

# **ПСИХОЛОГИЯ КОНФЛИКТА.**

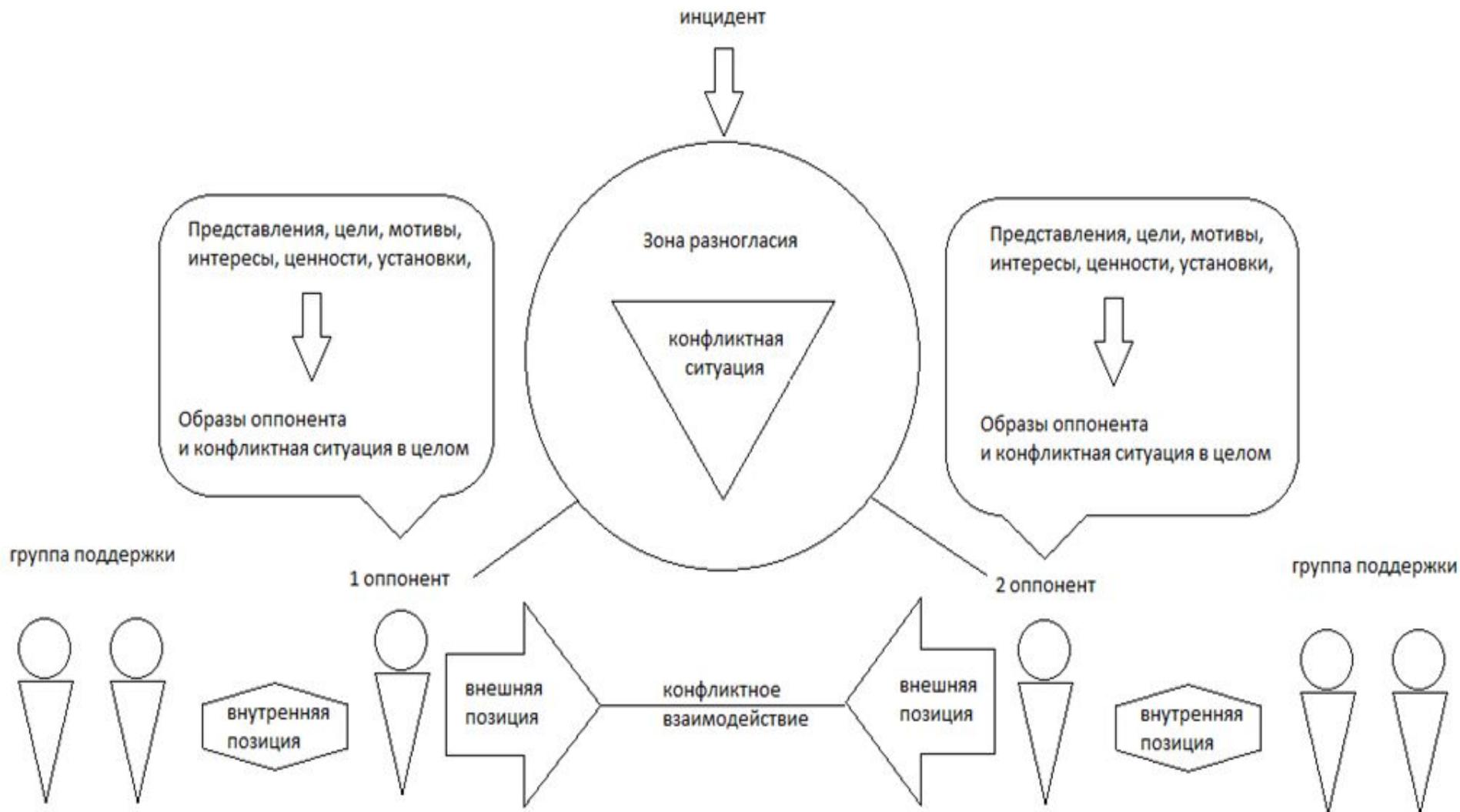
# **Конфликт** (*лат. conflictus* — *столкновение*) —

столкновение противоположно направленных целей, ценностей, интересов, позиций и взглядов субъектов взаимодействия.

# Функции конфликта

- Диагностическая
- Эволюционная
- Стимулирующая
- Предохранительная
- Нормотворческая

# Структура конфликта



# Основные структурные элементы конфликта

<b>ОБЪЕКТИВНЫЕ ЭЛЕМЕНТЫ</b>	<b>СУБЪЕКТИВНЫЕ ЭЛЕМЕНТЫ</b>
<b>Объект конфликта</b>	<b>Образ конфликтной ситуации</b>
<b>Стороны (участники) конфликта</b>	<b>Мотивы конфликтующих сторон</b>
<b>Условия протекания конфликта</b>	<b>Внешние позиции конфликтующих сторон</b>

## *Объект конфликта -*

это материальная, духовная или социальная ценность, к обладанию или пользованию которой стремятся оппоненты.

