

ЧАСТЬ I

**«Конфликты.
Виды конфликтных
ситуаций»»**

Конфликт -

- Предполагаемое, ожидаемое или реальное столкновение интересов двух или более сторон, в результате которого возникает угроза ущемления или нарушения интересов одной стороны другой

Признаки конфликта

- Биполярность
- Активность на преодоление противоречия
- Наличие субъектов как носителей конфликта

Классификация видов конфликтных явлений

Классификация К. Боулдинга (1962):

- Конфликт между отдельными личностями
- Конфликт между личностью и группой
- Конфликт между личностью и организацией
- Конфликт между группой и организацией

Виды конфликтов

- Внутриличностные конфликты
- Межличностные конфликты
- Межгрупповые конфликты
- Внутригрупповые конфликты

Внутриличностные конфликты

- 1. Мотивационные конфликты



НЕОБХОДИМОСТЬ
ВЫБОРА МЕЖДУ
ДВУМЯ
РАВНОПРИВЛЕКАТЕЛЬНЫ
МИ
АЛЬТЕРНАТИВАМИ

Внутриличностные конфликты

- 2. Когнитивные конфликты

Столкновение несовместимых представлений



Внутриличностные конфликты

- 3. Ролевые конфликты



Возникновение противоречий между различными ролевыми позициями личности, ее возможностями и соответствующим ролевым поведением

Межличностные конфликты

Ситуации противостояния, разногласий, столкновений между людьми

- Конфликты интересов
- Ценностные конфликты
- Рольевые конфликты

Межгрупповые конфликты



Ситуации
противостояния,
разногласий,
столкновений между
группами людей

Способы реагирования на конфликт

- Уход от конфликта
- «Подавление» («борьба»)
- Диалог

Уход от конфликта как способ реагирования

На внутриличностном уровне:

- Может иметь как сознательный, так и бессознательный характер
- Защитные механизмы личности
- «Переинтерпретация» конфликта

Уход от конфликта как способ реагирования

На межличностном уровне:

- Игнорирование партнера по ситуации

«Борьба» как способ реагирования

- Стратегия подавления в межличностном взаимодействии
- Установка на реализацию собственных интересов в конфликте

Диалог как способ реагирования

- Поиск альтернативы решения проблемы
- Интеграция противоположных мнений

ЧАСТЬ II

**«Моббинг. Введение в
проблему моббинга»**

Определение моббинга

- **Моббинг (Хайнеманн, 1969)** – феномен нападения группы людей на отдельного человека, который своим поведением нарушает социальные нормы.
- **Моббинг (Лейманн)** — негативные коммуникативные действия одного человека или группы людей, направленные против конкретного человека, которые происходят очень часто и обуславливают отношения между «преследователем» и «жертвой».

Определение моббинга

- **Моббинг (Колодей, 2007)** – эскалация конфликта на рабочем месте, в котором соотношение сил складывается не в пользу одной из сторон. Эта сторона конфликта систематически подвергается враждебным нападениям, которые возникают на протяжении длительного времени и могут нанести ущерб человеку и его работе.

Определение моббинга

- **Моббинг (В.А.Чикер, Л.Г.Почебут)** как процесс, возникающий в ситуациях длительного эмоционально напряженного враждебного общения, которое вызывает стресс и дистресс на рабочем месте и влечет за собой тяжелые физические и психологические последствия для участников.

Где можно наблюдать проявления моббинга?

