

## Этика решения конфликтов

---

# План лекции

---

1. Сущность и причины конфликтов
2. Структура конфликтов
3. Классификация конфликтов
4. Динамика конфликтов
5. Способы конструктивного разрешения конфликтов

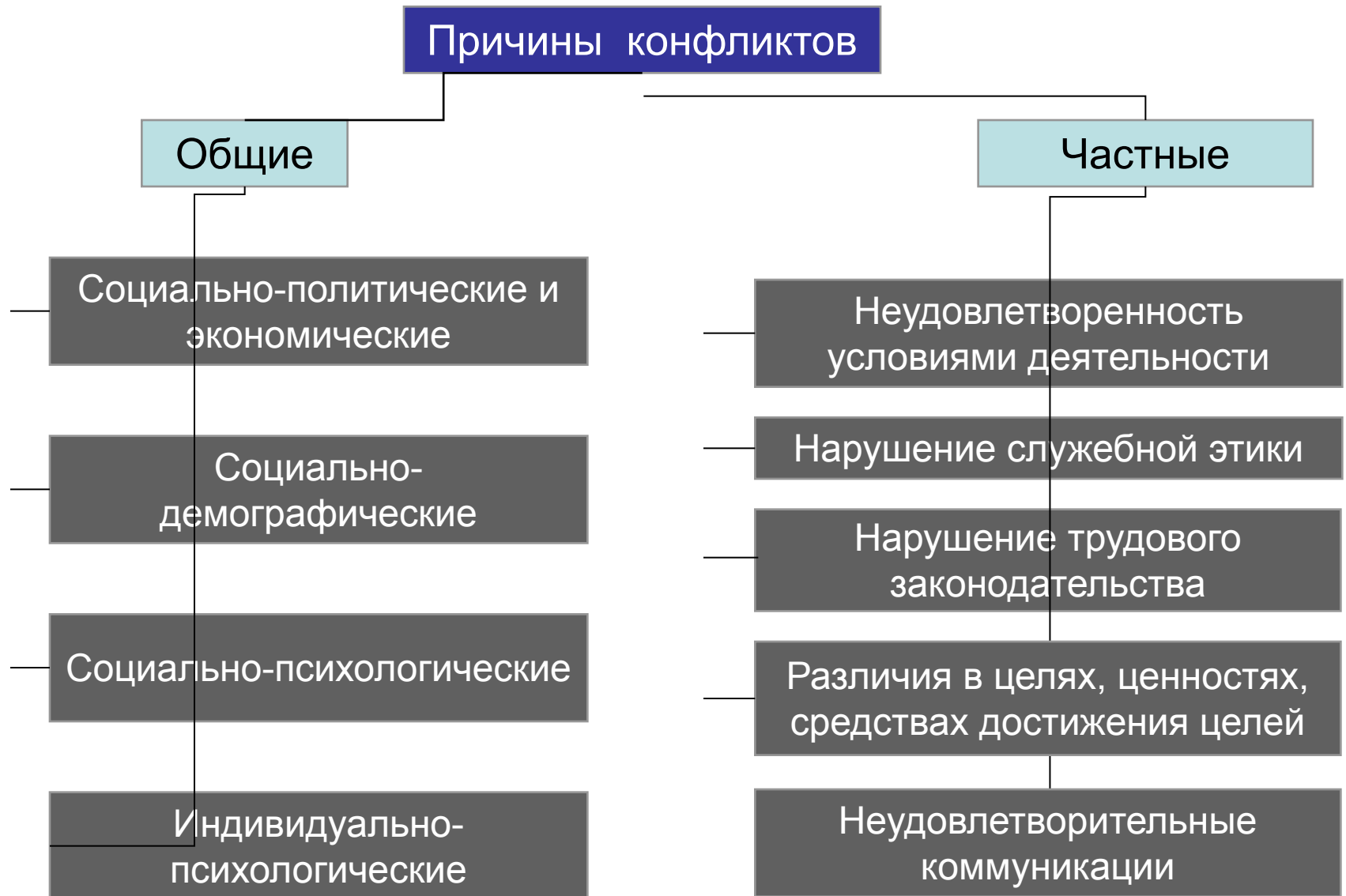
# Понятие конфликта

---