# Стороны (участники) конфликта

## Основные

**инициатор, зачинщик** – берет на себя инициативу в развязывании конфликта;

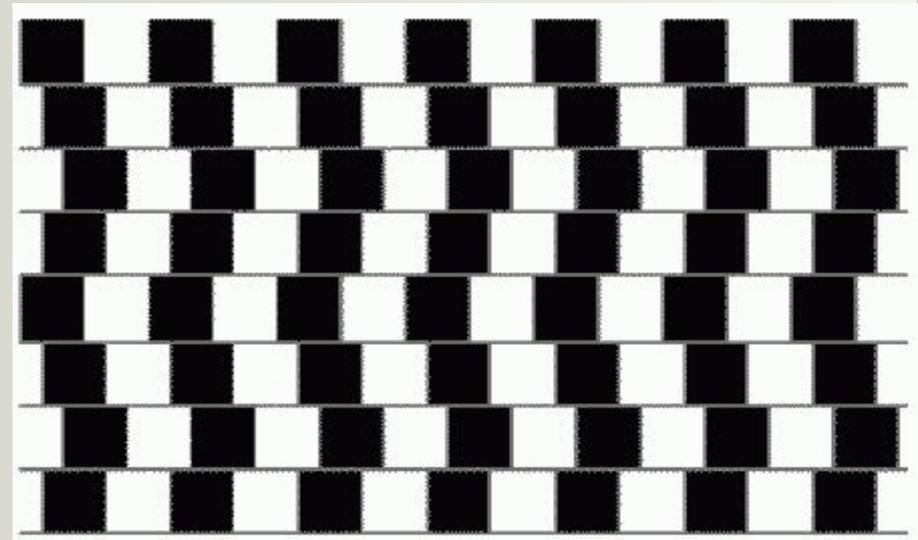
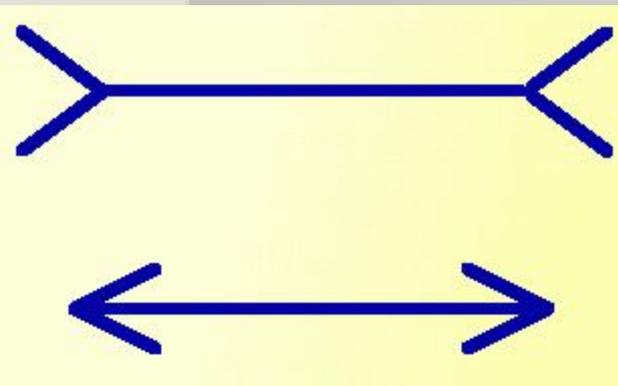
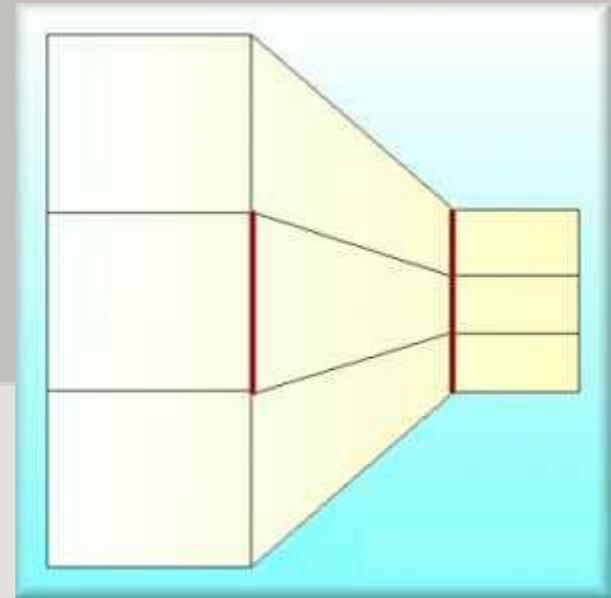
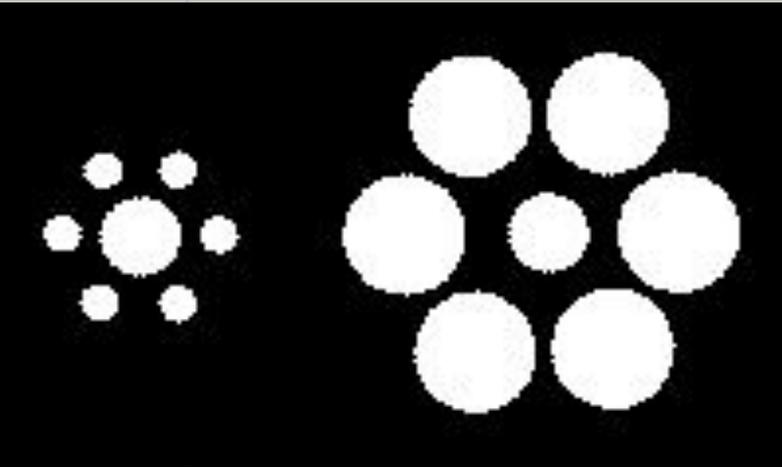
**организатор** – планирует конфликт и руководит его протеканием, явно в нем не участвуя.

