

ПСИХОЛОГИЯ КОНФЛИКТА.

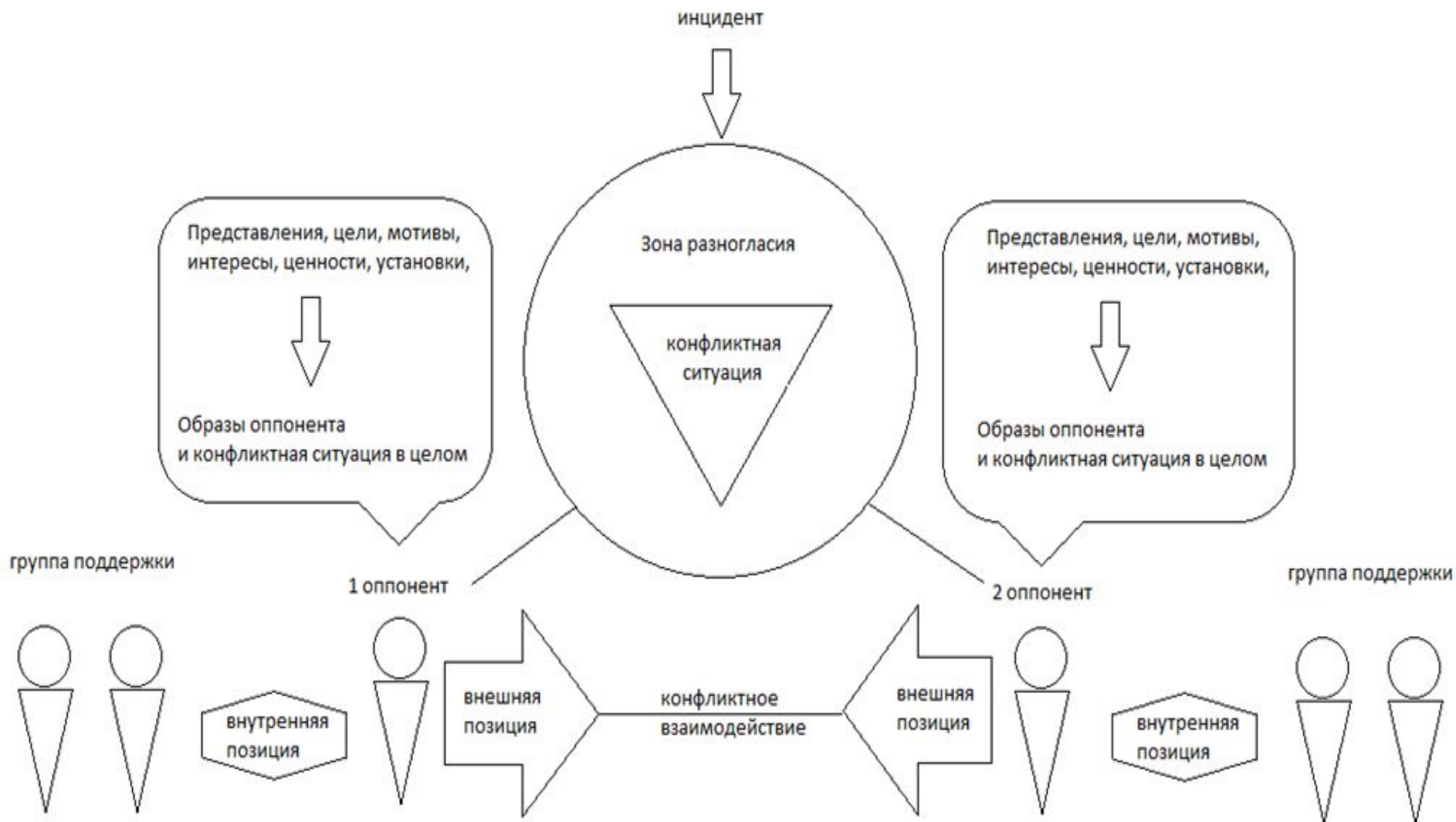
Конфликт (*лат. conflictus* — *столкновение*) —

