

Психотехнологии разрешения конфликтов

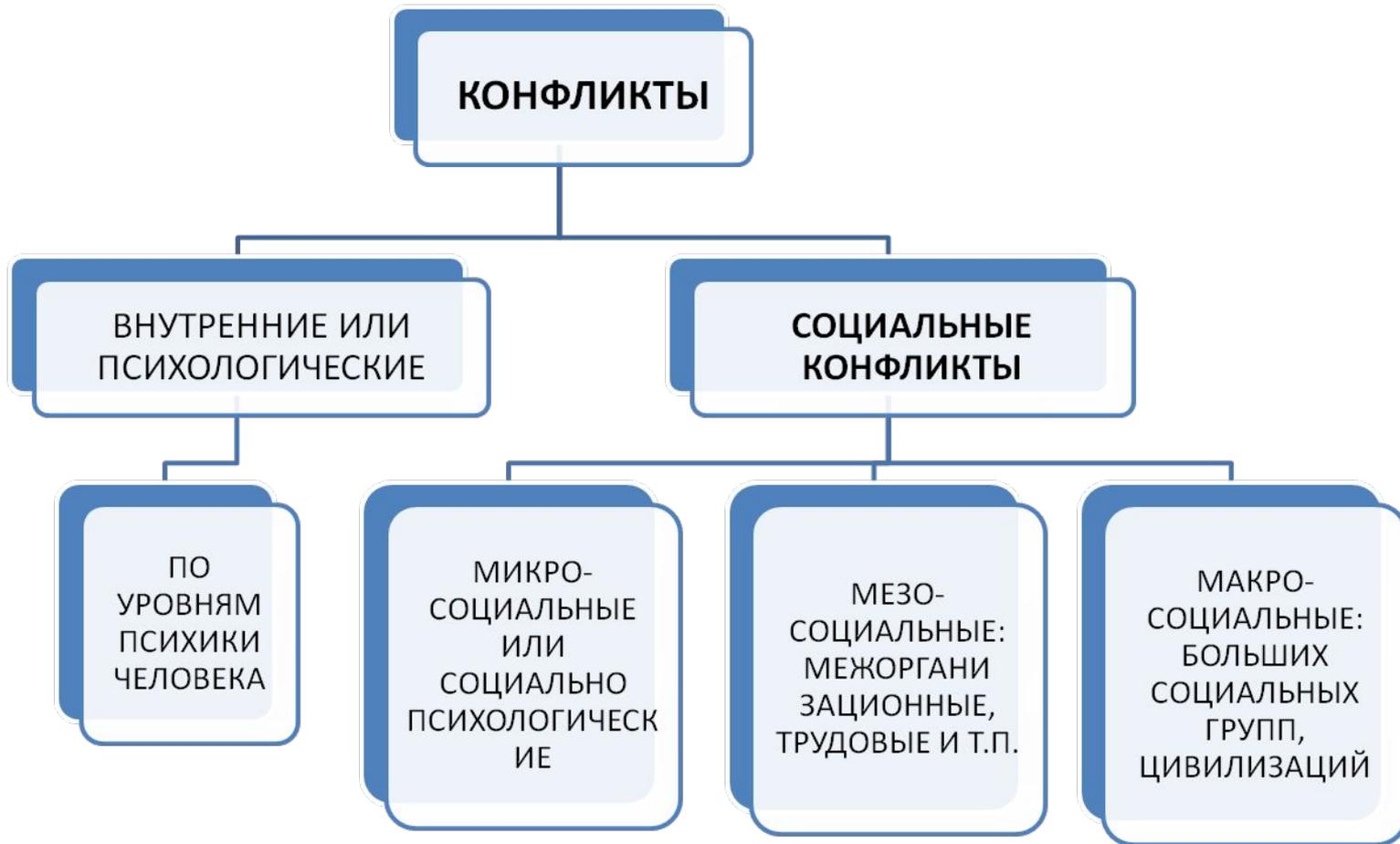
Курс лекций.

Часть 2.

Сатикова Светлана
Валентиновна

Социальные конфликты

Уровни и виды конфликтов.



Социальные конфликты

Социальные конфликты можно рассматривать на трех уровнях:

- Микро-социальном или социально-психологическом
- Мезо-социальном
- Макро-социальном.

