

# Конфликтология

# Конфликтология – наука о конфликтах

Конфликтология – это система знаний о закономерностях и механизмах возникновения и развития конфликтов, а также о принципах и технологиях управления ими

Конфликт – это столкновение, противоборство сторон, при котором хотя бы одна сторона воспринимает действия другой как угрозу ее интересам

### Признаки конфликта:

- Конфликт возникает на основе противоположно направленных мотивов или суждений
- Конфликт – это всегда противоборство субъектов социального взаимодействия, которое характеризуется нанесением взаимного ущерба (морального, физического, материального, психологического)

# ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ

- **Инцидент** – стечение обстоятельств, являющихся поводом для конфликта
- **Участник спора, переговоров, конфликта** – это субъект (лицо, группа, организация, государство), непосредственно вовлеченный во все фазы спора, конфликта
- **Противник** – это субъект (лицо, группа, организация, государство), который придерживается противоположной точки зрения по отношению к основной, исходной или непосредственно вашей

# ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ

- **Оппонент** – участник дискуссии, спора, имеющий точку зрения, взгляды, убеждения, которые противоположны, отличны от исходных или по сравнению с вашими
- **Конфликтный человек** – человек, который чаще других создает и вовлекает других в конфликты и конфликтные ситуации
- **Конфликтная ситуация** – накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия и создающие почву для реального противоборства между ними

**Конфликт** – процесс резкого обострения противоречия и борьбы двух или более сторон-участников в решении проблемы, имеющей личную значимость для каждого из ее участников

Проблема + конфликтная ситуация +  
участники + инцидент = **КОНФЛИКТ**

# Функции конфликта

## Деструктивные функции

Негативное психическое состояние участников

Временные потери

Травмирование участников

Стресс и заболевания

Нарушение системы межличностных отношений (вплоть до прекращения отношений)

Снижается эффективность деятельности участников конфликта

Отрицательное влияние на развитие личности

Сложное восстановление деловых отношений

Ухудшение качества работы

# Функции конфликта

## Конструктивные функции

Устраняет (полностью или частично) противоречие

Позволяет более глубоко оценить индивидуально-психологические особенности людей

Способствует пересмотру, развитию взглядов на привычное, высвечивает нерешенные проблемы

Позволяет ослабить психическую напряженность

Служит источником развития личности, межличностных отношений

Улучшает качество индивидуальной деятельности

Способствует самоутверждению, становлению личности

Повышает авторитет у окружающих

Способствует активизации социальной жизни

Способствует сплочению группы при поиске продуктивного решения проблем

Оптимизация межличностных отношений



# Структура конфликта

- Участники (стороны, субъекты) конфликта
- Образ конфликтной ситуации у участников конфликта (информационные модели)
- Предмет конфликта
- Действия участников конфликта (психологические компоненты конфликта – мотивы, позиции, тактики, стратегии)
- Условия конфликта
- Результат конфликта

# Структурные компоненты конфликта

**Участники (стороны, субъекты) конфликта** – это субъекты социального взаимодействия, находящиеся в состоянии конфликта или же явно или неявно поддерживающие конфликтующих

# Структурные компоненты конфликта

**Образ конфликтной ситуации у участников конфликта — это отображение предмета конфликта в сознании субъектов конфликтного взаимодействия**

# Структурные компоненты конфликта

**Предмет конфликта** – это объективно существующая или воображаемая проблема, лежащая в основе конфликта

**Предметом может быть:**

- конкретный объект (некий материальный предмет – один на несколько желающих)
- некая возможность (одна должность, на которую имеется более одного претендента)
- некое оценочное утверждение, оспариваемое другими
- соблюдение (несоблюдение) каких-либо правил и т.п.

# Структурные компоненты конфликта

**Действия участников конфликта** (психологические компоненты конфликта – мотивы, позиции, тактики, стратегии)

- *Мотивы конфликта* – это внутренние побудительные силы, подталкивающие субъектов социального взаимодействия к конфликту
- *Цели конфликта* – представление каждой из сторон о конечном результате конфликта
- *Позиция конфликтующих сторон* – это то, о чем они заявляют друг другу в ходе конфликта или в переговорном процессе
- *Стратегии и тактики* – совокупность приемов воздействия на оппонента в конфликте

# Структурные компоненты конфликта

## Условия конфликта:

- объективные особенности внешней ситуации, которые являются существенными для возникновения, развития и разрешения конфликта
- внутренние субъективные особенности сторон

**Результат конфликта** – конкретный итог конфликтного взаимодействия

# Динамика конфликта

**Динамика конфликта** – ход развития, изменение конфликта под воздействием его внутренних механизмов

**Периоды динамики конфликта:**

1. Латентный период (предконфликт, скрытый)
2. Открытый период
3. Послеконфликтный период

# Латентный период

Этапы:

1. Возникновение объективной проблемной ситуации – положение дел накануне конфликта
2. Осознание объективной проблемной ситуации хотя бы одним из участников социального взаимодействия
3. Попытки сторон разрешить проблемную ситуацию неконфликтными способами
4. Возникновение предконфликтной ситуации



# Открытый период (собственно конфликт)

Этапы:

1. Инцидент – первое столкновение сторон, попытка с помощью силы решить проблему в свою пользу
2. Эскалация – резкое обострение противоборства (пик конфликта)
3. Сбалансированное противодействие – стороны продолжают противодействовать, однако интенсивность борьбы снижается
4. Завершение конфликта – переход от конфликтного взаимодействия к поиску решения проблемы и прекращению конфликта по любым причинам

# Послеконфликтный период

Этапы:

1. Частичная нормализация отношений оппонентов
2. Полная нормализация отношений оппонентов

Спасибо за внимание 😊