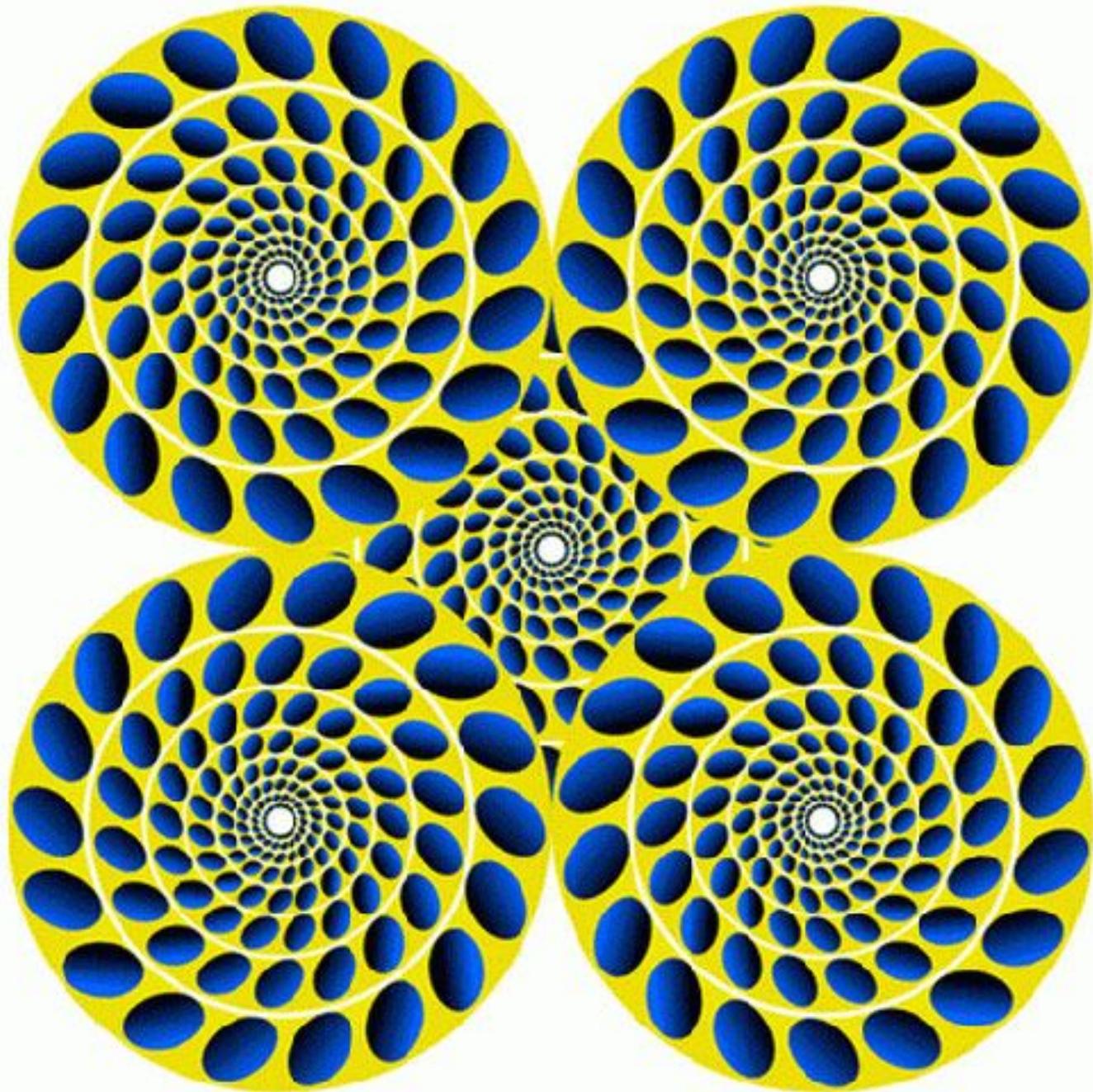
## Неосновные

**посредник, медиатор** - содействует уменьшению остроты или полному прекращению конфликта;

**пособник, союзник или группа поддержки** - поддерживает ту или иную сторону в конфликте.

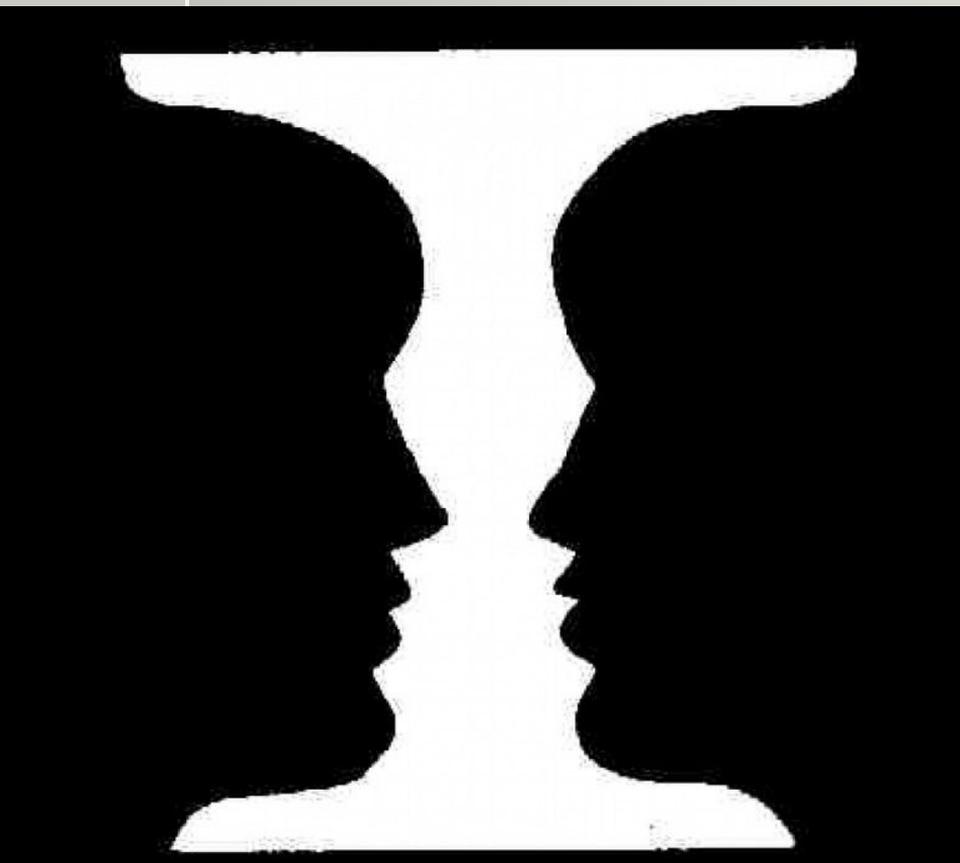
# Иллюзии восприятия







# Фигура и фон



# 4 квадрата

**5 качеств, которые вам в себе нравятся**

- 
- 
- 
- 
- 

**Сформулируйте ваши отрицательные качества как положительные**

- 
- 
- 
- 
- 

**5 качеств, которые вам в себе не нравятся**

- 
- 
- 
- 
- 

**Сформулируйте ваши положительные качества как отрицательные**

- 
- 
- 
- 
-

# Классификация конфликтов

<b>Признак классификации</b>	<b>Виды конфликтов</b>
<b>Сфера проявления</b>	Экономические Политические Идеологические Социальные Социально-психологические Бытовые
<b>Длительность и напряжённость</b>	Острые кратковременные Острые затяжные Слабовыраженные кратковременные Слабовыраженные затяжные
<b>Субъекты конфликтного взаимодействия</b>	Межличностные Между личностью и группой Межгрупповые Внутриличностные
<b>Ранг участников</b>	Горизонтальные Вертикальные Смешанные
<b>Функциональная значимость</b>	Конструктивные и деструктивные

