

Модуль 2. Структурная модель конфликта

Тема	Ауд.	Самос т.	Форма контрол я
2.1. Внутриличностный конфликт: специфика, формы проявления	4	8	отчет
2.2. Межличностные конфликты: многообразие сфер существования	4	8	отчет
2.3. Групповой конфликт	4	8	отчет
2.4. Управление конфликтом	2	4	доклад

**Конфликт - развитие
взаимодействия оппонентов по
поводу различия их интересов и
ПОЗИЦИЙ**

С.М. Емельянов, Дж. Рубин

Межличностные конфликты -

противостояние участников, воспринимаемое и переживаемое ими как значимая психологическая проблема, требующая своего разрешения и вызывающая активность сторон, направленную на преодоление возникшего противоречия в интересах одной или обеих сторон

содержательная сторона

конфликта -

предмет спора, вопрос, вызывающий разногласия

психологическая сторона

конфликта, связанная с личностными особенностями его участников, с их личными взаимоотношениями, с их эмоциональными реакциями на причины конфликта, на его ход и друг на друга.

<http://www.youtube.com/watch?v=mEKDQg7sYOk> – как познать своего собеседника

Основные сферы межличностных конфликтов

Сфера проявления	Типы конфликтов	Причины
Коллектив (организация)	<ul style="list-style-type: none">• Руководитель подчиненный.• Между сотрудниками одного ранга.• Служебные.• Неслужебные	<p>Организационно-технические:</p> <ul style="list-style-type: none">• распределение ресурсов;• Неудовлетворительные коммуникации;• различия в целях и т. д. <p>Психологические (социально-психологические):</p> <ul style="list-style-type: none">• индивидуально-психологические особенности;• социально-психологические явления (позиция, статус, роль, внутренняя установка и др.)

Основные сферы межличностных конфликтов

Сфера проявления	Типы конфликтов	Причины
Семья	<ul style="list-style-type: none">• Супружеские конфликты.• Родители – дети.• Супруги - родственники	<ul style="list-style-type: none">• Ограничение свободы, активности и действий;• девиантное поведение одного или нескольких членов семьи;• наличие противоположных интересов;• сексуальная дисгармония;• материальные проблемы;• индивидуально-психологические особенности и уровень психолого-педагогической культуры членов семьи

Основные сферы межличностных конфликтов

Сфера проявления	Типы конфликтов	Причины
Общество (учреждения социальной сферы; государственные учреждения; улица; общественный транспорт и т. п.)	<ul style="list-style-type: none">• Гражданин-общество.• Гражданин-чиновник.• Гражданин-гражданин	<ul style="list-style-type: none">• Незрелость технологий приема граждан в государственных учреждениях и в сфере обслуживания;• низкая правовая и психолого-педагогическая культура

Специфические особенности межличностных конфликтов

- противоборство людей осуществляется **здесь и сейчас**, непосредственно, лицом к лицу, на основе их ЛИЧНЫХ МОТИВОВ
- в таких конфликтах субъекты взаимодействия **проверяют** свой характер, волю, способности, интеллект и другие индивидуально психические особенности
- в межличностных конфликтах проявляется **весь спектр известных причин**: общих и частных, объективных и субъективных и т.д.
- конфликты отличаются **высокой эмоциональностью** и охватом практически всех сторон отношений между конфликтующими субъектами
- затрагиваются интересы **не только конфликтующих**, но и тех, кто непосредственно связан с этими субъектами либо служебными, либо межличностными отношениями

Основные факторы межличностных конфликтов (по В. Линкольну)

**Информационные факторы:
неприемлемость информации для одной из сторон**

- Неполные и неточные факты; слухи, невольная дезинформация;
- преждевременная информация или информация, переданная с опозданием;
- ненадежность источников информации;
- посторонние факты;
- неадекватные акценты;
- барьеры коммуникации

**Поведенческие факторы
неуместность, грубость,
бестактность и т. п.**

- Стремление к превосходству;
- проявление агрессивности; эгоизма;
- нарушение обещаний;
- произвольное нарушение комфортных отношений

