



АНАЛИТИКА КОНФЛИКТА

ПРЕПОДАВАТЕЛЬ:

кандидат психологических наук, доцент

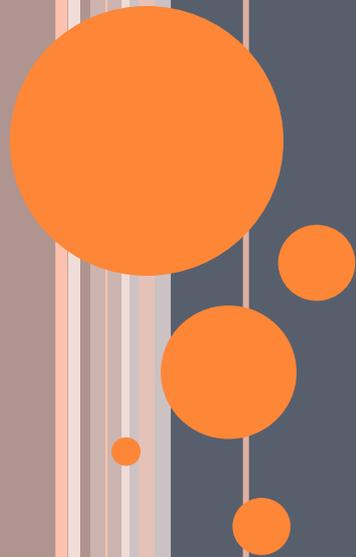
Ершова Лариса Владимировна

ПЛАН

1. Структура конфликта
2. Конфликтологический анализ отрывка из фильма



СТРУКТУРА КОНФЛИКТА



СТРУКТУРА КОНФЛИКТА

Совокупность устойчивых связей конфликта, обеспечивающих его целостность, тождественность самому себе, отличие от других явлений социальной жизни, без которых он не может существовать как динамически взаимосвязанная целостная система и процесс



СТРУКТУРНЫЙ АНАЛИЗ КОНФЛИКТА

1. **Объективные составляющие:**

- Участники конфликта
- Объект конфликта
- Предмет конфликта, проблема
- Инцидент
- Условия протекания конфликта

2. **Субъективные составляющие:**

- Потребности, мотивы
- Цели, интересы
- Позиции
- Ценности



УСЛОВИЕ ВОЗНИКНОВЕНИЕ КОНФЛИКТА

- Наличие *конфликтной ситуации* – противоречивых позиций сторон по какому-либо поводу, стремление к противоположным целям, использование различных средств их достижения, несовпадение желаний, интересов

НАЧАЛИСЬ КРОВАВЫЕ ВОЙНЫ
МЕЖДУ ТЕМИ КОМУ **ДУШНО**
И ТЕМИ, КОМУ **ДУЕТ**.





То, что
надо
устранить

Содержит
первопричину

Возникает
раньше
конфликта

Минимум
слов

Что
делать?

**Конфликтная
ситуация**



ОБЪЕКТ КОНФЛИКТА

То, на что претендует каждая из конфликтующих сторон

1. Объекты, которые не могут быть разделены на части (предмет, тишина)
2. Объекты, которые могут быть разделены на части (яблоко)
3. Объекты, которыми участники конфликта могут владеть или пользоваться совместно (общий рабочий кабинет)



ПРЕДМЕТ КОНФЛИКТА

Объективно существующая или воображаемая
проблема, сущность конфликта

- Всегда явный
- Устранение предмета конфликта ведет к разрешению конфликта



ОБРАЗ КОНФЛИКТНОЙ СИТУАЦИИ

Отображение предмета конфликта в сознании участников конфликтного взаимодействия

Представления участников конфликта:

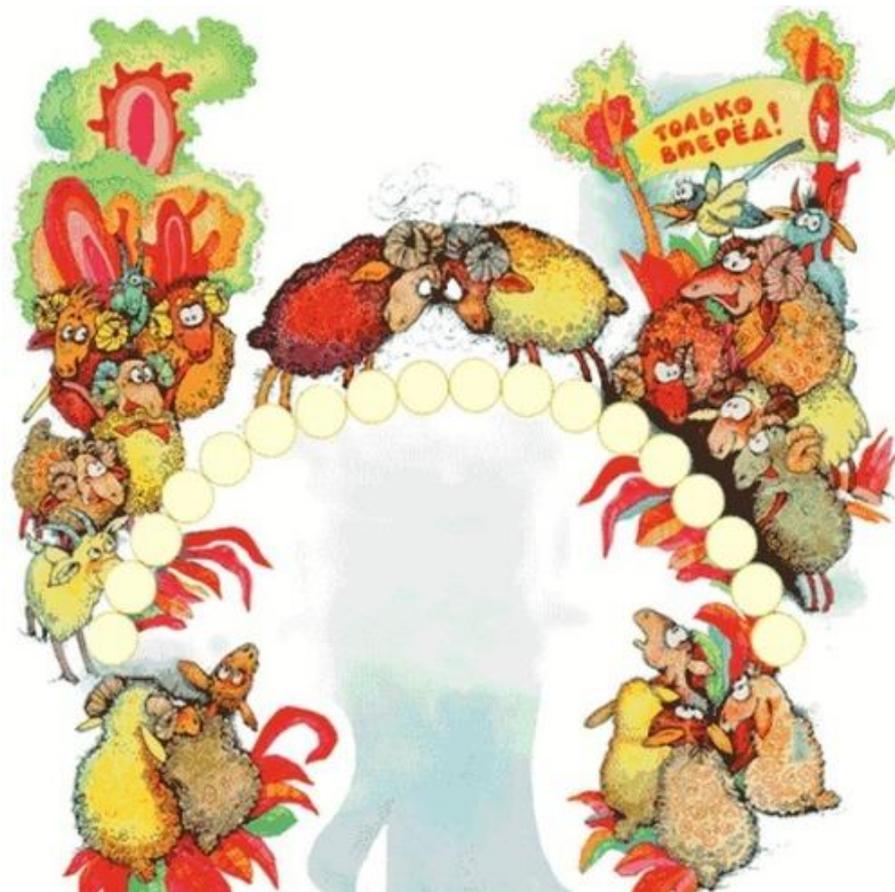
- О себе (потребности, возможности, цели, ценности)
- О противоположной стороне
- О среде и условиях протекания конфликта