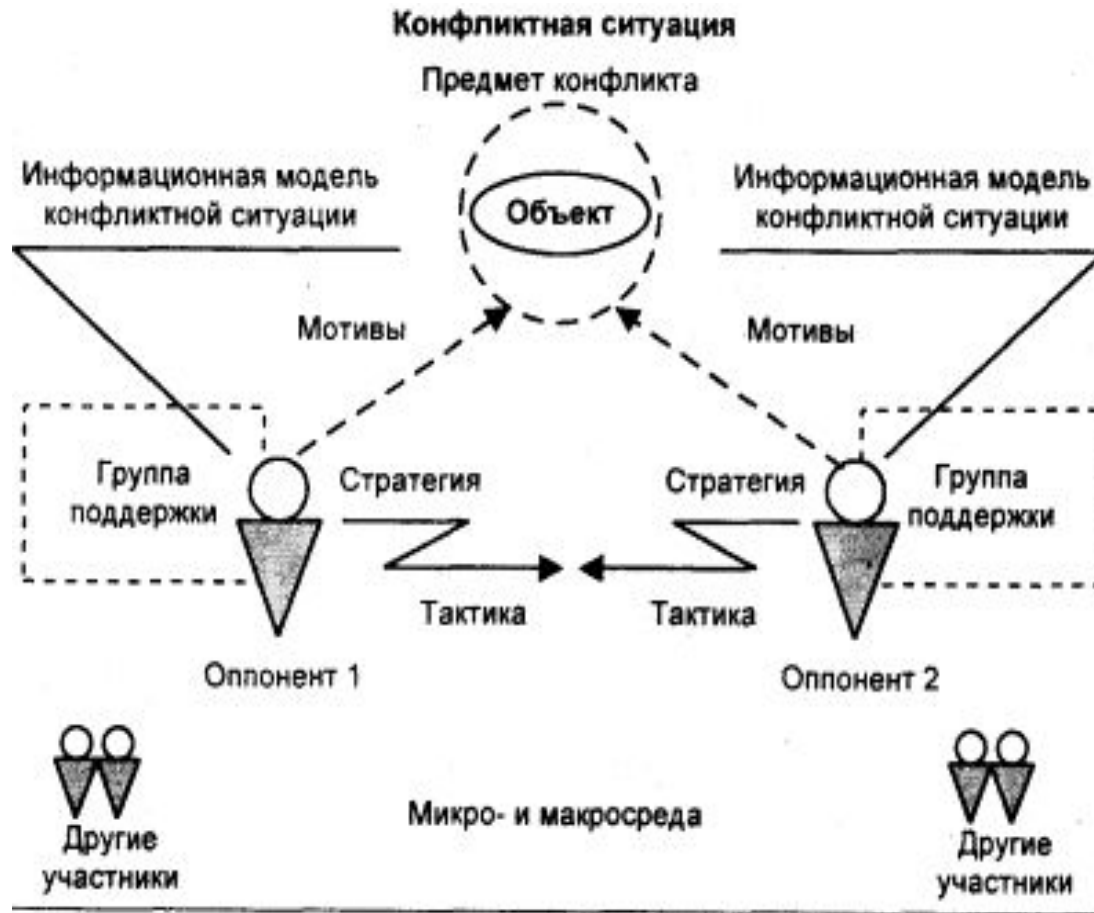
**Конфликт** – это такое отношение между субъектами социального взаимодействия, которое характеризуется их противоборством на основе противоположно направленных мотивов (потребностей, интересов, целей, идеалов, убеждений) и/или суждений (мнений, взглядов, оценок и т. п.).