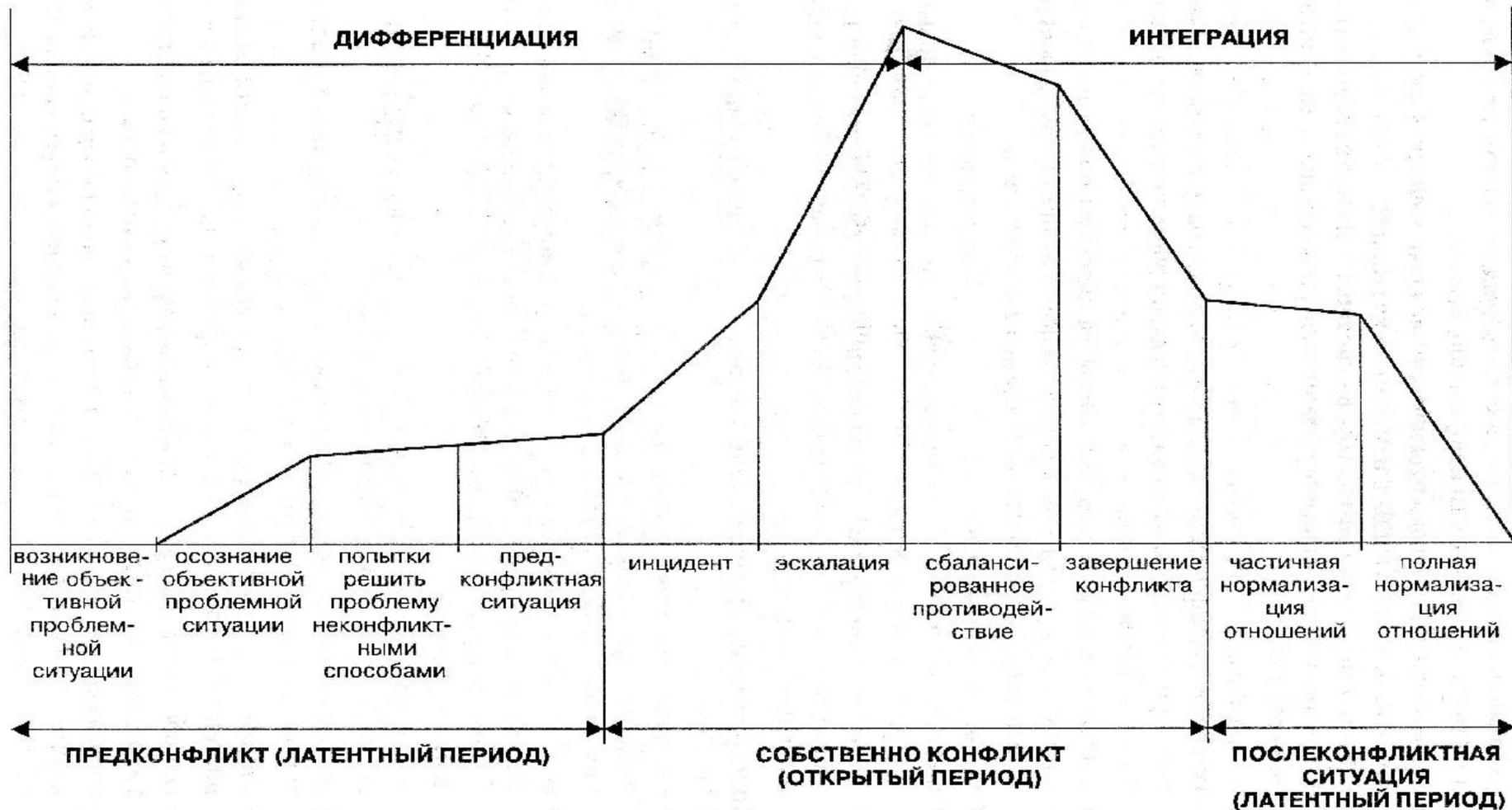
# Причины конфликтов

- **Раздел общего объекта притязаний**
- **Борьба за власть**
- **Конфликт ценностей**
- **Несовпадение норм общения и поведения**
- **Несовпадение ролевых ожиданий**
- **Конфликты роста**
- **Личностная несовместимость**
- **Конфликт межличностный как проекция внутриличностного**
- **Структурные причины (*для организационных конфликтов*)**

# Динамика конфликта

<p><b>1. Латентная фаза</b></p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Возникновение противоречия</b></li><li>• Осознание противоречия</li><li>• Конфликтная ситуация</li></ul>
<p><b>2. Открытая фаза</b></p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Инцидент</b></li><li>• Эскалация конфликта</li><li>• Сбалансированное противодействие</li><li>• <b>Завершение конфликтных действий</b></li></ul>
<p><b>3. Постконфликтная фаза</b></p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Частичная нормализация отношений</b></li><li>• <b>Полная нормализация отношений</b></li></ul>

# Динамика конфликта



**Разрешение конфликта** происходит в случае устранения причин, породивших конфликт, либо изменения целей участников конфликта.