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

Функции конфликта

- Диагностическая
- Эволюционная
- Стимулирующая
- Предохранительная
- Нормотворческая

Структура конфликта



Основные структурные элементы конфликта

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

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;

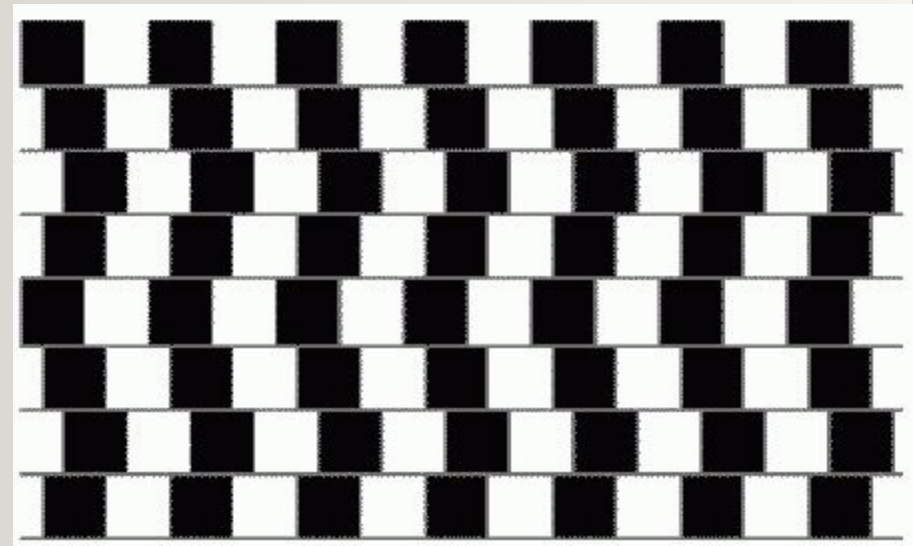
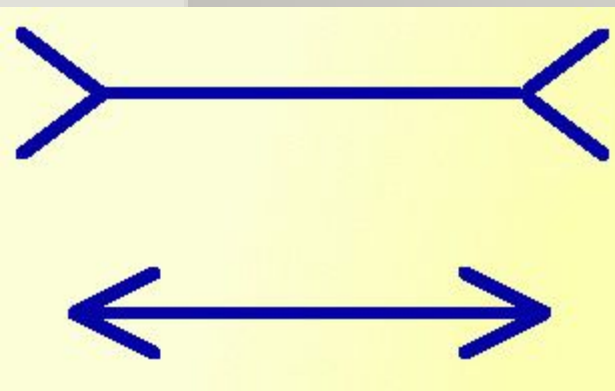
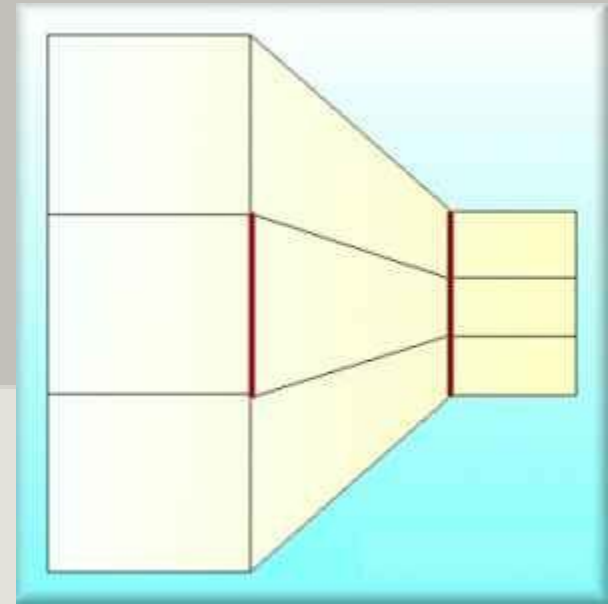
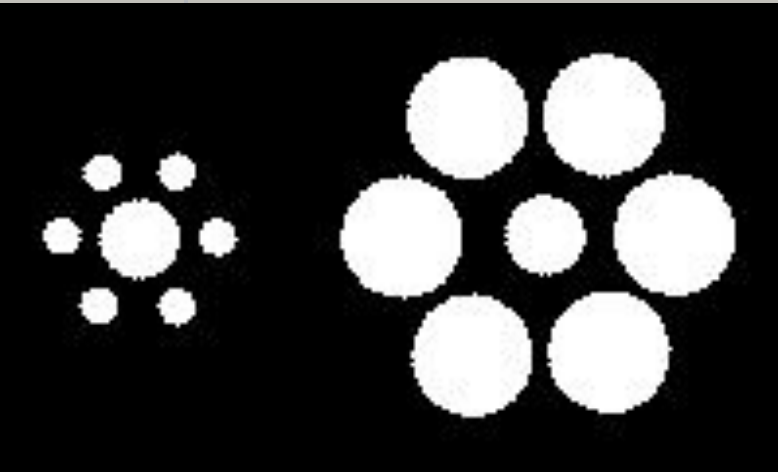
организатор – планирует конфликт и руководит его протеканием, явно в нем не участвуя.