# Классификация причин конфликтов



# Структура конфликта



## Основные элементы конфликта

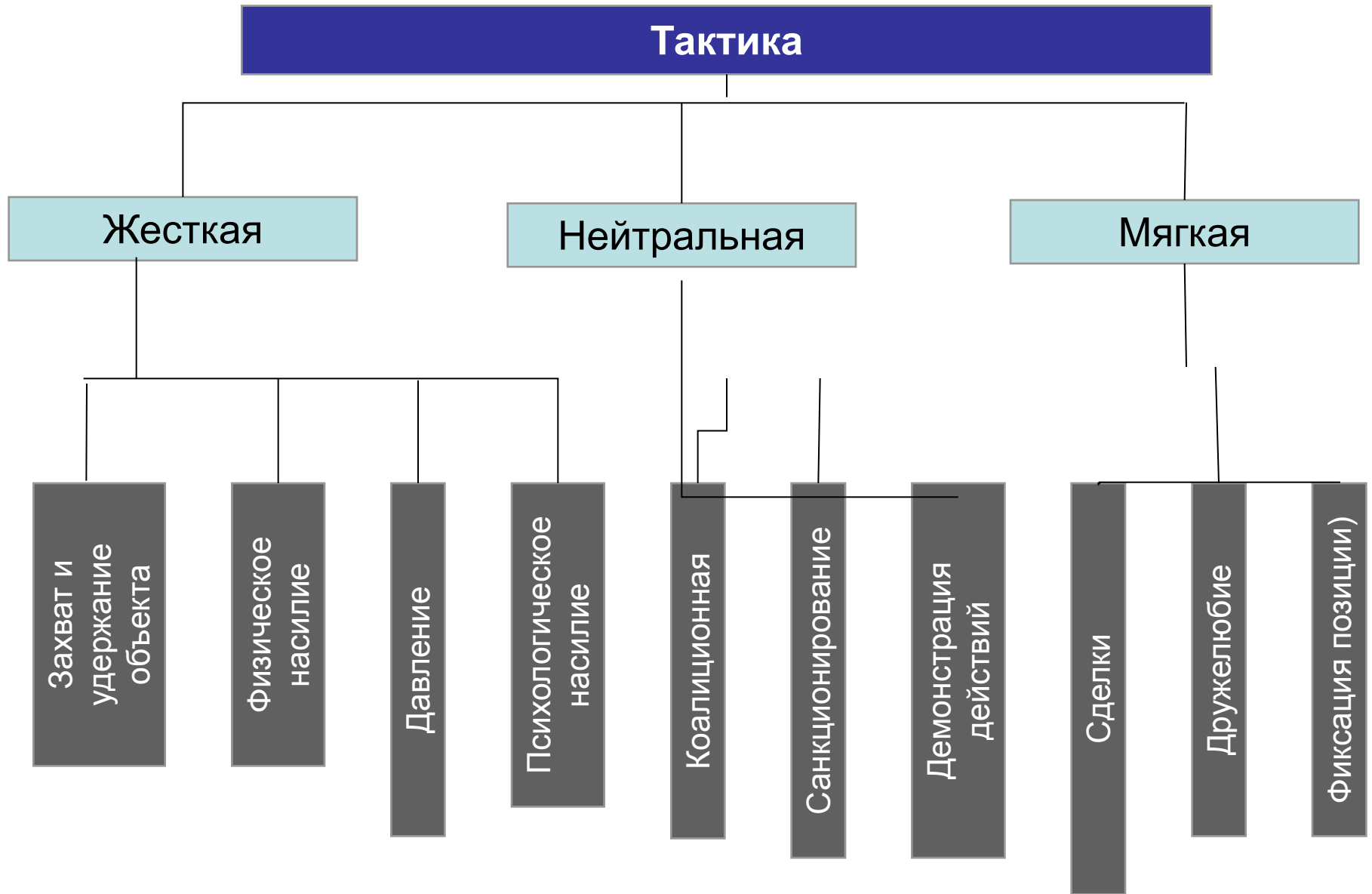
- **Участники конфликта**
  - Основные участники (оппоненты)
  - Группа поддержки
  - Другие участники
- **Предмет конфликта** — проблема, служащая основой конфликта
- **Объект конфликта** — причина, повод к конфликту
- **Микро- и макросреда** — условия, в которых находятся и действуют участники конфликта

