;
6. **ошибки в построении высказываний**: неправильный выбор слов, сложность общения, слабая убедительность, нелогичность;
7. **неверный выбор стратегии и тактики.**

Стратегии поведения в конфликте

- Стратегия партнерства – ориентация на учет интересов и потребностей партнера. Стратегия согласия, поиска и приумножения общих интересов

- Стратегия напористости – реализация исключительно собственных интересов, достижения собственных целей. Участники конфликта – противники, цель – победа. Сторонники стратегии нетерпеливы, эгоистичны, не слушают других, легко портят отношения

- Смешанная стратегия. Агрессивное поведение одного участника конфликта направлено на нейтрализацию подобного поведения другого участника на фоне безуспешных попыток перевода конфликта в русло партнерства (Агрессивное партнерство).

Тактики поведения в конфликте:

- Сотрудничество
- Соперничество
- Компромисс
- Приспособление
- Избегание

Сотрудничество

- Силь, направленный на разрешение противоречий, лежащих в основе конфликта. Субъект конфликта ориентирован на решение задачи, а не социальные отношения и может жертвовать собственными ценностями ради достижения общих целей, способен пойти на снижение самооценки в острой жизненной ситуации

Соперничество (противоборство)

- Свойственно активным и агрессивным людям (как правило, мужчинам) с мотивацией активно-оборонительного поведения и/или самоутверждения. Вызывает максимальное сопротивление у партнеров по общению. Наиболее опасный стиль (может привести к применению силы). Возникает при высокой напористости и низком партнерстве. Восприятие ситуации как вопрос победы или поражения

Компромисс

- Стиль поведения осторожных и рационально мыслящих людей, ориентированных на сохранение стабильных социальных отношений в ущерб общей цели и задачам. Стремление примирить противоречивые интересы разных партнеров со своими собственными. Противоречие не разрешается, а маскируется с помощью взаимных уступок и жертв. Не эффективен, когда один из партнеров демонстрирует стиль соперничества.

- Возможен при средних значениях напористости и партнерства.

Приспособление

- Стиль, ориентированный на сохранение социальных отношений, доминирует, как правило, у женщин, занимающих подчиненную социальную позицию на фоне заниженной самооценки. Субъект осознает наличие внешнего конфликта и пытается к нему приспособиться с помощью различных тактик, в том числе и механизмов психологической защиты.

- Присутствует при низкой напористости и высоком стремлении к партнерству. Готовность уступить, пренебрегая собственными интересами, уход от обсуждения спорных вопросов. Стремление поддержать партнера путем подчеркивания общих интересов, замалчивания разногласий

Избегание

- Стиль, ориентированный на сохранение статуса своего «я», поэтому наиболее пассивный, сводящийся к непризнанию наличия конфликтной ситуации. Тактика сводится к уменьшению значимости ситуации, вызвавшей конфликт. Стиль не способен разрешить противоречия. Характерен для людей со сниженной самооценкой и недостаточно развитым социальным интеллектом.

- Порождает усиление внутренних конфликтов. Стратегия низкой напористости и низком значении партнерства. Стремление выйти из ситуации, не уступая, но и не настаивая на своем, воздерживаясь от споров и дискуссий.

- Хорошо адаптированный к социальной среде человек пользуется большей частью стилей поведения в зависимости от содержания конкретного конфликта.

В профессиональной среде наиболее эффективными являются сотрудничество и соперничество.

В семейных отношениях – компромисс в сочетании с сотрудничеством.