**Цена конфликта** для каждой из сторон складывается из суммы 3 величин:

- затрат энергии, времени и сил на конфликтную деятельность;
- ущерб, который стороны наносят друг другу;
- потерь, связанных с ухудшением общей ситуации.

**Цена выхода из конфликта** - это разность между потерями, с которыми сопряжен выход из конфликта (статуса, перспектив, каких-то приобретений и т.д.) и приобретениями, которые даст выход (освобождение сил для другой деятельности, нормализация отношений, открытие новых возможностей и т.д.).

# Деструктивные функции конфликта

## Деструктивные функции конфликта на общем уровне:

- Дестабилизация системы, разрушение социальной структуры
- Замедление темпов развития, стагнация системы
- Дезинтеграция, разрушение социальных связей
- Вероятность возникновения новых конфликтов
- Снижение эффективности деятельности

## Деструктивные функции на личностном уровне:

- Временные, эмоциональные и др. затраты на участие в конфликте
- Разочарование в своих способностях, снижение самооценки
- Ухудшение отношений, неадекватное восприятие оппонентов (формирование «образа врага»)
- Способствование социальной пассивности личности;
- Потеря прежней мотивации, разрушение ценностных ориентаций и т.д.
- Стресс, эмоциональная напряженность, подавленность, пессимизм

# Конструктивные функции конфликта

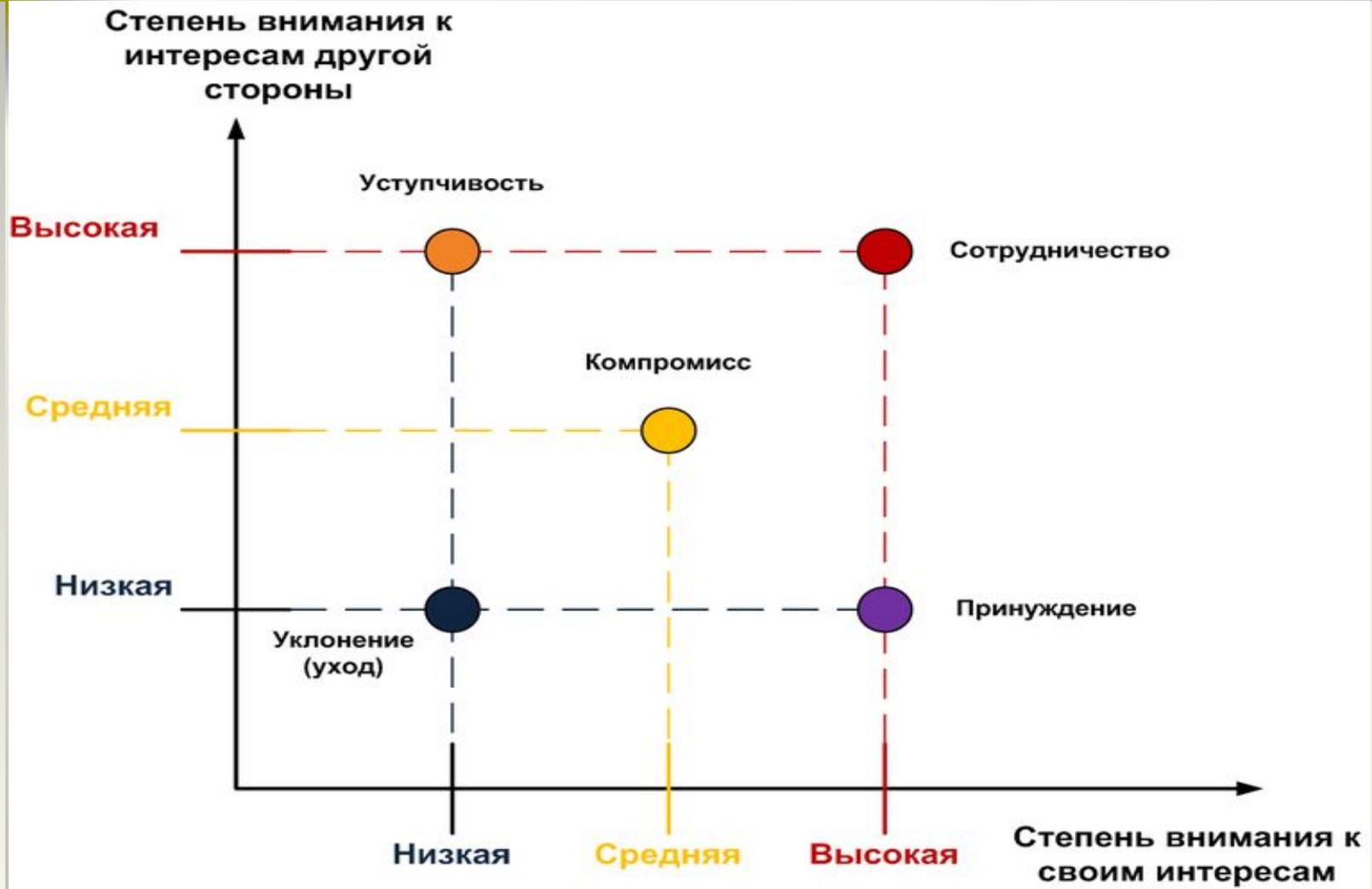
## Конструктивные функции конфликта на общем уровне:

- Обнаружение и фиксация противоречий
- Разрешение противоречий
- Снятие социальной напряженности
- Интеграция группы (при конфликте с внешним оппонентом)
- Активизация социальной жизни, стимулирование группового творчества (снятие «синдрома покорности»)
- Выяснение соотношения сил
- Создание новых социальных норм и обновление существующих

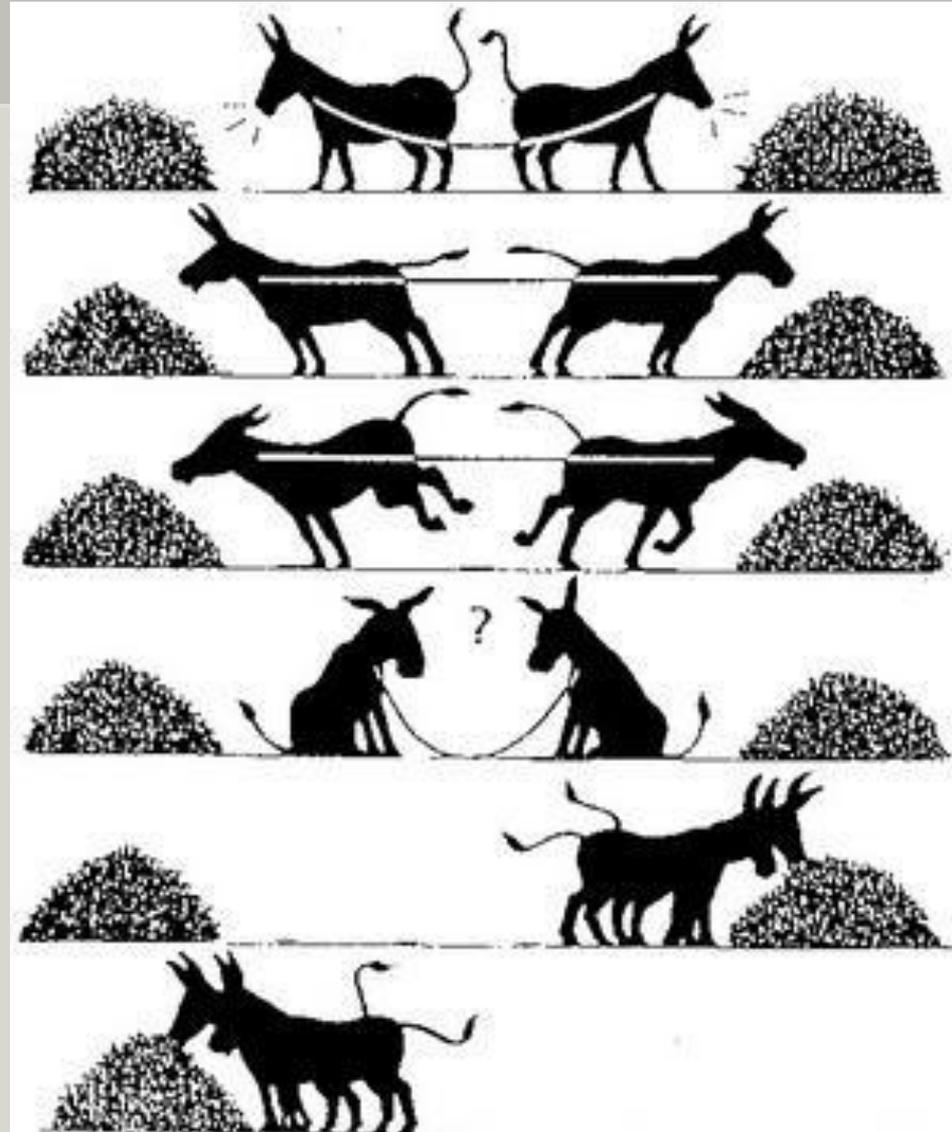
## Конструктивные функции конфликта на личностном уровне:

- Получение информации о проблеме
- Более глубокое познание участниками конфликта друг друга
- Самопознание и коррекция самооценки
- Ослабление психической напряженности
- Способ самоутверждения и самореализации

# Стили поведения в конфликте. К. Томас.



# Путь к сотрудничеству



# Этапы работы над конфликтом

1. Признать наличие конфликта
2. Определить действительных участников конфликта
3. Выявить причину конфликта, цели и мотивы конфликтующих сторон
4. Оценить расстановку сил
5. Выявить представления участников о разрешении конфликта
6. Переговоры
7. Заключение договора

# Карта конфликта



# 4 вопроса

- Как воспринимает проблему оппонент? Каковы его цели? Чего оно хочет? Почему?
- Как я сам воспринимаю проблему? Каковы мои цели?
- Как мой оппонент хочет урегулировать конфликт? Какое решение его устроит?
- Как я сам предлагаю разрешить конфликт? Какое решение устроит меня?

# Методы и техники разрешения конфликта

- Метод взаимных уступок
- Привлечение посредника
- Метод общего дела
- Борьба с внешней угрозой
- Разделение проблемы на составляющие
- Поиск зон согласия
- Вынесение проблемы за скобки
- Увеличение «пирога». Обмен тем, что имеет разную ценность
- Обмен ролями (5 позиций восприятия ситуации)
- Письменные коммуникации
- Я-высказывания
- Позитивные формулировки
- Активное слушание

## **Техники, снижающие напряжение:**

- Предоставление партнеру возможности выговориться
- Подчеркивание общности, сходства
- Проявление интереса к проблемам партнера
- Подчеркивание значимости партнера в ваших глазах
- Признание неправоты
- Обращение к фактам
- Спокойная уверенная речь

## **Техники, повышающие напряжение:**

- Перебивание партнера
- Игнорирование эмоционального состояния
- Подчеркивание различий
- Принижение партнера
- Демонстрация незаинтересованности в проблеме партнера
- Обвинение партнера
- Переход на «личности»

# Модель переговоров С. Даймонда

<b>Квадрант 1. Проблемы и цели</b>	<b>Квадрант 2. Анализ ситуации</b>
<p>1. Цели: краткосрочные и долгосрочные</p> <p>2. В чем проблема при достижении ваших целей?</p> <p>3. Стороны: список лиц, принимающих решения; другая сторона переговоров; третьи лица</p> <p>4. Что произойдет, если соглашение о сделке не будет достигнуто? Каков наихудший вариант?</p> <p>5. Подготовка: время, подготовительные действия. У кого больше информации?</p>	<p>6. Потребности / интересы каждой из сторон: рациональные, эмоциональные, общие для обеих сторон, конфликтующие, оцениваемые неодинаково</p> <p>7. Восприятие: какие образы складываются в голове каждого из собеседников? Смена ролей, культура, конфликты, доверие</p> <p>8. Общение: стиль, отношения?</p> <p>9. Стандарты: стандарты другой стороны; нормы</p> <p>10. Переоценка целей. Почему «да», почему «нет»? Для каждой из сторон</p>
<b>Квадрант 3. Варианты / снижение риска</b>	<b>Квадрант 4. Действия</b>
<p>11. «Мозговой штурм»: поиск вариантов для достижения целей и удовлетворения потребностей. Чем обменяться или что связать?</p> <p>12. Постепенные шаги для снижения риска</p> <p>13. Третьи стороны, общие враги</p> <p>14. Фрейминг с целью формирования видения</p> <p>15. Альтернативы: как улучшить сделку / повлиять на сделку при необходимости</p>	<p>16. Наилучшие варианты / приоритеты. Срыв сделки. Значительные уступки в цене</p> <p>17. Кто представляет информацию, как и кому?</p> <p>18. Процесс: повестка дня, крайние сроки, управление временем</p> <p>19. Обязательства / средства поощрения. В особенности с другой стороны</p> <p>20. Следующие шаги: кто чем занимается?</p>