

# Конфликтология

*Факторы воздействия на поведение человека в конфликте определяются:*

на **90%** - личным жизненным  
ОПЫТОМ

на **10%** - научными знаниями о  
конфликтологии

# Этапы развития конфликтологии :

- **Донаучный (философский )**
- **Монодисциплинарный**
- **Междисциплинарный**

# Монодисциплинарный этап

(психология и социология)

- *З.Фрейд* (конфликты в сфере бессознательного)
- *У.Магдугалл* (теория инстинктов социального поведения)
- *К.Лоренц* (этологический подход)
- *К.Левин* (концепция динамической системы)
- *А.Басс* (поведенческое направление)
- *Я.Морено* (социально – психологическая теория)
- **1960 – 1970-е гг.** –изучение переговорного процесса

# Конфликтология изучает :

- *закономерности и механизмы*

возникновения и развития конфликта

- *методы* регулирования

- *способы* разрешения

- *возможности* профилактики

**в сфере человеческих отношений**

# **Конфликт** (лат.) – столкновение, серьезное разногласие, спор

---

## **Подходы** в определении конфликта :

1. *Обобщенный* ( конфликтологический )
2. *Психологический* (столкновение мнений,  
позиций, взглядов)



- поведенческий аспект
- восприятие противоречий
- вид взаимодействий

«**Конфликт** – способ достижения своеобразного единства, даже если оно достигается ценой уничтожения одной из сторон»

(Г. Зиммель )

---

«**Конфликт** – наиболее острый способ разрешения значимых противоречий, возникающих в процессе взаимодействия, заключающийся в противодействии субъектов конфликта и обычно сопровождающийся негативными эмоциями»

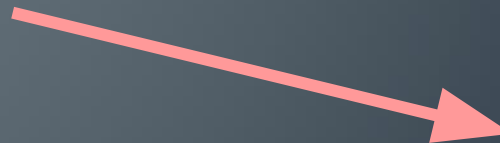
(А.Я. Анцупов, А.И. Шипилов )

---

**Конфликт** – разбалансированность динамической системы, проявляющаяся в несовместимости позиций или действий сторон, воспринимаемых ими как угроза себе (собственной идентичности). Конфликт – всегда выбор, сохранять существующую систему взаимодействий в неизменном виде или реконструировать, демонтировать, изменить ее.

# Виды конфликтов:

- Межгосударственные
- Межнациональные
- Классовые
- Межгрупповые
  - Межорганизационные
- Межличностные ( 83% работ )
- Внутриличностные



Деструктивные  
Конструктивные



## Деструктивные функции конфликтов:

- выраженное негативное самочувствие участников конфликта;
- разрушение существующей совместной деятельности; низкая эффективность дальнейшего взаимодействия;
- ухудшение или развал отношений (формирование образа врага);
- закрепление в социальном опыте личности насильственных способов решения проблем;
- неверие в торжество справедливости, снижение самооценки, эффективности индивидуальной деятельности.

# Конструктивные функции конфликтов:

- познавательная (симптом неблагополучия отношений и проявления возникших противоречий; тест на ценностные ориентации человека, личностные особенности);
- инструментальная (инструмент разрешения противоречий, самопознания);
- функция развития (может стать источником развития его участников и совершенствования процесса взаимодействия; формирование активной жизненной позиции);
- перестроечная (при условии конструктивного разрешения

# Стороны (участники) конфликта:

- *конфликтующие стороны*
- *противоборствующие стороны*
- *конфликтанты*
- *оппоненты*
- *соперники*
- *конкуренты*
- *противники*
- *враждующие стороны*
- *субъекты конфликта*
- *участники конфликта*

# Стороны (участники) конфликта:

- Малые группы  
семья, школьный класс, студенческая группа, спортивная команда и т. д.
- Большие группы  
государства, этнические и религиозные образования, нации, партии
- Прямые участники  
непосредственно участвующие в конфликте – открытые позиции
- Косвенные участники  
люди, силы, преследующие в чужом конфликте свои интересы (формируют условия протекания конфликта)

социальный конфликт

# Причины конфликта –

явления, события, факты, ситуации, которые предшествуют конфликту и, при определенных условиях деятельности субъектов социального взаимодействия, вызывают его.



