

АНАЛИЗ КОНФЛИКТА

Структурный анализ конфликта

Динамический анализ конфликта

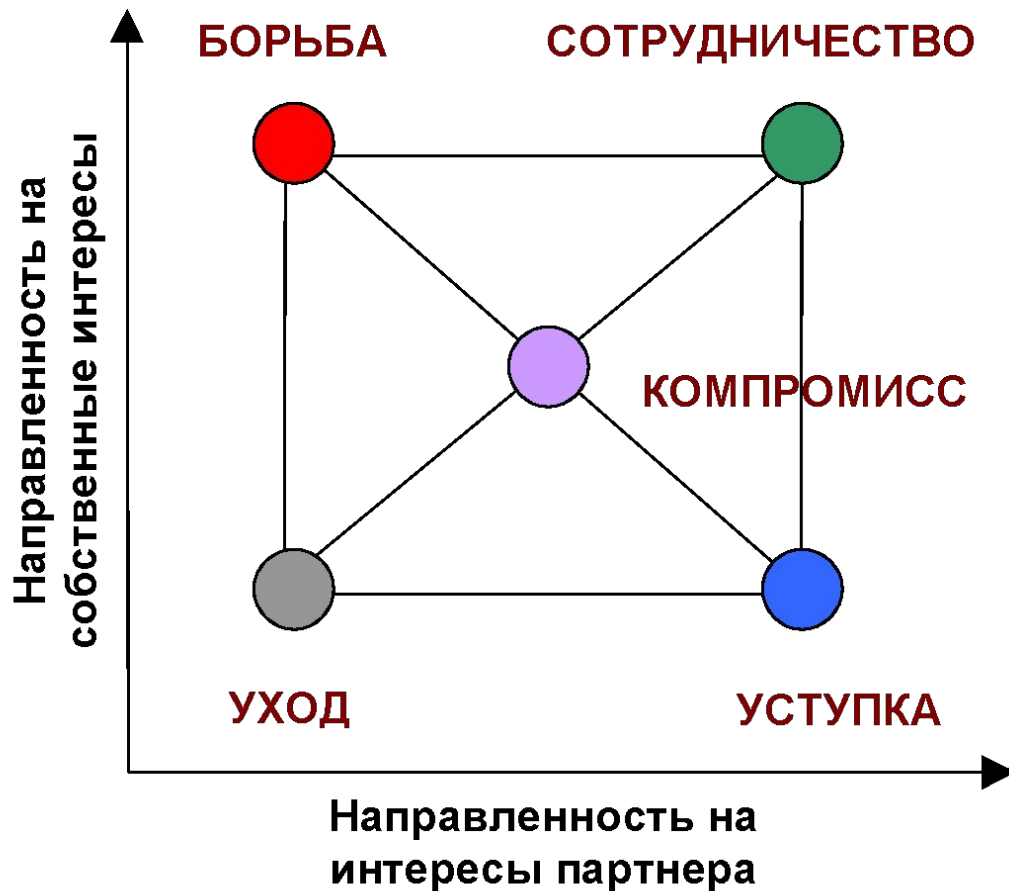
Поведенческий анализ конфликта

Мотивационный анализ конфликта

Дмитрий Геннадьевич Трунов
доктор философских наук, профессор
кафедры конфликтологии СПб ГУП

Стратегии поведения в конфликте

Стратегия поведения в конфликте — тенденция личности (группы) использовать определенные формы поведения в ситуации конфликта



*Модель Томаса—Киллмена
(K.W. Thomas, R.H. Kilmann)*

Тактики поведения в конфликте

Тактики поведения в конфликте — это приемы воздействия на оппонента, направленные на достижение ситуативной цели.

Жесткие тактики

- **Захват объекта конфликта.** Применяется в конфликтах, где объект материален. Например, захват оборудования, самовольное заселение в квартиру, занятие территории и т.д.
- **Нанесение ущерба.** Речь идет о нанесении ущерба объекту конфликта. Например, уничтожение и повреждение материальных ценностей.
- **Насилие.** (1) **Физическое насилие:** телесных повреждений (вплоть до убийства), блокирование чужой деятельности, причинение боли и т.п.
(2) **Психологическое насилие:** оскорбление, грубость, негативная личностная оценка, унижение, дискриминационные меры, клевета, дезинформация, обман, жесткий контроль за поведением и деятельностью, диктат в межличностных отношениях.
(3) **Давление:** предъявление требований, угрозы, вплоть до ультиматума, использование компромата, шантаж.