Основные факторы межличностных конфликтов (по В. Линкольну)

Факторы отношений:
неудовлетворенность от взаимодействия между сторонами

- Дисбаланс в отношениях;
- несовместимость по ценностям, по интересам, манерам поведения и общения;
- различие в образовательном уровне;
- классовые различия;
- негативный опыт отношений в прошлом;
- низкий уровень доверия и авторитетности

Ценностные факторы:
противоположность принципов поведения

- Верования и поведение (предрассудки, предпочтения, приоритеты);
- приверженность к групповым традициям, ценностям, нормам;
- религиозные, культурные, политические и другие ценности;
- нравственные ценности (представления о добре и зле, справедливости и несправедливости и т. п.)

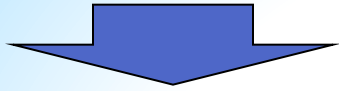
Основные факторы межличностных конфликтов (по В. Линкольну)

**Структурные факторы:
относительно стабильные
объективные
обстоятельства, которые
трудно поддаются
изменению**

- **Власть, система управления;**
- **право собственности;**
- **нормы поведения, правила игры и т.п.;**
- **социальная принадлежность**

ПРИЧИНЫ МЕЖЛИЧНОСТНОГО КОНФЛИКТА

ОБЪЕКТИВНЫЕ



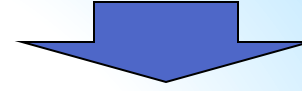
Ресурсно-материальные

недостаток материальных средств;
бытовая неустроенность

Социально-отношенческие

использование служебного положения в личных целях;
отношение начальник и подчиненный;
отношение родителей и детей и др.

СУБЪЕКТИВНЫЕ



Возрастные, индивидуальные, половые особенности личности

стремление к превосходству;
разный жизненный опыт; разные представления о нравственных ценностях; способы поведения, агрессивность;
эгоизм, грубость; нарушение обещаний; ожидание и реальное поведение и др.

ВСЕ МЕЖЛИЧНОСТНЫЕ КОНФЛИКТЫ СВЯЗАНЫ С ФРУСТРАЦИЕЙ И ПЕРЕЖИВАЮТСЯ ЭМОЦИОНАЛЬНО

Принижение значимости роли человека, негативная оценка его поступков.

Попытка обсуждения вопроса при негативных эмоциональных состояниях партнера

Подчеркивание разницы между собой и партнером: завышение своих достоинств и принижение достоинств партнера; преуменьшение вклада партнера в общее дело. Нарушение личного физического пространства в ходе



Придирки и угрозы.

Проявление недоверия к партнеру, личной антипатии.

Перебивание собеседника при высказывании им своего мнения.

В КОНФЛИКТЕ ОБЫЧНО МЫ ОЦЕНИВАЕМ СЕБЯ ХОРОШО, А ДРУГОГО УЧАСТНИКА ПЛОХО. ТАКИМ ОБРАЗОМ, ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА КОНФЛИКТ МЫ ВОЗЛАГАЕМ НА СОПЕРНИКА.

ОСОЗНАНИЕ ЦЕЛИ

Преобладает мнение, что притязания можно удовлетворить посредством переговоров. Сотрудничество преобладает.

СПОР

Вербальное принуждение. Сотрудничество и неприязнь чередуются.

УГРОЗЫ

Эскалация взаимных угроз. Стрессы.

ДЕЙСТВИЯ

Переход к действиям. Ложное толкование действий друг друга. Чувство неприязни преобладает.

ЭТАПЫ

РАЗВИТИЯ

МЕЖЛИЧНОСТНОГО

КОНФЛИКТА



КОАЛИЦИИ

Привлечение сторонников. Взаимное наклеивание отрицательных ярлыков

УДАРЫ

При нанесении взаимного ущерба меньший рассматривается как выигрыш.