- Административный сектор
- Государственные учреждения
- Предприятия мелкого и среднего бизнеса
- Сетевые компании
- Сезонный бизнес

Феноменология моббинг-процессов

- Постоянно повторяющиеся негативные действия относительно отдельных людей или групп людей на протяжении длительного времени
- Агрессивное поведение, которое определяется как «психологический террор» на рабочем месте;
- Коммуникативные нападения, посягательства на различные сферы социальных отношений, впрямую отражающиеся на физическом и психическом здоровье персонала;
- Групповой процесс, ускоряющийся в результате эскалации поведенческих и эмоциональных реакций его участников в процессе обратной связи, представляющий собой деструктивный круговорот отношений и эмоций;

Феноменология моббинг-процессов

- Эскалация уже имеющегося конфликта в виде активных атак и самозащиты, которая обязательно сопровождается его персонификацией;
- Как следствие нерешенных конфликтов, моббинг демонстрирует связь между индивидуальными и социальными конфликтами;
- Систематическое длительное действие, которое может нанести ощутимый вред человеку и его работе, социально-психологическому климату коллектива, сформировать неэффективную организационную культуру

Модель моббинг-процесса Х. Лейманна

- 1) Конфликты, противоречия и вызывающее поведение.
- 2) Переход к моббингу и психологическому террору.
- 3) Правонарушения, связанные с превышением полномочий и ошибками руководителей отдела персонала.
- 4) Диагнозы, способствующие навешиванию ярлыков.
- 5) Исключение из профессиональной жизни.

Участники ситуации моббинга

- С поведением жертвы чаще всего ассоциируется:
- – неспособность человека действовать (перевести конфликт в позитивное для себя русло);
- – неспособность противостоять конфликтной ситуации;
- – сомнения в собственной профессиональной квалификации и социальной компетенции;
- – неуверенность в себе.

Участники ситуации моббинга. Типы мобберов



- Тип «В центре внимания»
- Впечатление доброго, заботливого человека.
- На самом деле – высокомерность, профессиональная некомпетентность

Участники ситуации моббинга. Типы мобберов



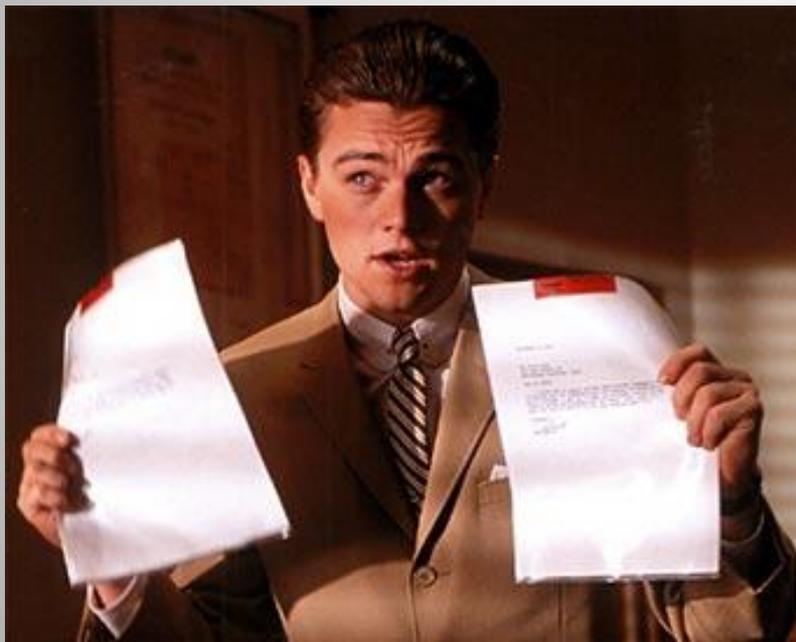
- Тип «Скандалист»
- Агрессия – норма
- Самоутверждение за счет жертвы

Участники ситуации моббинга. Типы мобберов



- Тип «Критик»
- Нападки, постоянная критика, предвзятость
- Придирки в целях уничтожения самооценки объекта моббинга

Участники ситуации моббинга. Типы мобберов



- Тип «Мечтатель»
- Мечтает об уважении, но не хватает профессиональной компетенции
- Обман, лесть, мошенничество

Участники ситуации моббинга. Типы мобберов



- Тип «Гуру»
- Компетентный профессионал со слабыми социальными навыками, неразвитыми эмоциями
- Не способный к проявлению эмпатии;

