



а: «Основы психологического анализа конфликтов»



Лекция № 12

по учебной дисциплине



«Основы конфликтологии»

Доцент кафедры психологии МГУ имени

М.В. Ломоносова

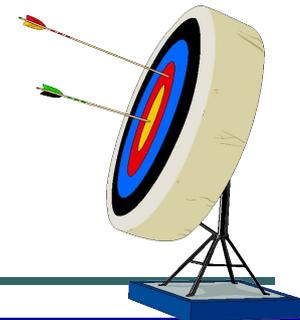
В.Н. Ковалев



Kovalev_vn
@mail.ru



ЦЕЛЬ ЛЕКЦИИ:



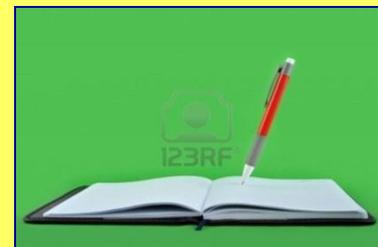
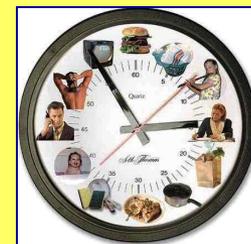
**изучить принципы,
подходы и методы
анализа конфликтных
ситуаций и конфликтов.**





ПЛАН ЛЕКЦИИ:

1. Картографические методы анализа конфликтных ситуаций;
2. Ресурсный анализ конфликта;
3. Аналитические схемы М.М. Рыбаковой;
4. Методика В.А. Смехова.
5. Модель анализа конфликтных ситуаций Е. Волкова.
6. Факторы конфликтности.
7. Системный анализ конфликтов.



ЛИТЕРАТУРА:



1. Гришина Н.В. Психология конфликта. – СПб., 2001.
2. Берн Э. Люди, которые играют в игры. Игры, в которые играют люди. – М., 2006.
3. Ишмуратов А.Т. Конфликтология. – К., 2005.
4. Скотт Д.Г. Сила ума. – М., 1999.



КАРТОГРАФИЯ КОНФЛИКТА (Шошана Фейр, Хелена Корнелиус)



Этапы составления картографической карты



Этап I. Ответить на вопрос «В чем проблема?»

1. Опишите проблему в общих чертах.
2. Сформулируйте ее в виде противоречия.
3. Выразите проблему одной общей фразой и запишите ее в карту.

Этап II. Определить, кто вовлечен?

1. Решите, кто является главными сторонами конфликта.
2. Уточните, что они собой представляют (индивиды и группы);
3. Обдумайте, какими чертами, свойствами, качествами обладают участники? Какие роли играют? Какой ранг и статус имеют? Какое положение они занимают?



Этап III. Выяснить, каковы подлинные потребности сторон?

1. Перечислите потребности каждого из главных участников, связанные с проблемой. Четко сформулируйте их и ранжируйте по значимости.
2. Установите, каковы их опасения. Отображение опасений на карте означает их признание.
3. Выясните мотивацию, стоящую за позицией участников в данном вопросе.
4. Установите законные нужды, скрывающиеся за ширмой требований.

КОМПЛЕКСНЫЙ КАРТОГРАФИЧЕСКИЙ АНАЛИЗ КОНФЛИКТА

/ В.Н. Ковалев /

I. УЧАСТНИКИ КОНФЛИКТА:



актуальные,
потенциальные,
опосредованные;

ХАРАКТЕРИСТИКИ УЧАСТНИКОВ:

ранг, сила, индивидуальные и
возрастные особенности

III. ПРИЧИНЫ КОНФЛИКТА:

демонстрируемые, реальные, основные
сопутствующие, подспудные;



ФАКТОРЫ, ВЛИЯЮЩИЕ НА ОСТРОТУ КОНФЛИКТА:

личностные ресурсы; временные рамки
условия протекания конфликта и др.;



ПРЕДМЕТ КОНФЛИКТА



II. БАЗИС ПРОТИВОРЕЧИИ СТОРОН:

интересы, потребности, цели, мотивы,
опасения, предубеждения, установки,
аффекты;

Восприятие конфликта участниками:

- 1) образы «Я», «Ты», «Мы», образ ситуации;
- 2) оценка участниками равновесия системы «вклад / благо»; 3) значимость конфликта для каждого его актуального участника;

IV. ХАРАКТЕРИСТИКА КОНФЛИКТА

Тип конфликта:

деятельности, поведения; отношений;

Фаза конфликта:

латентная, демонстративная,
агрессивная, батальная;

Характер нарушения общения
в конфликте; исходы конфликта.