Социально-психологические

конфликты

- Можно классифицировать:

1. По сферам проявления:

- производственные
- семейно-бытовые
- педагогические
- юридические
- медицинские и т.п.

Социально-психологические конфликты

2. По длительности

- - краткие (от нескольких минут до нескольких часов)
- - средней длительности (от нескольких часов до нескольких дней)
- - длительные (от нескольких дней до нескольких недель)
- - хронические
- - пульсирующие (возникающие и затухающие).

Социально-психологические

конфликты

3. По степени проявленности в отношениях:

- - открытые;
- - скрытые.

Социально-психологические

конфликты

4. По существу противоречий в конфликтной ситуации:

- Конфликты, причинами которых являются *несовместимые потребности*, желания, интересы, цели, ценности и т.п.
- Конфликты «*несовместимых*» *средств* достижения *общих* потребностей, интересов, целей и т.д.
- Конфликт в связи с *ограниченными материальными ресурсами* (деньги, квартира, земельный участок, льготная путевка на курорт и др.).

Социально-психологические конфликты

5. По притязаниям субъектов конфликта:

- *Конфликт доминирования* (властных отношений)
- *Конфликт статусных позиций*
- *Конфликт обладания*, когда один или оба субъекта хотят единолично владеть и распоряжаться другим
- *Конфликт соперничества или конкуренции*

Социально-психологические

конфликты

6. По особенностям объекта:

- *Нереалистический конфликт* из-за неадекватного психического состояния одного или обоих субъектов конфликта. Здесь конфликт является не средством достижения цели, а целью.
- *Реалистический конфликт* возникает из-за притязаний на реально существующий объект/предмет конфликта.

Социально-психологические

конфликты

7. По психологическим особенностям и задействованным психическим явлениям:

- эмоциональные конфликты,
- когнитивные конфликты;
- мотивационные конфликты;
- ценностные конфликты;
- внешние ролевые конфликты.

Социально-психологические

конфликты

8. По особенностям участников:

- Межличностные
- Конфликты малых групп
- Организационные

Рассмотрим их подробнее.

Межличностные конфликты

Межличностный конфликт определяют самыми разными способами:

- частный, хотя и занимающий особое место, случай взаимодействия между людьми в процессе их общения и совместной деятельности, проявляющийся во взаимных обвинениях, спорах, нападках и защитах.
- взаимные отрицательные отношения, возникающие при столкновении желаний, мнений; это отягощенные эмоциональным напряжением и «выяснением отношений» разногласия между людьми;

Межличностные конфликты

- это воспринимаемая несовместимость действий, целей, идей...
- межличностные конфликты можно определить как противоречия, столкновения взаимоисключающих или кажущихся взаимоисключающими интересов, целей, точек зрения двух или более людей.

Действия, провоцирующие

конфликт

Основными видами действий одной из конфликтующих сторон, которые другая оценивает как конфликтные, враждебные, направленные против нее, являются:

- создание прямых или косвенных помех для осуществления планов и намерений другой стороны;
- невыполнение другой стороной своих обязанностей и обязательств;
- захват или удержание того, что, по мнению данной стороны, не должно находиться во владении другой стороны;

Действия, провоцирующие

КОНФЛИКТ

- нанесение прямого или косвенного вреда имуществу или репутации (например, распространение порочащих слухов);
- унижающие человеческое достоинства действия (в том числе словесные оскорбления или оскорбительные требования);
- угрозы и другие принуждающие действия, заставляющие человека делать то, что он не хочет и не обязан делать;
- физическое насилие.

Межличностные конфликты

- **Иллюзии конфликта.**

Если человек определяет ситуацию как реальную, то она становится реальной по своим последствиям, независимо от того, насколько она в действительности реальна.

Теорема У. Томаса

Есть несколько типичных иллюзий:

- Иллюзия «выигрыша-проигрыша». Когда возникает стремление к двум несовместимым, одновременно не осуществимым целям, то складывается впечатление, что приходится выбирать только одно из двух: либо-либо. Но фактически во многих случаях или даже, можно сказать, почти всегда есть и другие варианты.
- Иллюзия, что существует только альтернатива выиграть или проиграть, ведет к обострению конфликта

Есть несколько типичных иллюзий:

- Иллюзия «самооправдания».
- Иллюзия «плохого человека». Тот, кто говорит или действует не так, как бы нам хотелось, вызывает у нас негативную реакцию.
- Иллюзия «зеркального восприятия». Эта иллюзия сочетает в себе две предыдущие.