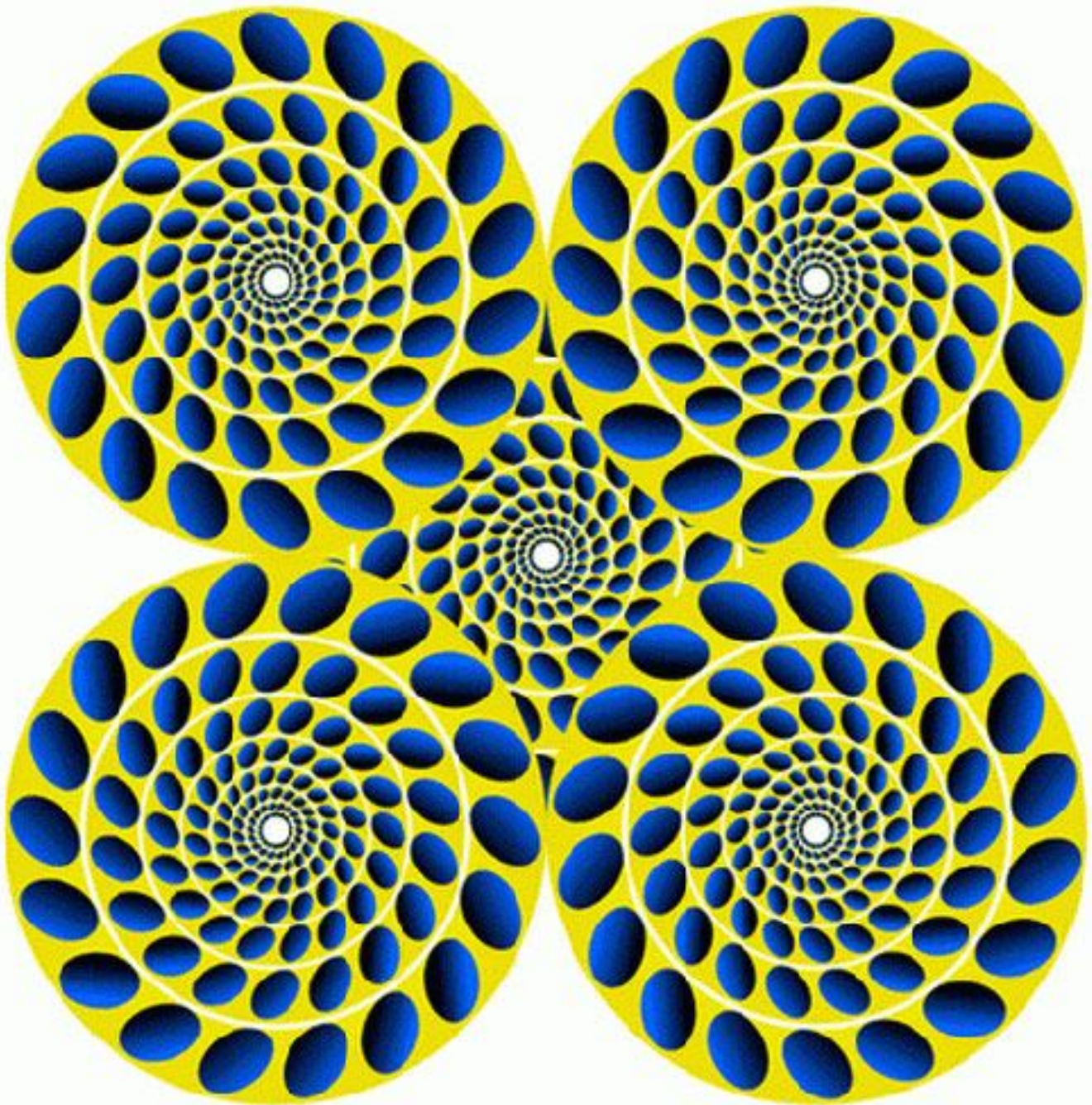
Неосновные

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

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

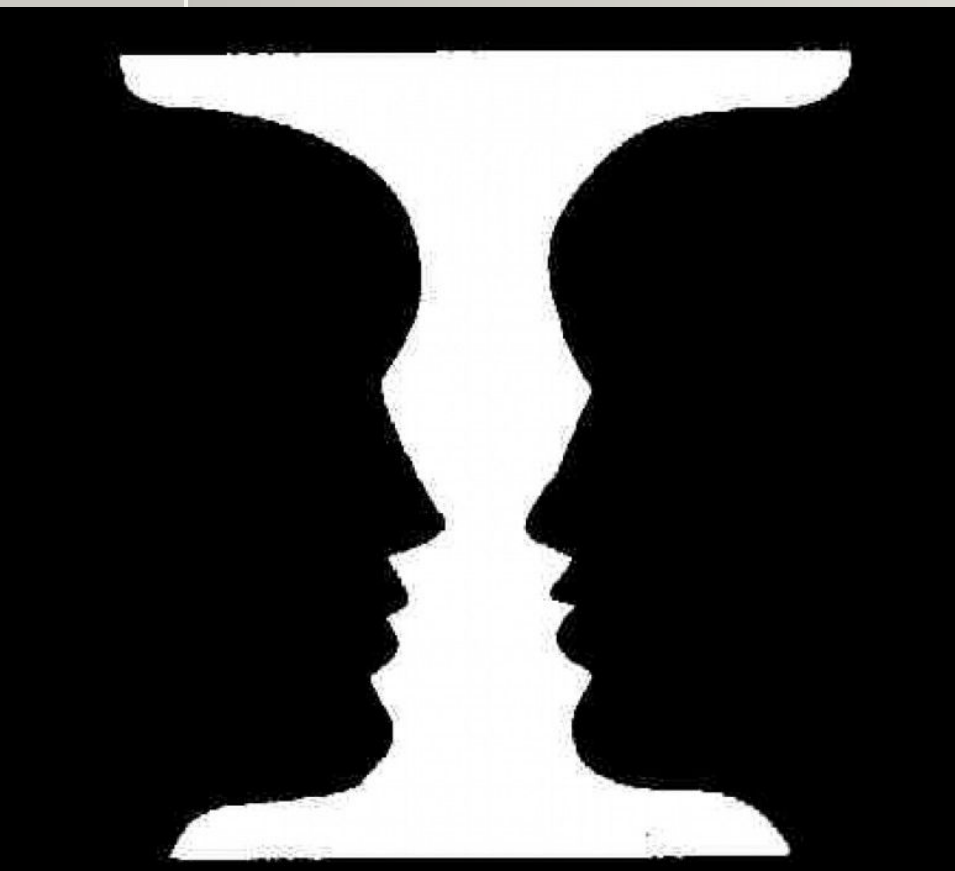