САМОУНИЧТОЖЕНИЕ

Тотальная борьба. Преобладает мнение, что проигрыш другого является целью жизни.

КОГДА ТЫ ГОВОРИШЬ, ТВОИ СЛОВА ДОЛЖНЫ БЫТЬ ЛУЧШЕ
МОЛЧАНИЯ (арабская поговорка)

Классификация конфликтотогенных личностей

Тип конфликтотогенной личности	Способы взаимодействия
Шермановский танк/ паровой каток	<p>уклонение от встречи при незначительном предмете разногласий</p> <p>эмоционально подготовиться к встрече</p> <p>заранее установить пределы уступок</p> <p>сознательно использовать психическую защиту</p> <p>определить свою роль как роль миротворца</p> <p>дать ему спустить пар, спокойно выслушав его</p> <p>постараться привлечь его внимание</p> <p>получив его внимание, поторопиться высказаться</p> <p>говорить кратко и ясно</p> <p>признать справедливость тех претензий, которые действительно таковы</p>

Классификация конфликтотенных личностей

Тип конфликтотенной личности	Способы взаимодействия
Снайпер/скрытый агрессор	<p>обнаружить снайпера, выведя его из засады из кустов</p> <p>спросить напрямую, чем он недоволен, желательно публично</p> <p>сохранять хладнокровие</p> <p>в ответ на предъявленное вооружение сказать Ну и что?</p>
Крикун	<p>сохранить вежливость</p> <p>не переходить на предложенный стиль разговора</p> <p>проявить понимание и сочувствие</p>

Классификация конфликтотогенных личностей

Тип конфликтотогенной личности	Способы взаимодействия
Граната	разрядить гранату выслушав его, успокоить дать ему возможность контроля
Всезнайка	считаться с его мнением не спорить с ним не настаивать на продолжении встречи извлечь пользу из его идей, сделав его значимой фигурой наставником, экспертом (если, конечно, он не липовый эрудит)

Классификация конфликтных личностей

Тип конфликтной личности	Способы взаимодействия
Пессимист	<p>попытаться найти в его соображениях рациональное зерно, внимательно отнестись к его доводам</p> <p>дать ему время на размышления</p> <p>согласиться и даже утрировать те трудности, которые он видит</p> <p>опередить пессимиста в негативных высказываниях</p> <p>сделать пессимиста своим союзником, используя его как критика</p>

Классификация конфликтных личностей

Тип конфликтной личности	Способы взаимодействия
Пассивно-агрессивный	<p>если есть возможность, уходить от контакта</p> <p>не рассчитывать на него в выполнении сложной работы</p> <p>не принимать близко к сердцу его проделки</p> <p>не проявлять внешне гнев и разочарование, к проявлению которого он как раз и стремится</p> <p>добиться, чтобы он точно сам записал, что от него ожидается в работе и сохранить копию его обязательств для последующего предъявления</p> <p>четко обрисовывать последствия невыполнения им поставленных задач</p> <p>- контролировать ход выполнения обещанного, не критиковать его пока он не сделал ничего плохого, но программировать его на повиновение</p>

Классификация конфликтогенных личностей

Тип конфликтогенной личности	Способы взаимодействия
Сверхпокладистый	<p>показать ему, что вы хотите правдивости с его стороны</p> <p>проверять реальность выполнения его обещаний</p> <p>уточнять сроки</p> <p>поощрять высказывать сомнения в возможности реализации планов с учетом всех обстоятельств</p> <p>выражать ему симпатию</p> <p>создавать для него обстановку социального принятия, чтобы ему не было нужды добиваться вашего расположения</p>

Классификация конфликтных личностей

Тип конфликтной личности	Способы взаимодействия
Жалобщик	<p>выслушать, возвращая ему ощущение собственной значимости и давая возможность выразить свои чувства</p> <p>дать понять, что вы поняли и оценили проблему</p> <p>ни в коем случае не соглашаться с ними, провоцируя на проявление внимания к их трудностям, перевести разговор на другую тему</p> <p>отказаться от попыток доказать их неправоту</p> <p>переключить его внимание на варианты решения проблемы, т.е. помочь ему понять, что надо двигаться дальше</p> <p>- просить излагать проблему кратко и по существу</p>