Межличностные конфликты

- Межличностные конфликты наиболее распространенный вид конфликтов.
- Для работы с ними разработано множество практических методов.
- В том числе картография конфликта.

Социально-психологические

конфликты

Конфликты малых групп:

- Конфликты личности и группы
- Внутригрупповые конфликты
- Межгрупповые конфликты.

Конфликты малых групп

- Конфликты личности и группы широко распространены.

Это конфликты из-за:

- Адаптации новичка.
- Нарушения норм и правил группы одним из ее членов.
- Претензий на лидерство.
- Противостояния лидера и группы.
- Поиска “козла отпущения” и т.п.

Моббинг

- Деструктивная форма конфликта личности и группы.
- Это систематически повторяющееся враждебное и неэтичное отношение нескольких людей или одного (при поддержке нескольких), направленное против другого человека.
- травля на работе.

Поведение агрессоров:

- Исключение возможности высказаться
- Социальная изоляция
- Нападки на качество работы
- Нанесение вреда здоровью
- Нападки на социальный статус и престиж

Причины возникновения:

- Кризисная ситуация
- Новичок воспринимается как угроза
- Зависть
- Предубежденность (дискриминация)
- Боязнь «белых ворон»...

Последствия для жертв:

- Проблемы со здоровьем
- Ухудшение психологического состояния
- Потеря работы
- Проблемы в семейной жизни

Конфликты малых групп

Внутригрупповые конфликты связаны:

- С этапом развития группы.
- С введением инноваций любого типа.
- С борьбой за продвижение нового лидера.
- С межличностным конфликтом между членами группы. Каждого из которых кто-то поддерживает и т.д.

Конфликты малых групп

Конфликты между малыми группами:

- Борьба за ресурсы (в том числе территорию)
- Борьба за статус и влияние
- Несходство культур
- Взаимозависимость
- Борьба лидеров
- Конфликты членов этих групп
- Существование другой группы ...

Социально-психологические

конфликты

- **Организационные конфликты** – все конфликты, происходящие в организации и влияющие на эффективность ее работы.
- Внутренние конфликты сотрудников
- Межличностные
- Малых групп
- Общеорганизационные

Организационные конфликты

Причины организационных конфликтов можно разделить на две группы:

- Связанные с «человеческим фактором»
- Связанные с особенностями управления организацией

Организационные конфликты

Методы управления организационным конфликтом зависят от трёх обстоятельств.

- Прежде всего, конфликт является неизбежной реальностью, так как он возникает в результате большого разнообразия предшествующих событий.
- Во-вторых, слишком низкий уровень конфликтов может оказывать на производительность такое же негативное влияние, как и слишком высокий уровень конфликтов.
- В-третьих, не существует единого способа разрешения конфликтов.

Организационные конфликты

- Методы управления конфликтом
- **Организационные способы** управления конфликтом характеризуются целенаправленным воздействием управленческих органов на подразделения организации и отдельных людей, причем основное внимание придается изменению структуры, связей или технологии этих подразделений.
- **Социокультурные способы** управления конфликтами. В данном случае объектом управленческого воздействия являются социальные отношения между членами организации, а также социальные нормы организации, ценности ее членов, коммуникационные сети.

Организационные конфликты

- ***Социально-психологические способы*** управления конфликтами. Здесь объектами воздействия являются психологический настрой, мотивация участников конфликта, а также характер и содержание межличностных отношений.

Социальные конфликты

Мезо-социальные конфликты – это конфликты между средними социальными группами. К ним относят

- Межорганизационные конфликты – т.е. конфликты между различными организациями.
- Трудовые конфликты – конфликты между наемными работниками и работодателями, когда каждая из сторон выступает в своей социальной роли.

Социальные конфликты

- Межорганизационные конфликты реализуются в действиях представителей организаций.
- К ним в полной мере относятся все закономерности социально-психологических конфликтов и применяются соответствующие методы работы.

Социальные конфликты

ТРУДОВОЙ КОНФЛИКТ

- в широком понимании – любой конфликт, касающийся трудовых отношений;
- в узком смысле – это конфликт наемных работников и работодателей, направленный на изменение системы взаимоотношений между ними.