**общие**



**частные**

# Общие причины:

- **социально – политические и экономические**  
(социально – политическая и экономическая ситуация в стране)
- **социально – демографические** (различия в установках и мотивах людей)
- **социально – психологические** (социально – психологические явления в группах : взаимоотношения, лидерство, групповые мотивы, коллективные мнения, настроения)
- **индивидуально–психологические**  
(психологические особенности личности: способности, темперамент, характер, мотивы)

# Частные причины:

- Неудовлетворенность условиями деятельности
- Нарушение служебной этики
- Нарушение трудового законодательства
- Ограниченность ресурсов
- Различия в целях, ценностях, средствах достижения целей
- Неудовлетворительные коммуникации

# Сигналы конфликта:

- *чувство дискомфорта*
- *напряжение*
- *недоразумение*
- *кризис*
- *инцидент*



# Элементы конфликта

1. Стороны (участники)
2. Условия конфликта
3. Предмет конфликта
4. Действия участников конфликта
5. Исход (результат) конфликта

# Структура конфликта :

- ресурсы
- установки
- интересы
- ценности

Взаимодействия

**Конфликтная ситуация**

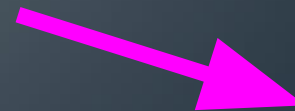
***Умение разрешать конфликт***

# Предмет (объект) конфликта –

- объективно существующая (реальная) или мыслимая (воображаемая, идеальная) проблема, служащая причиной раздора между сторонами  
**или:**
- конкретная материальная или духовная ценность, к обладанию или использованию которой стремятся обе стороны конфликта

*реальный*

*идеальный*



- **Конфликтная ситуация** –  
*накопившиеся противоречия,*  
связанные с деятельностью субъектов  
социального взаимодействия и  
создающие почву для реального  
противоборства между ними
- **Инцидент** –  
конкретный эпизод, завязка, стечение  
обстоятельств, являющихся **поводом**  
для конфликта  
(*скрытый или открытый инцидент*)