# Психологические составляющие конфликта

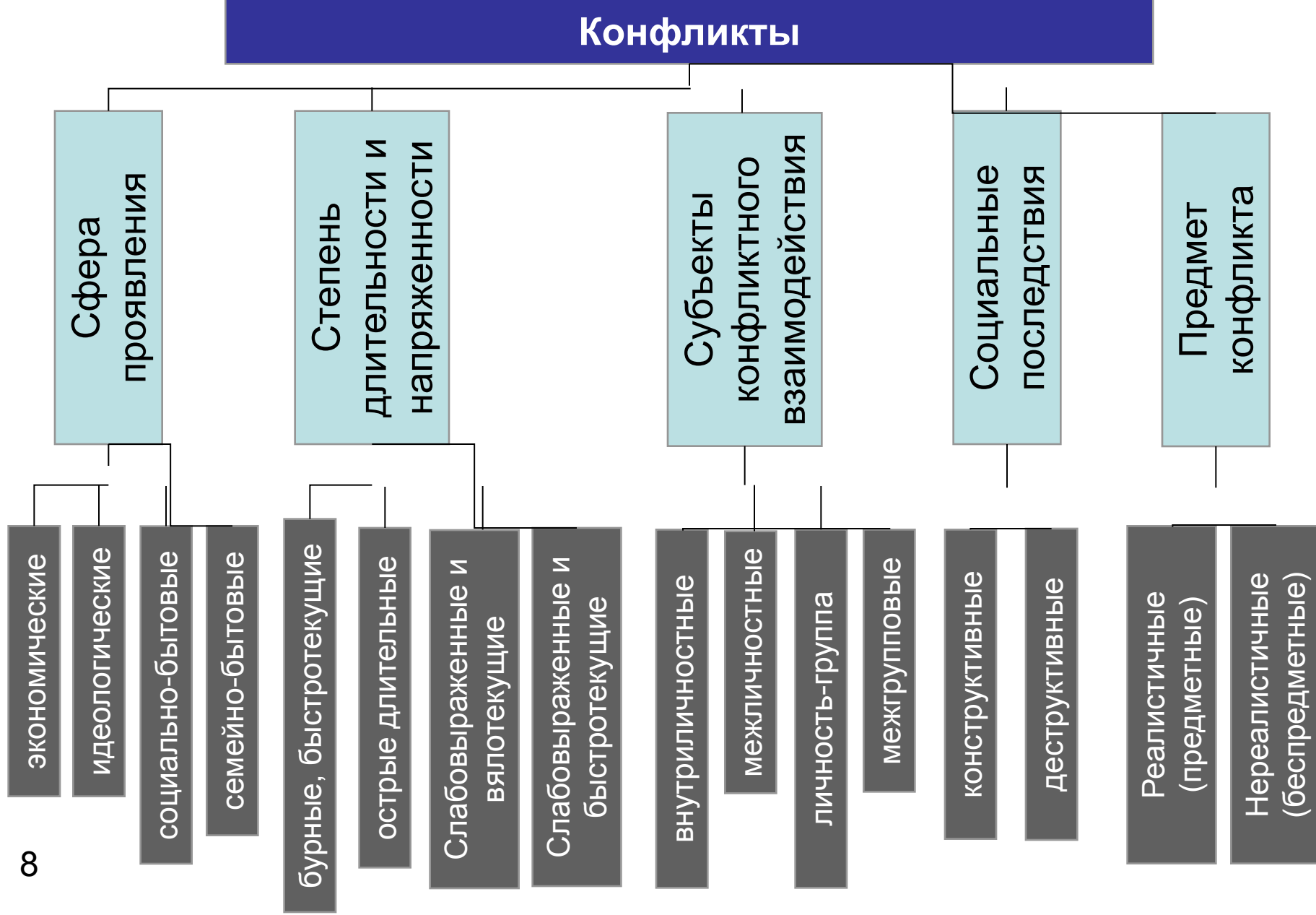
---

- **Мотивы сторон** — внутренние побудительные силы, подталкивающие субъектов социального взаимодействия к конфликту (мотивы выступают в форме потребностей, интересов, целей, идеалов, убеждений)
- **Позиции** — система отношений оппонента к элементам конфликтной ситуации, проявляющаяся в соответствующем поведении и поступках
- **Информационные модели конфликта** - восприятие конфликтной ситуации (отображение предмета конфликта в сознании субъектов конфликтного взаимодействия), в соответствии с которым оппоненты организуют свое поведение в конфликте
- **Стратегии (способы) и тактики (приемы) конфликтного поведения**