ТРУДОВЫЕ КОНФЛИКТЫ

- Интересы сторон этого конфликта всегда противоположны.
- Обострения вызывает чрезмерное стремление одной из сторон к удовлетворению своих интересов.

ТРУДОВЫЕ КОНФЛИКТЫ

ТРУДОВЫЕ
КОНФЛИКТЫ

ОТКРЫТЫЕ
(организованные)

СКРЫТЫЕ
(инициативные)

СКРЫТЫЕ ТРУДОВЫЕ КОНФЛИКТЫ

- Рестрикционизм
- сознательное ограничение работниками своей производительности труда, использование не в полную силу своих способностей при выполнении служебных обязанностей.

СКРЫТЫЕ ТРУДОВЫЕ КОНФЛИКТЫ

- Абсентеизм
(абсентизм)
- Неофициальное отсутствие работника на рабочем месте как по уважительной, так и без уважительной причины (скрытый прогул).

СКРЫТЫЕ ТРУДОВЫЕ КОНФЛИКТЫ

- **Саботаж**
 - направленное на нанесение экономического ущерба, остающееся в рамках «буквы закона» умышленное неисполнение, небрежное исполнение лицом либо группой своих обязанностей, искажение требований к обязанностям, мешающее их адекватному исполнению; скрытое противодействие осуществлению нежелательных мероприятий.

СКРЫТЫЕ ТРУДОВЫЕ КОНФЛИКТЫ

- Рестрикционизм
- Абсентеизм
- Саботаж

ОСОБЕННОСТИ

- Индивидуальны или в малых группах
- Не требуют организации
- Трудно определимы
- Экономический и моральный ущерб скрыт
- Распространены во всех сферах деятельности

ОТКРЫТЫЕ ТРУДОВЫЕ КОНФЛИКТЫ

- Акции протеста (пикеты, бойкоты, митинги, перекрытие дорог, голодовки протеста и т.д.)
- действия работников или представителей, призванные привлечь внимание власти, общественности, СМИ к их проблемам и требованиям и, через это, воздействовать на работодателя.

ОТКРЫТЫЕ ТРУДОВЫЕ КОНФЛИКТЫ

- Забастовка (стачка)
 - организованная коллективная акция протеста работников, проявляющаяся как совместные действия по отношению к работе: коллективным отказом от работы, от отдельных видов деятельности, от прекращения работы и т.д.

ОТКРЫТЫЕ ТРУДОВЫЕ КОНФЛИКТЫ

- Мятеж (бунт)
- массовая стихийная аффектированная акция протеста против действий/намерений работодателя, сопровождается агрессией, нанесением ущерба средствам производства, возможны другие силовые действия.

ОТКРЫТЫЕ ТРУДОВЫЕ КОНФЛИКТЫ

ОСОБЕННОСТИ

- Акции протеста
- Забастовки
- Мятежи (бунты)
- Массовый характер
- Организованность
- Привлечение внимания СМИ и общественности
- Очевидный экономический ущерб

Социальные конфликты

- **Макросоциальные конфликты** – это конфликты между большими социальными группами (политическими партиями, социальными институтами, народами и т. п.)
- Для них разработаны десятки классификаций.
- Макросоциальные конфликты регулируются технологиями социологии, политологии, культурологии, направленными на воздействие на большие социальные группы.

Социальные конфликты

- Одна из важнейших проблем конфликтологии состоит в уяснении вопроса о природе и основных участниках социального конфликта. Есть различные подходы. Наиболее известны:

Социальные конфликты

1. Марксистская концепция конфликта исходит из **учения об общественном противоречии как главной движущей силе социальных изменений**, которые в условиях классово-антагонистических формаций в социально-экономической и политических сферах реализуются в формах классовой борьбы. Классы же в марксистском учении - это прежде всего экономическая реальность.

Социальные конфликты

- Следовательно, основу социальных конфликтов, согласно марксизму, составляет борьба за **собственность** . В марксистской литературе различаются два вида борьбы, возникающие на основе противоречия экономических интересов:
 - Первый тип - социальное противоборство за изменение принципов распределения материальных благ,
 - второй - за изменение критериев их распределения в рамках сложившейся

Социальные конфликты

- Борьба за изменение принципов требует преобразования основ социального порядка и может найти свое разрешение лишь в результате социальной революции.
- Изменение критериев распределения - это реформистский путь совершенствования общественных отношений.