# конфликта



Этапы



Фазы

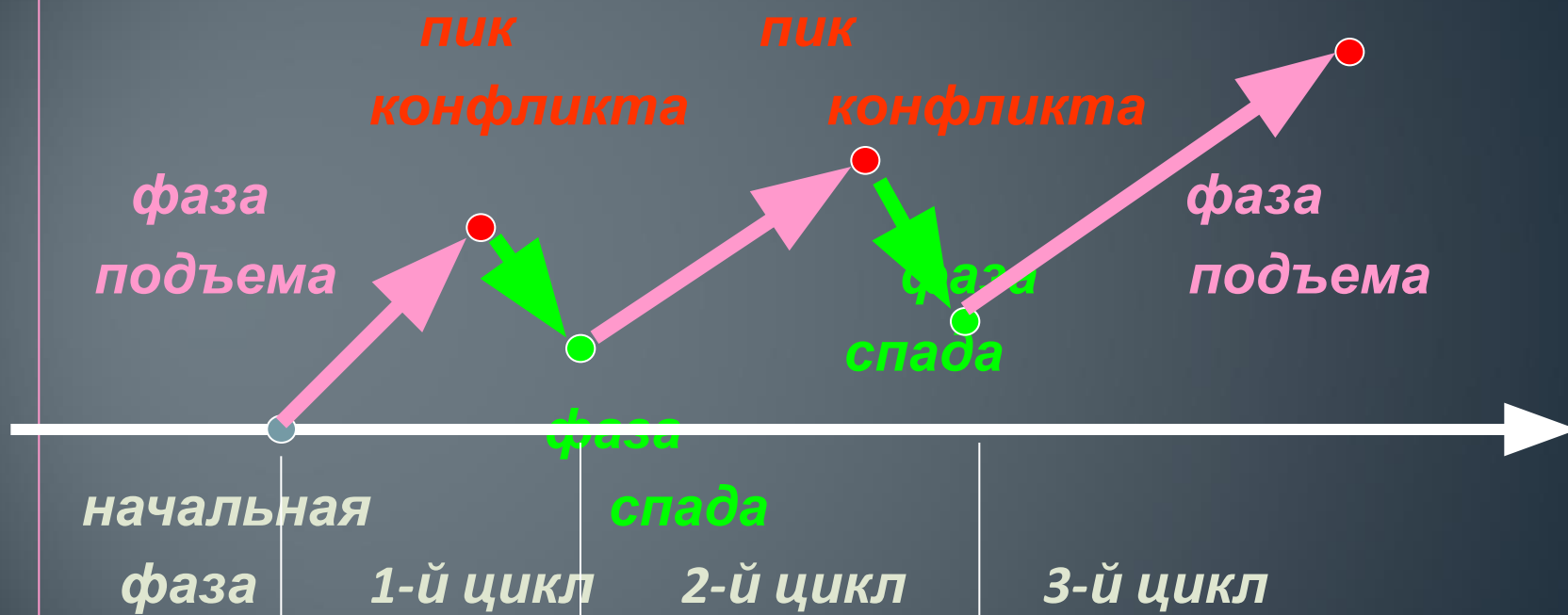
конфликт  
а

конфликта

# Этапы конфликта:

- 1. Возникновение** конфликтной ситуации (латентный период)
  - предпосылки конфликта
- 2. Осознание** конфликтной ситуации хотя бы одним из участников социального взаимодействия и эмоциональное переживание им этого факта (изменение настроения, критические и недоброжелательные высказывания в адрес потенциального противника, ограничение контактов с ним и т.д.)
- 3. Начало открытого** конфликтного взаимодействия (переход к активным действиям – демарш, заявление, предупреждение и т.п.), направленным на нанесение вреда «потенциальному противнику» + ответные действия против инициатора конфликта
- 4. Развитие открытого** конфликта (заявление о позициях, выдвижение требований)
- 5. Разрешение** конфликта (педагогическими или административными методами)

# Фазы конфликта



# Соотношение фаз и этапов

## конфликта

<b>Фаза конфликта</b>	<b>Этап конфликта</b>	<b>Возможности разрешения конфликта (%)</b>
Начальная фаза	Возникновение и развитие конфликтной ситуации; осознание конфликтной ситуации...	<b>92%</b>
Фаза подъема	Начало открытого взаимодействия	<b>46%</b>
Пик конфликта	Развитие открытого конфликта	менее <b>5%</b>
Фаза спада	—	около <b>20%</b>



По данным  
исследования,  
длительность  
конфликтов

1). конфликты по вертикали  
(более 78%) длятся не более 3-  
х месяцев;

половина из них (55,8%) –  
длительностью **до 1 месяца**

2). конфликты между  
руководителями **первичного и  
среднего** звеньев:

- в течение **3-х** месяцев  
завершается **71%** всех  
конфликтов;

- в течение **1** месяца – **49%**

3). **65%** конфликтов между государственными служащими разрешается в течение полугода.

наибольшее число конфликтов:

- в февраля = **17,8%**

- в марте и сентябре = **12,3%**

# Механизмы возникновения конфликтов (А,Б,В):

- А). Зависимость конфликтов от конфликтогенов**
- Б). Зависимость конфликта от конфликтной ситуации и инцидента**
- В). Зависимость конфликта от нескольких конфликтных ситуаций**

# А). Зависимость конфликтов (КФ) от конфликтогенов (КФГ) - закон эскалации конфликтогенов

КФГ<sub>1</sub> → КФГ<sub>2</sub> → КФГ<sub>3</sub> → ... → КФ, где  
КФГ<sub>2</sub> >, чем КФГ<sub>1</sub>; КФГ<sub>3</sub> >, чем КФГ<sub>2</sub>... и т.д.

---

**Конфликтогены** – это слова, действия (или отсутствие действий), которые могут привести к конфликту.

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 или мнимых успехах
Менторские отношения	Категоричные оценки, суждения, высказывания; навязывание своих советов, напоминание о неприятном; нравоучения и поучения
Нечестность и неискренность	Утаивание информации; обман или попытка обмана; манипуляции сознанием человека
Нарушение этики	Причиненные неудобства без извинения; игнорирование партнера по общению; перебивание собеседника; перекладывание ответственности на другого человека
Регрессивное поведение	Наивные вопросы; ссылки на других при получении справедливого замечания; пререкания

# Правила бесконфликтного взаимодействия

(согласно первой формуле)

Правило 1. не употребляйте конфликтогены

Правило 2. не отвечайте конфликтогеном  
на конфликтоген

---

Проявляйте **Эмпатию** к собеседнику; делайте как можно больше **благожелательных** посылов

**Б).** Зависимость конфликта (КФ) от конфликтной ситуации (КС) и инцидента (И)

$$КС + И = КФ$$

---

**Правила разрешения конфликтов :**  
(согласно второй формуле)

- устранить конфликтную ситуацию
- исчерпать инцидент



# Эмоции в конфликте

1. **Управляйте** эмоциями (не разжигайте их и не подавляйте)
2. Предварительно **подготавливайте** эмоциональную сферу
3. **Изменяйте** «знак» эмоций с – на +
4. **Разрешайте** свои внутренние

## 5. Задавайте себе вопросы:

### I этап:

1. Что я чувствую?
2. Что я делаю?
3. Как я дышу?

### II этап:

1. Что я хочу изменить?
2. Что мне нужно для этого сделать?
3. Чья это проблема: моя или партнера?
4. Что я хочу получить в результате?

### III этап:

1. Что я теперь чувствую?
2. Что я теперь делаю?
3. Что я теперь думаю?
4. Как я теперь дышу?

6. Оказывайте себе помощь в  
*острой стрессовой* ситуации