Классификация конфликтотогенных личностей

Тип конфликтотогенной личности	Способы взаимодействия
Молчун/тихоня	<p>преодоление замкнутости ключ к разрешению конфликта</p> <p>для вскрытия сути проблемы необходимо заставить человека высказаться, задавая вопросы, на которые нельзя было бы получить простые односложные ответы да/нет</p> <p>продемонстрировать сочувственное отношение при получении любого ответа</p> <p>дать ему время выговориться и отнестись к этому с благодарностью</p> <p>сохранять чувство меры, не настаивать на продолжении разговора, независимо от результата</p>

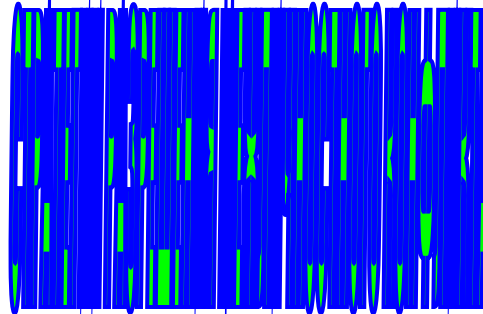
Уход

от разрешения конфликта.

В этом случае вы воздерживаетесь от конфликта и стараетесь не говорить о нем. Результат - *проигрыш/проигрыш*, и конфликт не разрешен.

Компромисс

взаимные уступки обеих сторон путем получения частичного удовлетворения. Результат *проигрыш/проигрыш* или *выигрыш/выигрыш* и ни одна из сторон не получает полного удовлетворения. Конфликт не разрешен.



Приспособление

одна из сторон либо соглашается с предъявленными ей претензиями (но только в данный момент), либо стремится оправдать себя и не расстраивать человека. Результат *проигрыш/выигрыш* и противоположная сторона получает удовлетворение, но конфликт не разрешен.

Сотрудничество

путем совместного разрешения проблемы. Результат - *выигрыш/выигрыш* и обе стороны будут удовлетворены процессом. Конфликт - разрешен

Соперничество - подавление противоположного субъекта конфликта путем принуждения силой (или угрозой применения силы). Один из субъектов в этом случае занимает позицию: «Я добьюсь своего, независимо от того, что мне придется сделать». Результат *выигрыш/проигрыш* и одна из сторон (принуждающий) получает удовлетворение. Конфликт не разрешен. При этом межличностные отношения в дальнейшем отсутствуют, и наступает физическое и психологическое страдание проигравшего.

«Я»

Подчеркивание индивидуальности партнера

«МОЕ ИМЯ»

Обращение к собеседнику по имени (запоминание имени)

«ЧТО Я ХОЧУ»

Уважение достоинства, желаний, потребностей партнера

«Я ХОРОШИЙ»

Видение партнера в положительном свете

«Я ИМЕЮ ПРАВА»

Уважение прав человека

ЧТО В СЕБЕ ЛЮДИ ЦЕНЯТ

«ПОДДЕРЖКА»

Обращение к личности

«ПОЛ»

Принятие во внимание особенностей мужской (женской) роли

«Я БЫЛ-ЕСТЬ-БУДУ»

Обращение к прошлому и будущему собеседника

«КОМПЛИМЕНТ»

Приятные слова, преувеличивающие какие-то достоинства, эффект внушения

«Я ДОЛЖЕН»