# Тактики поведения в конфликте



# Классификация конфликтов



# Внутриличностный конфликт

---

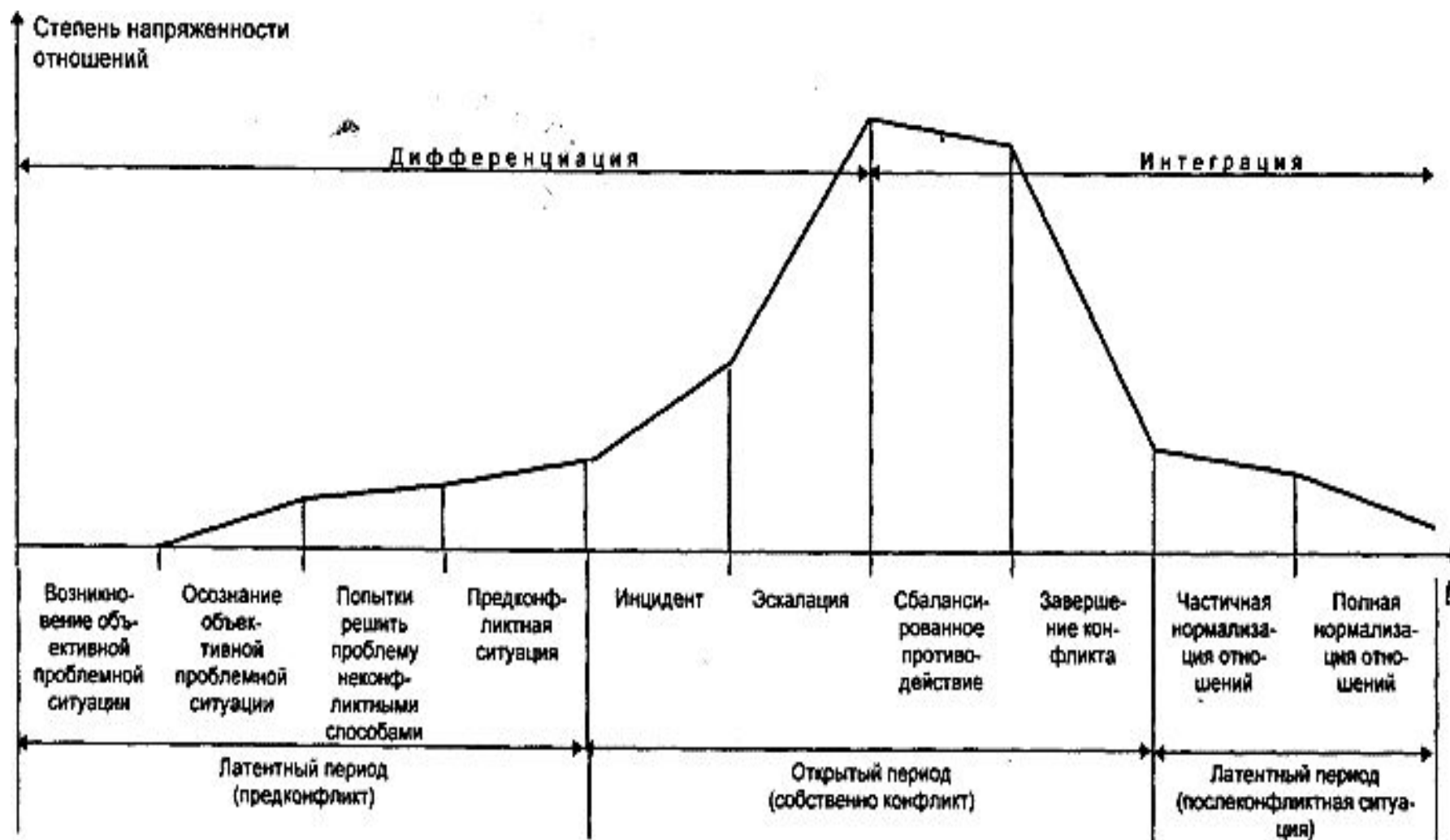
- Конфликт внутри психического мира личности, представляющий собой столкновение ее противоположно направленных мотивов (потребностей, интересов, ценностей, целей, идеалов)
- **Особенности**
  - необычность с точки зрения структуры конфликта (нет субъектов конфликтного взаимодействия в лице отдельных личностей или групп людей)
  - специфичность форм протекания и проявления (сопровождается специфическими состояниями: страхом, депрессией, стрессом, неврозом)
  - латентность (не всегда легко обнаружить)