Иллюзии восприятия







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

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

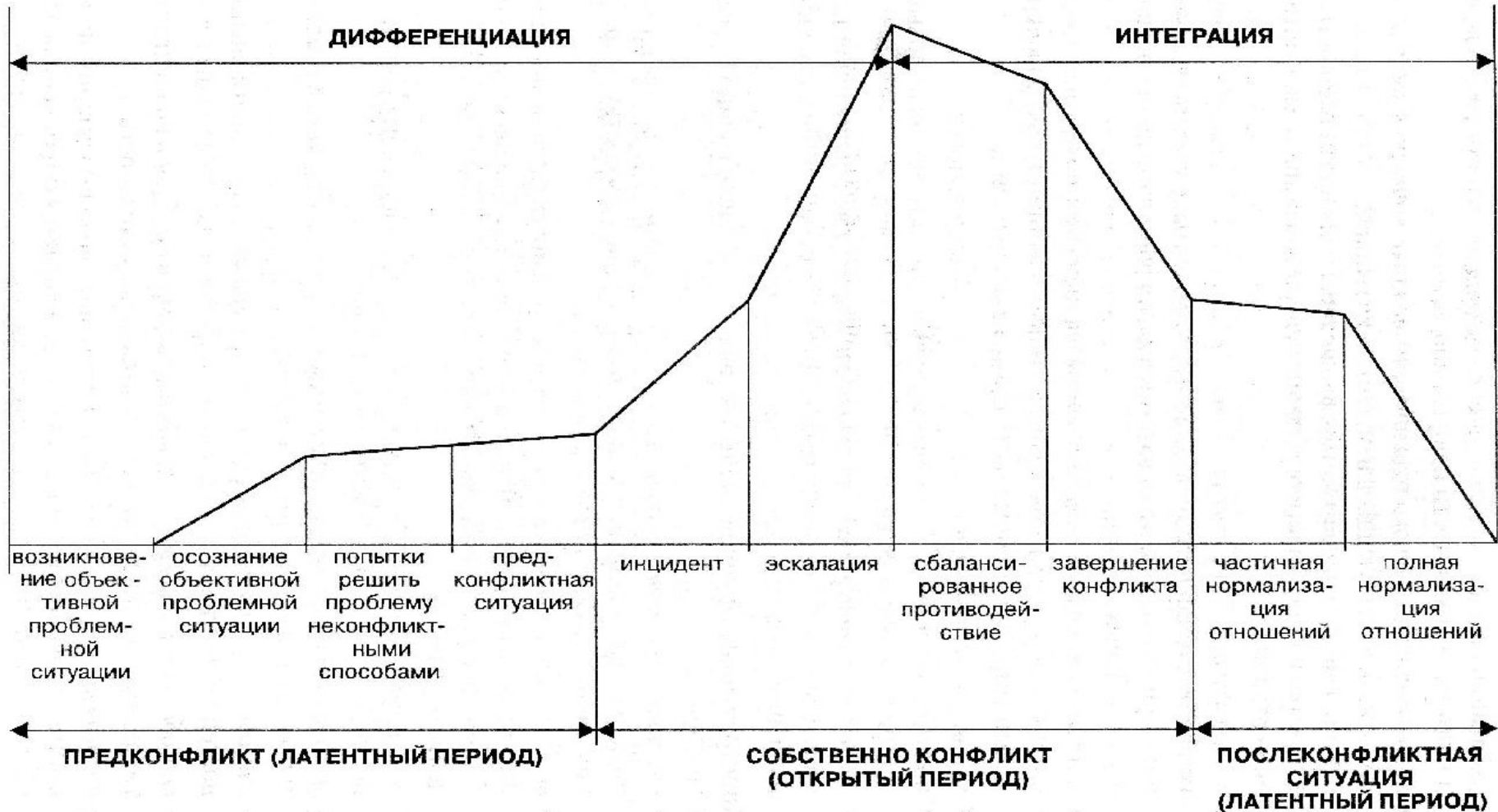
Причины конфликтов

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

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;
- ущерба, 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