Адресация к долгу

НЕКОТОРЫЕ СОВЕТЫ ПРИ ВОЗНИКНОВЕНИИ МЕЖЛИЧНОСТНОГО КОНФЛИКТА

- 1. Дайте партнеру «разрядиться».** При его агрессивности помогите ему снизить внутреннее напряжение, что-либо говорить ему бесполезно. Надо вести себя спокойно, уверенно, но не высокомерно.
- 2. Попросите его спокойно высказать свои претензии.** Спросите о фактах, доказательствах, а не о выражении эмоций. Людям свойственно путать факты и эмоции.
- 3. Сбивайте агрессию неожиданными приемами.** Спросите так, чтобы сознание разъяренного партнера с отрицательных эмоций переключить на положительные. Это может быть просьба о доверительном совете. Или неожиданный вопрос совсем о другом, не значимом для него. Можно напомнить о том, что связано с прошлым и было приятным.
- 4. Не давая партнеру отрицательных оценок, говорите о своих чувствах.** «Я чувствую себя обманутым», но не «Вы меня обманули». Или «Я очень огорчен тем, как Вы со мной говорите» но не «Вы грубый человек».
- 5. Попросите *сформулировать проблему, желаемый результат.*** Проблема - это то, что надо решить, и ее надо отделить от эмоций. Отделите человека от проблемы и сосредоточьтесь на проблеме. Сконцентрируйтесь на интересах, а не на позициях.
- 6. Предложите партнеру *высказать свои соображения по проблеме и варианты решения.*** Виноватых искать не надо, надо искать выход из создавшегося положения. Искать взаимоприемлемое решение. Оба должны победить.
- 7. Говорите тогда, когда партнер остыл.** Держите паузы, пока партнер не остынет. Побеждает тот, кто не дает разгореться конфликту.

8. В любом случае «сохраните лицо свое и партнера». Не задевайте его достоинства. Не затрагивайте его личность. Дайте оценку действиям и поступкам. Можно сказать: «Вы не выполнили свое обязательство», но нельзя говорить: «Вы - необязательный человек». Должно быть соучастие. Партнеры должны

9. Уточните смысл его высказываний и претензий. «Правильно ли я вас понял...», «Вы сказали, что...», «Позвольте я перескажу, как я понял...». Это устраним недоразумения. Уменьшит агрессивность.

10. Сохраняйте позицию «на равных». Позиция «сверху» - начальственная, родительская, приказывающая, как должно быть. Позиция «снизу» - подчиненная, детская, также неэффективная. Позиция «на равных» помогает обоим быть на высоте. Можно использовать метод психологического сближения. Может оказаться, что у партнеров больше поводов для сближения, чем разъединения.

11. Ничего не надо доказывать. Никто никогда в конфликтной ситуации ничего не докажет. Пустое занятие. Надо просто установить общие точки зрения, и понять то, что разъединяет партнеров.

12. Если чувствуете свою вину, не бойтесь извиниться. Это обезоруживает партнера и вызывает уважение.

13. Замолчите первым. Не от партнера требуйте: «Замолчи!», «Прекрати!», а от себя. Добиться этого легко. Молчание позволит, выйти из ссоры и прекратить ее - не с кем ссориться. Но молчание не должно быть обидным для партнера. Если оно

14. Не давайте характеристик отрицательно-эмоциональному состоянию партнера: «Ну вот, полез в бутылку!», «А чего ты бесишься?». Это увеличит конфликт

15. Уходя, не хлопайте дверь, говоря обидные слова. Ссору можно прекратить, если спокойно и без всяких слов выйти из комнаты.

ФОРМАЛИЗАЦИЯ МЕЖЛИЧНОСТНОГО КОНФЛИКТА

Таблица позволяет провести развернутый и в тоже время компактный анализ конфликта, определить проблему, препятствия, опасения, сильные стороны, возможности, потребности не только свои, но и партнера. Особым достоинством таблицы является содержащаяся в ней возможность посмотреть на конфликт глазами оппонента, лучше узнать другую сторону конфликтного взаимодействия.

Проблемные вопросы	Мои	Оппонента
Проблема		
Цели		
Препятствия		
Опасения		
Сильные стороны		
Возможность поддержки		
Недостающая информация		
Какую личную потребность удовлетворяю		
Эмоции		
Общее у оппонентов		