Тактики поведения в конфликте

Нейтральные тактики

- **Демонстрация действий.** (1) **Демонстрация силы** и имеющихся ресурсов с целью устрашения оппонентов.
(2) **Привлечение внимания** окружающих к какой-либо проблеме: публичные высказывания, голодовки, перекрытие транспортных путей, использование плакатов, попытка самоубийства и т.д.
(3) **Отказ** от выполнения каких-либо действий или распоряжений, саботаж, забастовки и т.д.
- **Санкционирование.** Воздействие на оппонента с помощью взысканий, увеличения рабочей нагрузки; наложение запрета на те или иные действия, ограничение в ресурсах, установление блокад и пр.
- **Создание коалиций.** Образование союзов, увеличение группы поддержки за счет руководителей, общественности, друзей, родственников, обращение в СМИ, различные органы власти. Используется в целях усиления своего положения в конфликте.

Тактики поведения в конфликте

Мягкие тактики

- **Фиксация позиции.** Использование фактов, логики для подтверждения и упрочения своей позиции; убеждение, просьба, критика, выдвижение предложений и т.д.
- **Заключение сделки.** Предусматривает взаимный обмен благами, обещаниями, уступками, извинениями.
- **Дружелюбие.** Включает корректное обращение, подчеркивание общих целей, демонстрацию готовности решать проблему, предъявление необходимой информации, предложение помощи, оказание услуги, извинение, поощрение.

Модели поведения в конфликте

Модель поведения личности в конфликте — устойчивое сочетание привычных стратегий и тактик поведения в конфликте.

По цели

- Модель, направленная на **овладение предметом конфликта**
- Модель, направленная на **сохранение межличностных отношений**
- Модель, направленная на **достижение общей цели**

По отношению к оппоненту

- **Конструктивная модель.** Человек стремится уладить конфликт; нацелен на поиск приемлемого решения; отличается выдержкой и самообладанием, доброжелательным отношением к оппоненту.
- **Деструктивная модель.** Человек постоянно стремится к расширению и обострению конфликта; принижает оппонента, негативно оценивает его личность; нарушает этические правила общения.
- **Конформистская модель.** Человек пассивен, склонен к уступкам; непоследователен в оценках, суждениях, поведении; легко соглашается с точкой зрения оппонента; уходит от острых вопросов.

Позиции и стили взаимодействия

Коммуникативная позиция («пристройка») — это тип (способ) выражения человеком своего отношения к партнеру, ситуации, предмету конфликта и пр.

Коммуникативный стиль — неосознанно или сознательно выбираемый способ взаимодействия с другими участниками конфликта, который повторяется в разных коммуникативных ситуациях.

• **Доминантная позиция**
(«пристройка сверху», «Родитель»)

• **Директивный стиль**
(авторитарный, жесткий)

• **Позиция подчинения**
(«пристройка снизу», «Ребенок»)

• **Либеральный стиль**
(конформный, мягкий)

• **Партнерская позиция**
(«пристройка на равных», «Взрослый»)

• **Демократичный стиль**
(партнерский, нейтральный)

Позиция соперничества
Позиция сотрудничества

Конкурентный стиль
Партнерский стиль

Открытая позиция
Закрытая позиция

Открытый стиль
Замкнутый стиль

Жесткая позиция
Гибкая позиция

Ригидный стиль
Гибкий стиль

Ролевое поведение

Ролевое поведение — исполнение индивидом определенной социальной роли, в соответствии с его представлениями относительно этой роли.

Социальная роль — модель поведения (функция), реализуемая индивидом в той или иной социальной ситуации, включающая определенный набор стандартных элементов.

- **Групповая роль** — модель поведения (функция), которая представляется уместной и реализуется в данной социальной группе.
- **Коммуникативная роль** — модель поведения, принятая на себя человеком в конкретном коммуникативном взаимодействии.

Социальные роли бывают **комплементарными (дополнительными)** друг другу, например: учитель — ученик, начальник — подчиненный; в ситуации конфликта мы имеем дело с **полярными (противостоящими)** друг другу социальными ролями, например: критик — художник, сектант — объединитель.