# Межличностный конфликт

---

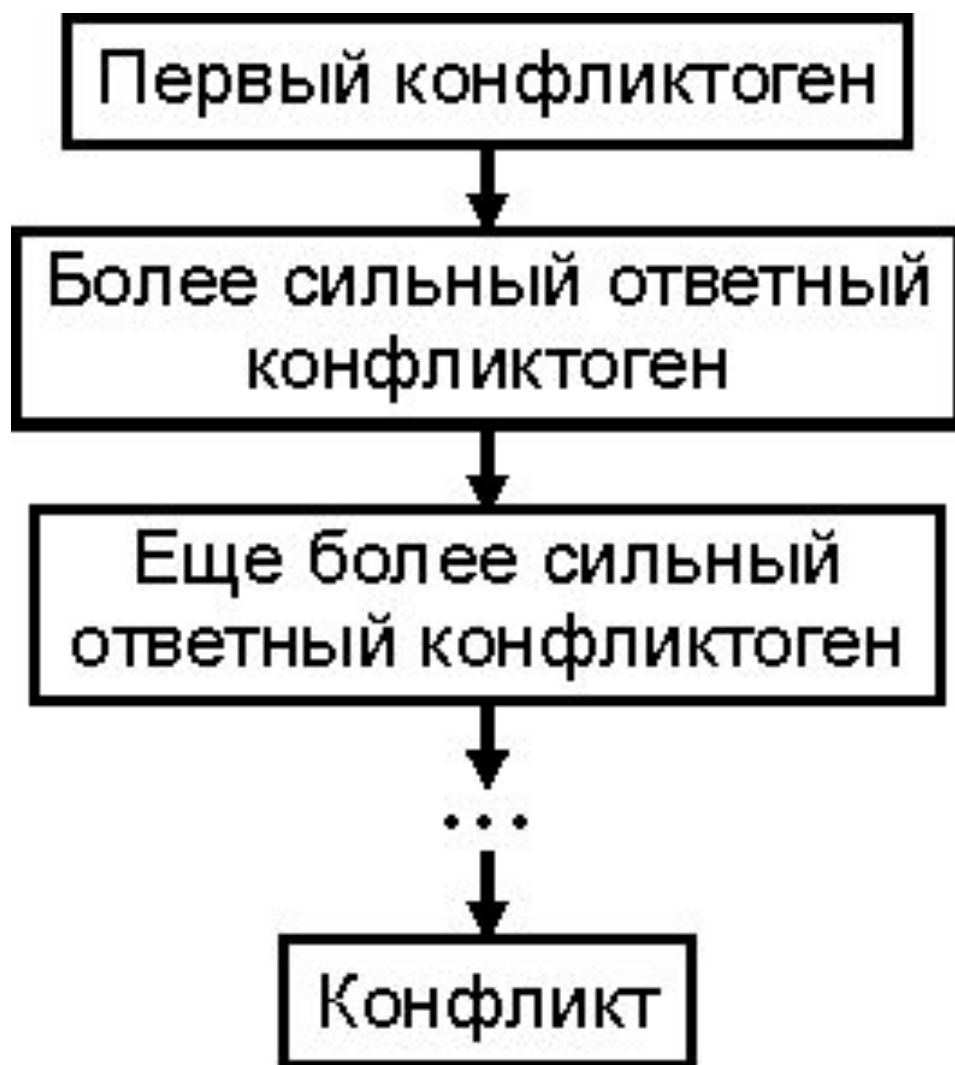
- Противоборство двух человек на основе столкновения противоположно направленных мотивов
- **Особенности**
  - противоборство людей происходит непосредственно, здесь и сейчас
  - проявляется весь спектр известных причин: общих и частных, объективных и субъективных
  - являются своеобразным «полигоном» проверки характеров, темпераментов, проявления способностей, интеллекта, воли и других индивидуально-психологических особенностей
  - отличаются высокой эмоциональностью и охватом практически всех сторон отношений между конфликтующими субъектами
  - затрагивают интересы не только конфликтующих, но и тех, с кем они непосредственно связаны либо служебными, либо межличностными отношениями