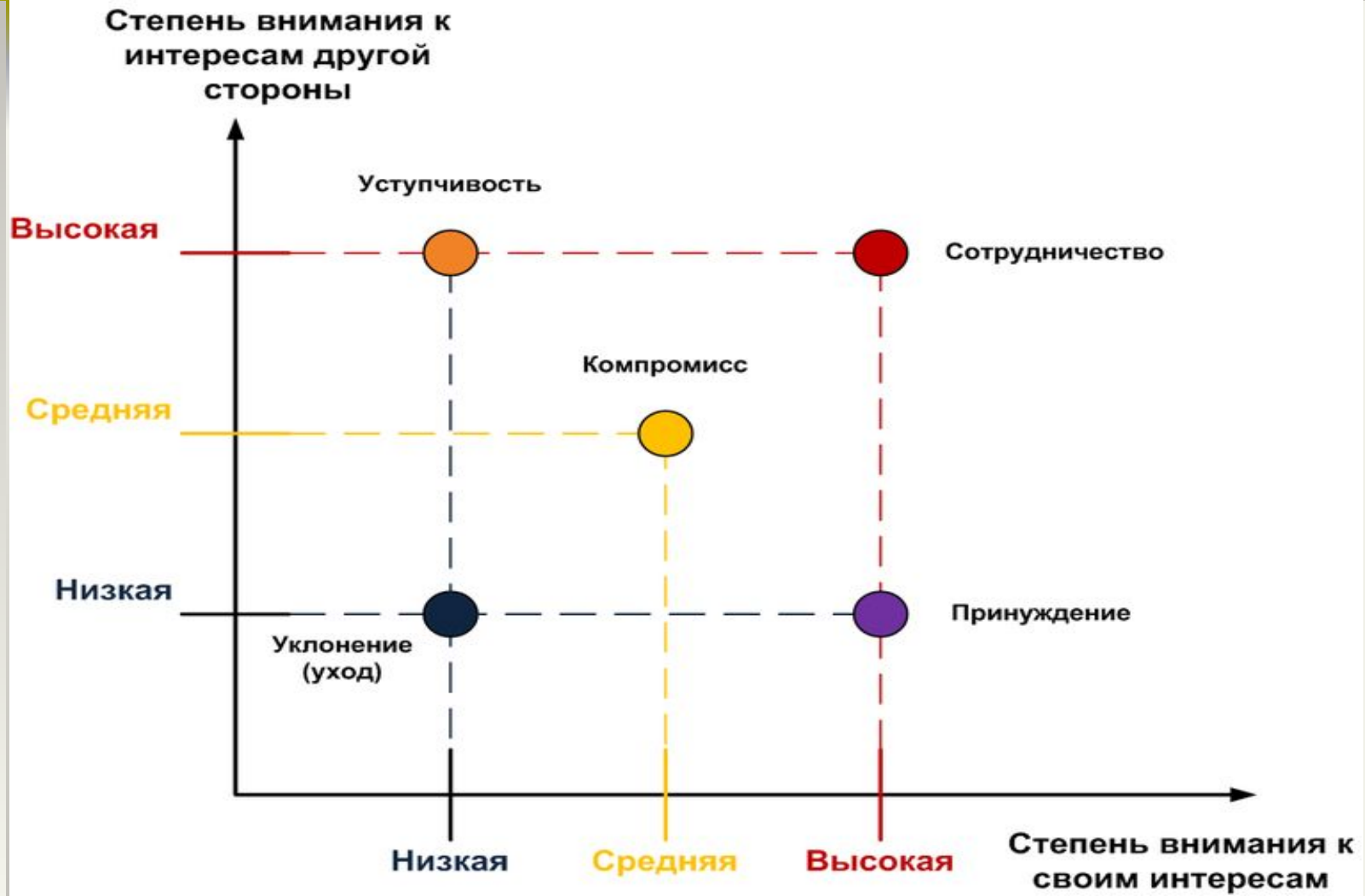
Конструктивные функции конфликта на общем уровне:

- 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

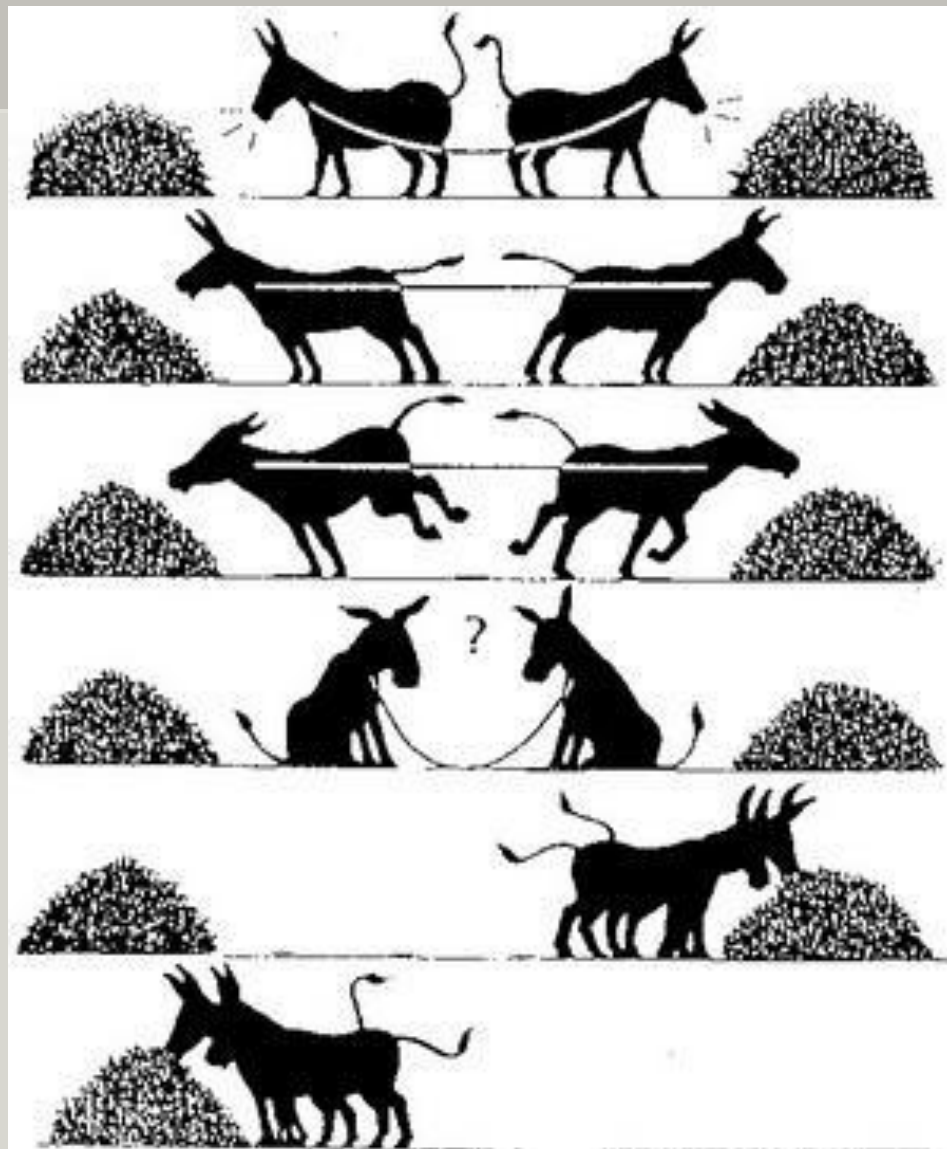
Конструктивные функции конфликта на личностном уровне:

- 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

Квадрант 1. Проблемы и цели	Квадрант 2. Анализ ситуации
<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>
Квадрант 3. Варианты / снижение риска	Квадрант 4. Действия
<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>