Социальные конфликты

2. Один из создателей современной конфликтологии, западногерманский социолог Р. Дарендорф, в основу социальных конфликтов положил политические факторы: борьбу за власть, престиж, авторитет.

Конфликт, по Дарендорфу, может возникнуть в любом сообществе, в любой социальной группе, где есть господствующие и подчиненные. Причиной конфликта, по мнению Р.

Социальные конфликты

- Однако склонность к доминированию, социальные притязания людей не следует трактовать как их естественные, вечные инстинкты. Они формируются на основе сопоставления положения одних людей с положением других.
Следовательно, **социальный конфликт - это всегда следствие социального неравенства .**

Социальные конфликты

- Неравенство социальных позиций означает неодинаковый доступ к ресурсам развития индивидов, социальных групп или сообщества людей. Поэтому в учении о конфликтах Р. Дарендорфа и его последователей значительное место отводится и проблемам собственности, обладания и распределения ресурсов.
- В этой концепции центральный вопрос

Социальные конфликты

- Ответ на этот вопрос вновь отсылает нас к вопросу о власти, которая, по Р. Дарендорфу, представляет собой совокупность социальных позиций, позволяющих одной группе распоряжаться результатами деятельности других групп людей.

Социальные конфликты

3. П. А. Сорокин указывал на связь конфликта с удовлетворением потребностей людей. По его мнению, источник конфликтов лежит в подавлении базовых потребностей человека, без удовлетворения которых он не может существовать, прежде всего, потребностей в пище, одежде, жилье, самосохранении, самовыражении, творчестве, свободе и

Социальные конфликты

- Вместе с тем, Сорокин подчеркивал, что важны не сами по себе потребности, но и средства их удовлетворения, доступ к соответствующим видам деятельности, который обусловлен социальной организацией общества. В этой связи встает вопрос не только о равенстве и неравенстве в уровне благосостояния, но и сопоставлении жизненных шансов различных социальных групп.

Социальные конфликты

- **Основными субъектами** конфликта являются **крупные социальные группы**. Но их потребности, интересы, цели, притязания могут реализоваться только через использование власти, поэтому в конфликтах непосредственное участие принимают такие политические организации, как государственный аппарат, партии, парламентские фракции, “группы давления” и т.д. Именно они являются выразителями воли большинства.

Социальные конфликты

- В конечном счете, социальный конфликт обычно принимает форму не конфликта больших социальных групп (массы выходят на улицу лишь в редкие моменты наивысшего обострения ситуации) , а конфликты политических, этнических и других лидеров, которые действуют на основе сформировавшихся в том или ином обществе механизмов.

Социальные конфликты

- Социальный конфликт - это всегда борьба, порожденная конфронтацией общественных и групповых, но не индивидуальных интересов.

Социальные конфликты

- Типология конфликтов
 - 1) По форме проявления - существуют неантагонистические (примиримые) и антагонистические конфликты. В определённых условиях неантагонистические конфликты могут перерасти в неразрешимые, антагонистические конфликты.

Социальные конфликты

- 2) По степени охвата - бывают конфликты полные и развёрнутые, когда в него вовлечена вся совокупность потребностей, интересов и ценностей общества, и конфликты частичные, когда они основываются на противоречии какой-либо одной сферы жизнедеятельности (семья, образование, быт, религия, этнические проблемы).

Социальные конфликты

- 3) По сферам распространения - выделяют конфликты экономические, политические, социально- этнические, религиозные, духовно- идеологические

Социальные конфликты

- **Политический конфликт** - это конфликт по поводу распределения власти, доминирования, влияния, авторитета. Этот конфликт может носить скрытый или открытый характер.
- **национально-этнические конфликты** - конфликты на основе борьбы за права и интересы этнических и национальных групп. Чаще всего это конфликты, связанные со статусными или

Социальные конфликты

- **социально-экономические конфликты** , то есть конфликты по поводу средств жизнеобеспечения, уровня заработной платы, использования профессионального и интеллектуального потенциала, уровня цен на различные блага, по поводу реального доступа к этим благам и иным ресурсам.
- **Религиозные конфликты** – связаны с противоречиями в системах ценностей

Социальные конфликты

- 4) по направленности - конфликты горизонтальные, возникающие внутри социальных и политических структур, и вертикальные- между структурами разных уровней.