РЕСУРСНЫЙ АНАЛИЗ КОНФЛИКТОВ

(В.Н. Ковалев)

Балансный лист ресурсов



№	Проблемные вопросы	Мои 	Оппонента
1	Проблема		
2	Потребности, цели, интересы		
3	Препятствия		
4	Опасения		
5	Слабые стороны		
6	Сильные стороны		
7	Возможность поддержки		
8	Эмоции		
9	Недостающая информация		
10	Личностные ресурсы		
11	Ресурсы, которые подлежат обмену		



Балансный лист интересов и ресурсов

Мои интересы	РЕСУРСЫ	Интересы оппонента	РЕСУРСЫ
самореализация	времени	поддерживать творческие начинания	свободы
управлять	уважения	во благо себе и другим	моральный
создать организацию	материальный	заниматься интересным делом	здоровья
требовать, контролировать	статусный	равенство, демократия	любви
быстрое решение	поддержки	качество	времени

БАЛАНСНЫЙ ЛИСТ ЛИЧНОСТНЫХ РЕСУРСОВ

(В.Н. Ковалев)

(ДЛЯ АНАЛИЗА ЛИЧНОСТНОГО КОНФЛИКТА)

Имею	Хочу иметь	Актуально сегодня	Борюсь за...
семью, знания, 	любовь, дружбу 	время, финансы 	свободу, 
Формирую	Меняю	Готов обменять	Жертвую, теряю
толерантность 	доброту на идею 	знания на деньги 	здоровье 

Схемы анализа педагогических конфликтов М.М. Рыбаковой

СХЕМА 1

- **Описание ситуации и участников (характеристика).**
- **Определение ситуации, когда каждый участник мог бы предупредить ее переход в конфликт. Оценить, каким образом? Что помешало оппонентам сделать это?**
- **Какие приемы погашения конфликта мог бы использовать каждый из участников в затруднительной ситуации, и как он их использовал?**
- **Какую информацию получил каждый участник конфликта о своих коммуникативных качествах, о достоинствах и недостатках, о просчетах и т.п. Анализ своего поведения, ошибок.**
- **Варианты взаимоотношений оппонентов после конфликта.**





М.М. Рыбакова

СХЕМА 2

- Описание возникшей ситуации, конфликта, поступка. Что этому предшествовало? Какие возрастные и индивидуальные особенности участников проявились в их поведении, поступках?
- Ситуация глазами участвующих сторон.
- Личная позиция каждого участника в возникшей ситуации.
- Реальные цели педагога, преследуемые во взаимоотношении с учеником.
- Что нового узнали оппоненты друг о друге из ситуации, поступка?
- Основные причины возникшей ситуации или конфликта, его содержание и тип.
- Варианты погашения, предупреждения и разрешения ситуации, корректировка поведения ученика, родителя или педагога.
- Выбор средств и приемов педагогического воздействия и определение конкретных мер по устранению инцидента.
- Прогнозирование исходов конфликта.

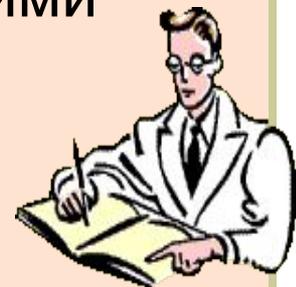




М.М. Рыбакова

СХЕМА 3

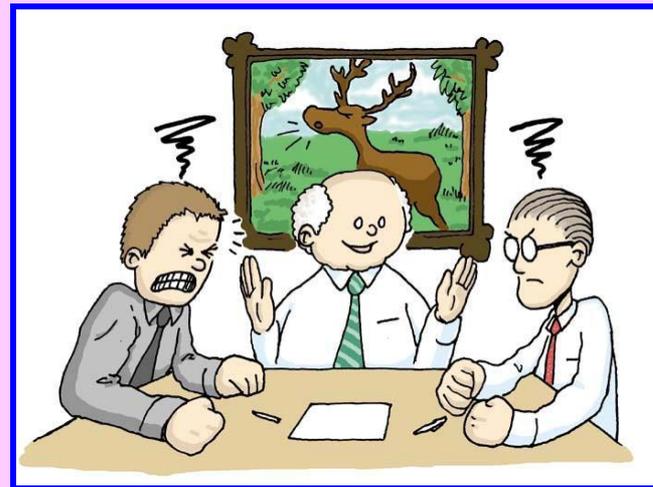
- Описание конфликтной проблемы, ситуации, инцидента.
- Причины возникновения конфликтной ситуации и повод перехода в конфликт, его динамика.
- Смысл конфликта для каждого из его участников. Какие затронуты интересы, потребности, ценности, ресурсы?
- Психоанализ отношений между конфликтующими сторонами.
- Перспектива возможного развития конфликта.
- Методы конструктивной реверсии конфликта.