Комплементарные роли

лидер — конформист
говорящий — слушающий
проповедник — верующий

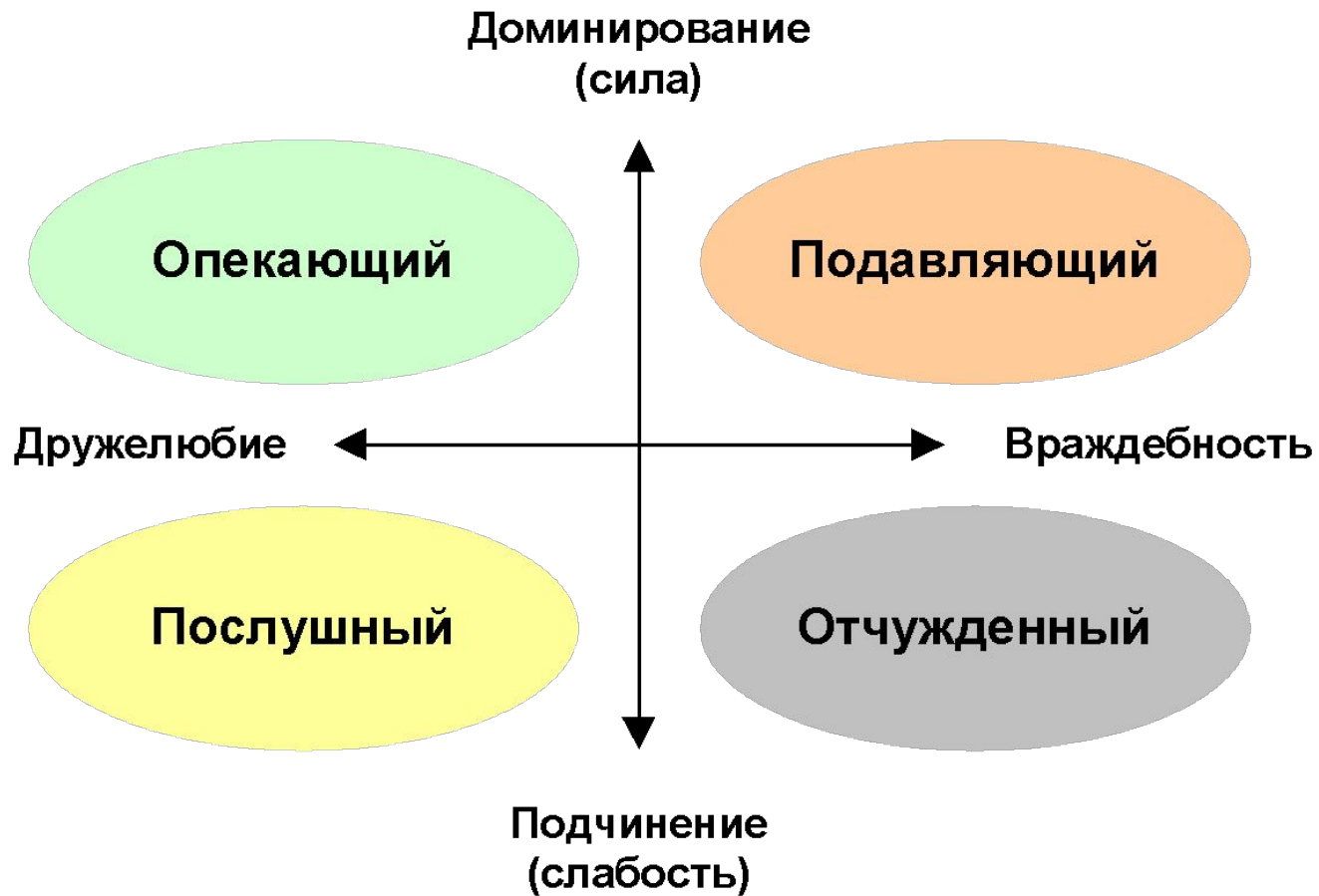


Полярные роли

лидер — оппозиционер
говорящий — спорящий
проповедник — сомневающийся

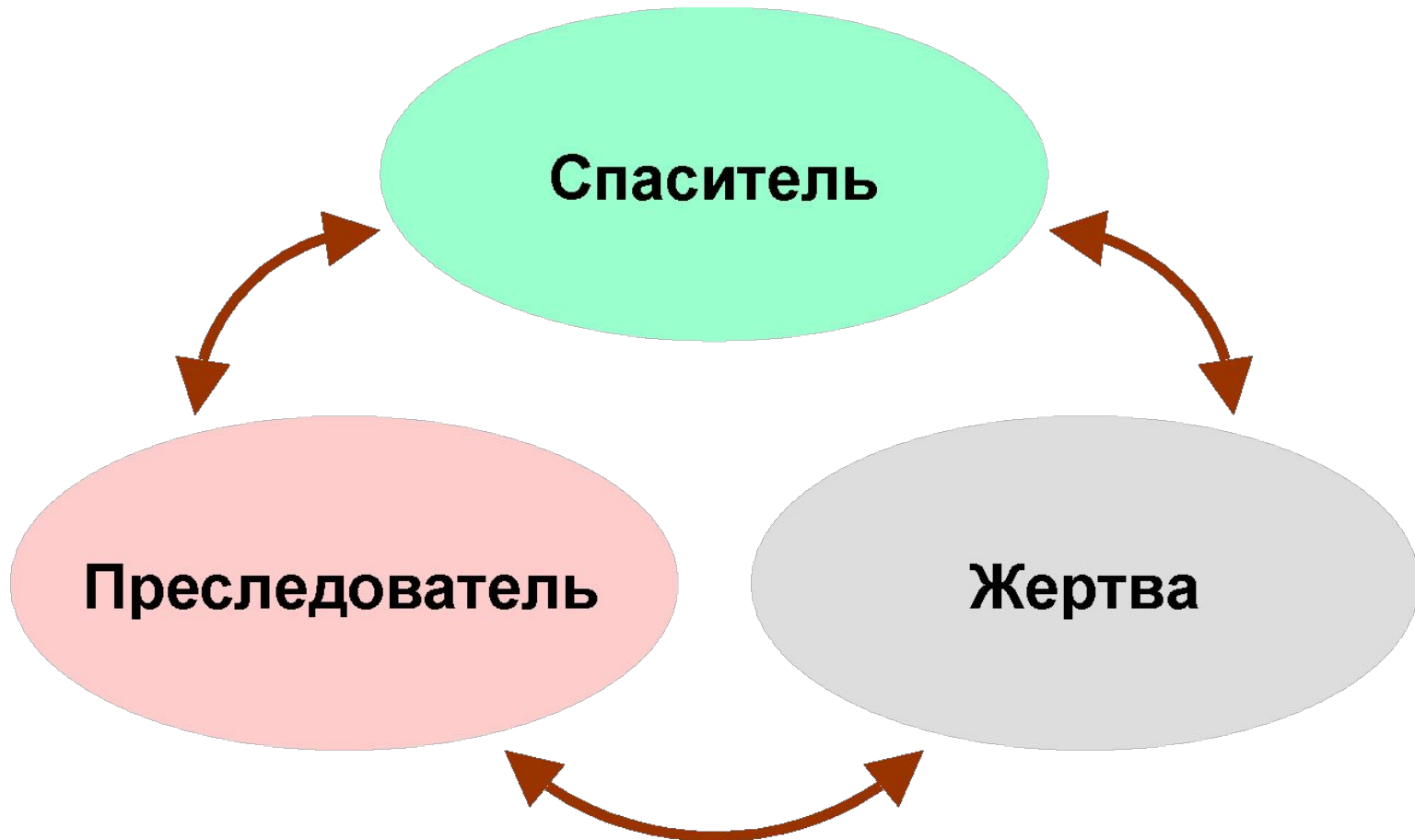
Ролевое поведение

Коммуникативные роли по Тимоти Лири



Ролевое поведение

Коммуникативные роли по Эрику Берну



Ролевое поведение

Ролевые представления — индивидуальное понимание того, как участники социального взаимодействия должны исполнять свои роли.

Ролевые ожидания осознанные или смутно осознаваемые представления людей о том, какие модели поведения (роли) должны реализовываться окружающими в тех или иных ситуациях.

Способность и умение человека определять ожидания других относительно него и учет (удовлетворение) этих ожиданий называется **тактом**. И напротив, ошибочное приписывание ожиданий или их игнорирование в повседневных жизненных ситуациях называется **бестактностью**.

Ролевой конфликт — межличностное и внутриличностное противоречие, связанное с выполнением индивидом одной или нескольких социальных ролей, заключающих в себе несовместимость.

Ролевое напряжение — ощущение психологического дискомфорта, возникающее у человека в тех случаях, когда окружающие имеют другие представления (ожидания) по поводу его роли

Ролевое поведение



Виды ролевых конфликтов

- *Интерролевой конфликт* — конфликт между разными социальными ролями, содержащими несовместимые требования.
- *Инtrarолевой конфликт* — конфликт в рамках одной роли, вытекающий из несоответствия между внутренними установками личности и требованиями социальной роли.