Социальные конфликты

- Социальные конфликты в различных сферах общественной жизни могут протекать **в форме:**
- Институциональных норм и процедур: дискуссий, запросов, принятия деклараций, законов и т.п.
- Наиболее яркой формой выражения конфликта являются различного рода массовые действия.

Социальные конфликты

- **Массовый протест** - это активная форма конфликтного поведения. Он может выражаться в различных формах: организованного и стихийного, прямого или косвенного, принимая характер насилия или системы ненасильственных действий. Организаторами массовых протестов выступают политические организации и так называемые “группы давления”, объединяющие людей по экономическим целям, профессиональным, религиозным и

Социальные конфликты

- Формами выражения массовых протестов могут быть такие, как: митинги, демонстрации, пикетирования, кампании гражданского неповиновения, забастовки. Каждая из этих форм употребляется в определенных целях, является эффективным средством решения вполне конкретных задач.

Социальные конфликты

- Работа с социальными конфликтами должна быть направлена на своевременное выявление и урегулирование или разрешение возникших противоречий, профилактику массовых форм проявления конфликта.
- Для этого используются методы политологии, социологии, культурологии, институциональной экономики, юриспруденции и т.п.
- При работе с представителями больших

- **Психотехнологии
разрешения
конфликтов**

Психотехнологии разрешения конфликтов

МЕТОДАМИ РАБОТЫ С МИКРО- И МЕЗО-
СОЦИАЛЬНЫМИ КОНФЛИКТАМИ ЯВЛЯЮТСЯ

- Прогнозирование
- Профилактика
- Стимулирование
- Прекращение
- Разрешение
- Урегулирование

Психотехнологии разрешения

конфликтов

- ПРОФИЛАКТИКА – предотвращение нежелательных конфликтов.
- В идеале – должна быть постоянным направлением работы школьных, организационных и других психологов и социальных работников, а также менеджеров, особенно по УЧР.
- В семье – это задача лидера, а также родителей по отношению к детям.

Психотехнологии разрешения

- **СТИМУЛИРОВАНИЕ КОНФЛИКТА** –
воздействие на людей и ситуацию т.о.,
чтобы назревающий конфликт
произошел в удобном для
стимулирующего месте и времени.
- Требуется **КРАЙНЕЙ АККУРАТНОСТИ**
- Может проходить в форме беседы,
дискуссии, мозгового штурма и т.п.,
позволяющих вербализовать интересы и
обсудить возможности их согласования.

Психотехнологии разрешения

конфликтов

- ПРЕКРАЩЕНИЕ конфликта – прекращение конфликтного взаимодействия сторон из-за:
 - Уничтожения объекта
 - Невозможности контакта
 - Изменения ситуации, интересов и т.п.
- Не всегда эффективно.
- Методы: силовые, судебные, подкуп...

Психотехнологии разрешения конфликтов

- РАЗРЕШЕНИЕ КОНФЛИКТА – достижение взаимоприемлемого соглашения сторон на основе удовлетворения их интересов.
- Чаще всего достигается:
 - Анализом ситуации конфликта и предложением вариантов решения самими участниками (одним из них), а также заинтересованными лицами (друзьями, руководителями) или консультантом.
 - Переговорами (иногда с помощью посредника, медиатора).

Психотехнологии разрешения конфликтов

- УРЕГУЛИРОВАНИЕ конфликта – регламентация поведения и отношений конфликтующих сторон при сохранении конфликтной ситуации.
- Используется при невозможности прекратить или разрешить конфликт.
- Предполагает переговоры и соглашения, определяющие действия сторон.

Психотехнологии разрешения конфликтов

- Для разрешения и урегулирования конфликтов используют 4 основных подхода:
 - силовой или принудительный
 - законодательный
 - аналитико-консультативный
 - переговорный.

Психотехнологии разрешения конфликтов

Последовательность анализа

конфликта:

1. определить уровень (вид) конфликта – обосновать!
2. Определить участников конфликта:
выделить оппонентов и связанных лиц.
Оценить меру влияния связанных лиц.
3. Определить объект конфликта, цели и интересы оппонентов.
4. Этап развития/динамики конфликта

Психотехнологии разрешения

конфликтов

5. Форма и количество инцидентов – обосновать! Оценить степень конструктивности инцидентов и конфликта в целом.
6. Уточнить факторы, повлиявшие на возникновение данного конфликта – обосновать!
7. Предложить варианты завершения конфликта – обосновать!