МЕТОДИКА «М А К С»

В.А. СМЕХОВА

- Как ты себя вел?
- Как ты хотел себя вести?
- Как ты мог себя вести?
- Как ты должен был себя вести?
- Как ты выглядел в конфликте?
- Как он себя вел?
- Как он хотел себя вести?
- Как он мог себя вести?
- Как он должен был себя вести?
- Каким бы он предпочел меня видеть в подобной ситуации?
- Каким я предпочел его видеть в подобной ситуации?
- Каковы причины и обстоятельства всего происходящего?
- Какие варианты решения проблемы можешь предложить?





Модель анализа проблемной ситуации (по Е.Н. Волкову)

Проанализируйте:

- **факты** (Каковы факты, относящиеся к данной ситуации? Это действительно факты или догадки? Отделите факты от интерпретаций, описания от выводов.)
- **чувства** (Что я чувствую по отношению к данной ситуации в целом? Что чувствуют другие?)
- **желания** (Что я хочу в действительности? Каковы желания других? Знаю я это наверняка или догадываюсь?)
- **смыслы** (Зачем мне это?)
- **действия** (Что я делаю, чтобы добиться цели?)
- **препятствия** (Что мне мешает?)
- **средства** (Как я могу добиться того, чего хочу? Помните, что любая цель может быть достигнута больше, чем одним способом. Придумайте 3 - 4 варианта.)





БАЗОВЫЕ КОНФЛИКТНЫЕ ФАКТОРЫ:



- 1. Статус, место, роль в иерархизированной системе социальных отношений;**
- 2. Фактор идентичности, принадлежности, т.е. статус, место, роль в системе горизонтальных социальных отношений;**
- 3. Присвоенная (внутренняя) разрывность в некотором внешнем предметном материале;**
- 4. Ущемленное чувство самооценности, осознание неудачи, подрыв самооценки;**
- 5. Чувство ответственности.**

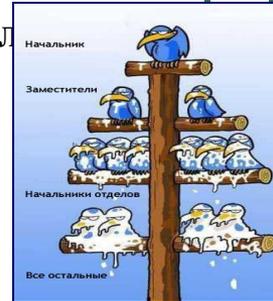


(по Е.Н. Волкову)



Статус, место, роль в иерархизированной (вертикальной) системе социальных отношений как фактор конфликтности

1. Статус в иерархизированной системе отношений — это положение человека в какой-нибудь системе социального соподчинения, т.е. ваши переживания и действия, связанные с тем, насколько вы удовлетворены или нет высотой или незначительностью своего положения относительно других окружающих вас людей.
2. Конфликтная ситуация возникает при интерпретации взаимодействия и/или собственных действий:
 - а) как угрожающих фактически установившемуся или субъективно представляемому статусу (в семье, на работе, в неформальной группе, др.);
 - б) как помеха в процессе формирования желаемого статуса.
3. Соответственно, достигнутый с трудом удовлетворяющий статус может оказаться под угрозой, а на пути к статусу, на который вы нацелились, могут возникнуть реальные или воображаемые препятствия.
4. При этом феноменально предмет взаимодействия может быть практически любым и реально использоваться как повод или средство (латентное содержимое).
5. Конфликт разворачивается как внешний, межличностный. Одна из сторон непременно наделяется экспертной функцией, от нее зависит признание или непризнание статусного положения. Характер взаимодействия определяется как защита, доказывание или формирование статуса.
6. Если человек вместо разговора о существовании внешней (деловой, семейной, др.) проблемы переходит на личности, пытается оскорбить, поставить под сомнение интеллект или другие личностные качества оппонента, то это может служить надежным признаком, что перед нами не процесс решения проблемы, а конфликт, связанный со статусом.