Участники ситуации моббинга. Типы мобберов



- Тип «Контролер»
- Контроль всех видов ресурса
- Создание невыносимых условий работы

Участники ситуации моббинга. Типы мобберов



- Тип «Социопат»
- Получает удовлетворение от натравливания людей друг на друга и выступает в качестве наблюдателя;

Участники ситуации моббинга. Типы мобберов



- Тип «Интриган»
- Манипулятор, основное оружие которого – общественное мнение, настроенное против объекта моббинга

Наиболее характерные общие черты мобберов

- низкая самооценка
- необоснованно-высокая самооценка
- агрессия как норма поведения
- агрессия как самозащита
- неразвитые социальные навыки;
- манипуляция
- непрофессионализм

Причины моббинга (К. Коладей, 2007)

- Индивидуальные причины моббинга
- Социальные причины моббинга
- Производственные причины моббинга

Индивидуальные причины моббинга

- 1. *«Непреодоленная» стрессовая ситуация.*
- 2. *Поведение как причина моббинга.*
- 3. *Зависть.*
- 4. *Фрустрация.*
- 5. *Страх.*
- 6. *Антипатия.*

Производственные причины моббинга

- **1. Организация труда**
- 1.1. Неблагоприятные условия внешней среды
- 1.2. «Закостенелые» организационные структуры
- 1.3. Продвижение по службе как стимул для конкуренции
- 1.4. Недостаточное четкое распределение задач.

Производственные причины моббинга

- **2. Причины моббинга, вызванные социальной структурой**
- 2.1. Отсутствие этических норм и ценностей.
- 2.2. Плохая структура коммуникации.
- 2.3. Отсутствие культуры спора.

Производственные причины моббинга

- **3. Управление сотрудниками**
- 3.1. Поведение руководителя
- 3.2. Заниженные и завышенные требования к сотрудникам

Моббинг-действия

- Коммуникативные нападения
- Нападение на социальные отношения
- Нападение на социальный авторитет
- Нападение на работу
- Физическое насилие и сексуальные домогательства

Профилактика моббинга

- Проводится как на индивидуальном, так и на организационном уровне
- На индивидуальном уровне – беседа, наблюдение, правовое информирование, применение психодиагностических методик и т.д.
- На организационном уровне – метод модерации, супервизии и медиации.

Профилактика моббинга

Организационные мероприятия профилактики моббинг-процессов в коллективе

Создание благоприятных условий труда в организации

1. Прозрачность в организации труда.
2. Устранение чрезмерных и недостаточных требований к сотрудникам.
3. Оздоровительные процедуры.

Поддержка продуктивных социальных и трудовых отношений в коллективе

1. Профилактика моббинга посредством супервизии.
2. Коучинг.
3. Тренинги для руководителей.

Институционализация проблемы моббинга

1. Тематические семинары по повышению квалификации персонала.
2. Назначение внутриорганизационных консультантов по проблеме моббинга и организация специальных мест для бесед с ними.
3. Разработка и внедрение организационных соглашений.

Как изучать?

- 1) В *контексте изучения личности* отражаются вопросы соотношения моббинга и индивидуальных и общественных интересов, адекватности норм и санкций за их несоблюдение и т.д.
- 2) В плане функционирования *малых групп* активно рассматриваются вопросы группового развития и групповой динамики, кризисов развития групп, взаимодействия формальных и неформальных лидеров и т.д.
- 3) С точки зрения функционирования *большой группы* (организации в целом) изучаются общие социальные причины возникновения моббинг-процессов. Это отсутствие базовых этических норм и ценностей, «закостенелость» организационной структуры, неэффективная организация работы, социальная конкуренция, экономическая рецессия, безработица и т.д.

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ

Практическое задание

- Описание ситуации моббинга
- Ваша позиция по отношению к жертве и ситуации (моббер, свидетель, защитник жертвы)
- Ваши эмоции по отношению к ситуации моббинга в целом
- Ваши эмоции по отношению к учителю