# Этапы и фазы конфликта



# Схема эскалации конфликта

---



# Основные формы завершения конфликта



# Двухмерная модель стратегий поведения в конфликте Томаса-Килмена



# Принуждение (соперничество, борьба)

---

Навязывание другой стороне предпочтительного для себя решения

- Используются власть, сила закона, связи, авторитет и т. д.
- Оправдано в случаях:
  - явной конструктивности предлагаемого решения;
  - при защите интересов дела от посягательств на них со стороны конфликтной личности;
  - выгоды результата для всей группы, организации, а не для отдельной личности или микрогруппы;
  - важности исхода борьбы для проводящего данную стратегию;
  - отсутствии времени на уговоры оппонента

## Стремление уйти от конфликта при минимуме затрат

- применяется при:
  - отсутствию сил и времени для решения противоречия
  - стремлении выиграть время
  - наличии трудностей в определении линии своего поведения
  - нежелании решать проблему вообще

# Компромисс

---

Характеризуется отказом от части ранее выдвигавшихся требований, готовностью признать претензии другой стороны частично обоснованными, готовностью простить

- применяется при:

- понимании оппонентом, что он и соперник обладают равными возможностями; наличия взаимоисключающих интересов;
- удовлетворении временным решением;
- угрозе потерять все

# Приспособление (уступка)

---

Вынужденный или добровольный отказ от борьбы и сдача своих позиций

- применяется при:

- осознании своей неправоты
- необходимости сохранения хороших отношений с оппонентом, сильной зависимости от него
- незначительности проблемы
- значительном ущербе, полученном в ходе борьбы
- угрозе еще более серьезных негативных последствий
- отсутствии шансов на другой исход
- давлении третьей стороны

# Сотрудничество

---

Предполагает направленность оппонентов на конструктивное обсуждение проблемы, рассмотрение другой стороны не как противника, а как союзника в поиске решения

- Оправдано в случаях:
  - сильной взаимозависимости оппонентов;
  - склонности обоих игнорировать различие во власти;
  - важности решения для обеих сторон;
  - непредубежденности участников

# Правила бесконфликтного общения

---

- Не употребляйте конфликтогены
- Не отвечайте конфликтогеном на конфликтоген
- Проявляйте эмпатию к собеседнику
- Делайте как можно больше благожелательных посылов

# Приобретенные знания

---

- Определение понятий «конфликт» и «конфликтная ситуация»
- Знание причин возникновения конфликтов
- Знание структуры конфликта и его основных элементов
- Знание видов конфликтов
- Знание этапов и фаз протекания конфликтов
- Знание основных форм завершения конфликта
- Знание стратегий поведения в конфликте

# Вопросы для самопроверки

---

- Дайте определение конфликта.
- Сформулируйте необходимые и достаточные условия возникновения конфликта.
- Изобразите графически структуру конфликта и дайте определения основных структурных элементов конфликта.
- Приведите классификацию причин конфликта.
- Приведите классификацию конфликтов.
- Перечислите основные способы разрешения внутриличностных конфликтов
- Перечислите особенности межличностных конфликтов
- Охарактеризуйте стадии протекания конфликта
- Охарактеризуйте основные формы завершения конфликта
- Назовите основные стратегии поведения в конфликте по К. Томасу и Р. Килмену.

# Рекомендуемая литература

---

1. Анцупов А.Я., Шипилов А.И. Конфликтология: Учебник для вузов. — СПб.: Издательство Питер, 2008. — 496 с.
2. Гришина Н. В. Психология конфликта. 2-е изд. — СПб.: Питер, 2008. — 544 с.
3. Емельянов С.М. Практикум по конфликтологии. - СПб.: Питер, 2009. — 384 с.
4. Самыгин С.И., Руденко А.М. Деловое общение. - М.: Кнорус, 2010. — 440 с.
5. Ворожейкин И.Е., Кибанов А.Я., Захаров Д.К. Конфликтология: Учебник для вузов. — М.: ИНФРА-М, 2002. — 238с.
6. Психология и этика делового общения: Учебник для вузов/ В.Ю. Дорошенко, Л.И. Зотова, В.Н. Лавриненко и др.; Под ред. проф. В.Н. Лавриненко. — 2-е изд., перераб. и доп. — М.: Культура и спорт, ЮНИТИ, 1997. - 279 с.
7. Селюк Е. Ю. Конфликтология: Учеб. пособие. — Владивосток: Изд-во ВГУЭС, 2006. — 192 с.