Идентичность, принадлежность (статус, место, роль в системе горизонтальных социальных отношений) как фактор конфликтности

- 1. Статус, место, роль в системе горизонтальных социальных отношений - ваши переживания и действия, связанные с тем, насколько вы удовлетворены или нет степенью признания вас «своим» той группой людей, принадлежность к которой важна для вас. Осознание принадлежности «я такой, как...»; «я не хуже, чем...»; «я соответствую критериям группы».**
- 2. Конфликтная ситуация появляется при интерпретации внешнего отношения как отвергающего, дискриминирующего, усомневающего, дифференцирующего. В реальном действии этот материал также может быть прямо непосредственно не представлен (латентное содержимое) и использоваться как повод, средство.**
- 3. Конфликт разворачивается как внешний, межличностный. Одна из сторон выступает как репрезентирующая идентификационную группу. Характер взаимодействия определяется как реализация (апелляция к ...) идентификационных признаков. Признаки данного фактора нестабильны в разных возрастных группах.**
- 4. Вы вступаете с кем-то в открыто конфликтное взаимодействие, пытаетесь доказать, что оппонент не является «подлинным», «настоящим» членом группы, за принадлежность к которой и идет борьба (например, ученым, готом, др.). Этим пытаетесь доказать, что сами-то являетесь «настоящим»...**



Присвоенная (внутренняя) разрывность в некотором внешнем предметном материале как фактор конфликтности

- 1. Конфликтная ситуация возникает как вопрос для себя: «Каким образом восстановить признание или игнорировать свое проявившееся несовершенство и ограниченность?»**
- 2. Речь идет о том, что человек обнаруживает свое незнание, неумение, непонимание. Его действия, основанные на привычных умениях и знаниях, вдруг проваливаются в пустоту или упираются в стену. Так обнаруживается предмет конфликта — «невсезнание» и «невсесилие».**
- 3. Конфликт разворачивается как внутренний, представляет собой с содержательной стороны преодоление проблемы за счет мобилизации, отыскания, создания ресурса, с помощью которого ликвидируется разрыв и восстанавливается целостность образа**
- 4. В конфликте участвуют потенциально равные подинстанции «Я», чье столкновение определяется априорной ценностью предметной компетенции.**



Ущемленное чувство самоценности, осознание неудачи, подрыв самооценки, как фактор конфликтности



1. Материалом конфликта является чувство самоценности. Конфликтная ситуация возникает как реакция на извне спровоцированный процесс снижения самооценки, т.е. как ответ на неудачу. В качестве контр-акта выступает психозащитное действие, сопротивляющееся ухудшению самоотношения.

2. Конфликт разворачивается как внутренний, в котором участвуют потенциально неравные подинстанции «Я», так как одна из них, действующая на снижение, пользуется ресурсом «Сверх-Я», а другая, защищающаяся, ресурсом-опытом «Я».



Характер взаимодействия определяется возможностями «Я» к сохранению самооценки путем отрицания негативных характеристик, дискредитации значимости ситуации и т.п.

3. Потерпев неудачу, человек начинает себя корить как бы от лица всего общества («всех правильных и нормальных людей»). Это «Сверх-Я». Противопоставить этому человек может либо собственную личную позицию (которая мало у кого по-настоящему выработана и укреплена) и реалистичную корректировку самооценки, либо отрицание самого факта неудачи и/или преуменьшение ее значимости.

ЧУВСТВО ОТВЕТСТВЕННОСТИ КАК ФАКТОР КОНФЛИКТНОСТИ



- 1. Конфликтная ситуация возникает как следствие какой-либо неуспешности, недостижения желаемого результата, или как предвосхищение такого недостижения. Сталкиваются действия: направленные на реализацию ответственности и на избегание санкции.**
- 2. Фактор проявляется в случаях, когда человек принимает на себя ответственность за результаты и состояние какой-то деятельности, отношений, ситуации. Конфликт возникает в результате состоявшегося неуспеха или в связи с опасением провала. Человек одновременно и чувствует необходимость наказать себя, и желает избежать внутреннего или внешнего наказания.**
- 3. Конфликт разворачивается как внутренний с участием подинстанций «Я», располагающих потенциально неравным ресурсом, так как одна инстанция, реализующая ответственность, оперирует интериоризированной социальной нормативностью, другая обращена к энергии либидо (на вытеснение, замещение, избегание).**
- 4. Характер взаимодействия определяется как «выбор-отвержение» достаточной санкции, соответствующей переживаемому чувству вины.**
- 5. Конфликт возникает в результате состоявшегося неуспеха или в связи с опасением провала. Человек одновременно и чувствует необходимость наказать себя и желает избежать внутреннего или внешнего наказания.**

Эмоционально это выражается в чувстве вины.



СИСТЕМНЫЙ АНАЛИЗ КОНФЛИКТОВ

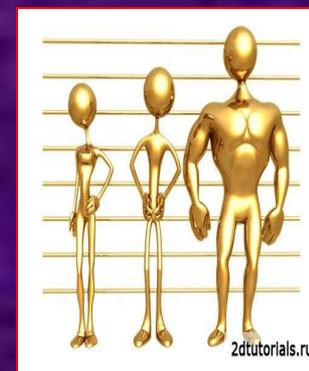
Принцип системного подхода в анализе конфликта (по А.Я. Анцупову, А.И. Шипилову) предполагает:

- Рассмотрение изучаемой конфликтной ситуации как некоторой системы, как ограниченного множества взаимодействующих элементов (субъектов, фактов, условий, образов, интересов, опасений и др.).
- Определение состава, структуры, организации элементов и частей системы, обнаружение ведущих взаимодействий между ними (например: родители и ребенок, ученик и учитель).
- Выявление внешних связей системы, выделение из них главных.
- Определение функции системы, ее места и роли среди других систем.
- Обнаружение закономерностей и тенденций развития системы.



Основные виды системного анализа:

- системно-структурный,
- системно-функциональный,
- системно-генетический,
- системно-информационный
- системно-ситуационный.





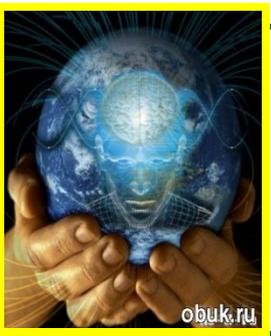
Системно-структурный анализ конфликта

заключается в рассмотрении его как целого, состоящего из системы подструктур, которые в свою очередь состоят из элементов не разлагаемых на подструктуры.

Этапы системно-структурного анализа:

- определение пространственно-временных и содержательных границ конфликта как целого;
- выявление возможно большего числа подструктур и элементов, составляющих структуру конфликта;
- группирование элементов в обоснованное число подструктур;
- установление иерархии подструктур и элементов, в которой нижние уровни подчинены высшим (когда речь идет об интересах, потребностях, ресурсах);
- выявление всех основных связей и отношений между элементами конфликта.





СИСТЕМНО-ФУНКЦИОНАЛЬНЫЙ И СИСТЕМНО-ГЕНЕТИЧЕСКИЙ ПОДХОДЫ

- **Системно-функциональный анализ конфликта** состоит в определении внешних проявлений его свойств в системе отношений того социума, в котором конфликт развивается, а также выявлении характера воздействия и способов воздействия одних элементов и подструктур конфликта на другие.
- **Системно-генетический анализ конфликта** нацелен на исследование движущих сил и динамики конфликтов. Он состоит в раскрытии обусловленности острых противоречий факторами макро- и микросреды, зависимости от субъективного мира участников конфликта, определение его причинной обусловленности.





СИСТЕМНО-ИНФОРМАЦИОННЫЙ И СИСТЕМНО-СИТУАЦИОННЫЙ ПОДХОДЫ

- **Системно-информационный анализ конфликта** заключается в выявлении роли информации и ее функций в зарождении, развитии и завершении конфликтов. Он состоит в анализе закономерностей информационного обмена между основными подструктурами конфликта, динамики когнитивных процессов в психике оппонентов, основных факторов, влияющих на полноту и объективность информационных моделей конфликтной ситуации у ее субъектов.
- **Системно-ситуационный анализ конфликта** предполагает исследование самой ситуации, которая имеет определенные содержательные и динамические характеристики, временные и пространственные границы. Все остальные элементы конфликта (интересы, опасения, образы и др.) рассматриваются в связи со сложившейся объективной ситуацией.





dreamstime.com

ВОПРОСЫ ДЛЯ КОНТРОЛЯ ЗНАНИЙ



1. Из каких основных компонентов состоит модель анализа конфликтной ситуации Е. Н. Волкова?
2. В чем отличия картографии конфликта Х. Корнелиус и Ш. Фейр от комплексного картографического метода В.Н.Ковалева.
3. Для анализа какого типа конфликтов предназначены схемы М.М. Рыбаковой?
4. В каких случаях наиболее эффективен метод ресурсного анализа?
5. В чем суть ресурсного анализа конфликта?



СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!!!

Kovalev_vn@m
ail.ru