КОНФЛИКТНОЕ ПОВЕДЕНИЕ ЛИЧНОСТИ
ОПРЕДЕЛЯЕТСЯ **ИМЕННО** СОЗДАННЫМ ЕЮ
ОБРАЗОМ КОНФЛИКТНОЙ СИТУАЦИИ, А НЕ
РЕАЛЬНОСТЬЮ САМОЙ ПО СЕБЕ



МЕНЯЯ ОБРАЗЫ
КОНФЛИКТНОЙ
СИТУАЦИИ
ИЗМЕНЯЕШЬ
ПОВЕДЕНИЕ В
КОНФЛИКТЕ



УЧАСТНИКИ КОНФЛИКТА

- Основные участники
 - Оппоненты: разрешение
 - Противники: нейтрализация
 - Агрессоры: агрессия
 - Враги: уничтожение
- Группы поддержки:
 - Активные - пассивные
- Другие участники
 - Подстрекатель: подталкивает к конфликту
 - Организатор: планирует конфликт и его развитие



УСЛОВИЯ ПРОТЕКАНИЯ КОНФЛИКТА

▣ **Пространственные:**

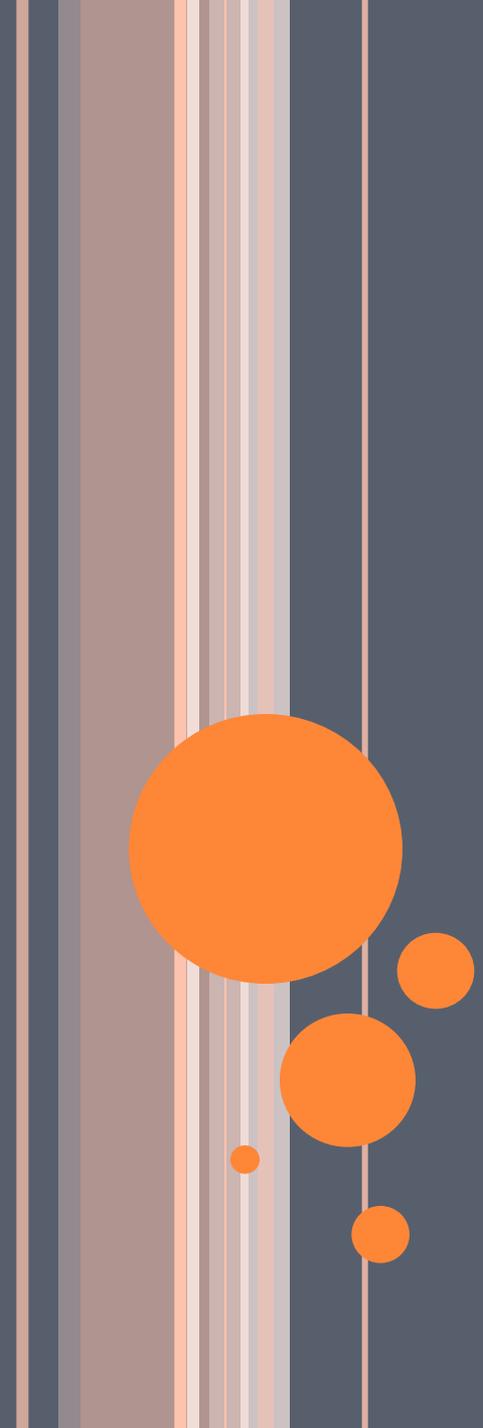
сфера, условия и причины, средства и действия

▣ **Временные:**

длительность, частота и повторяемость конфликта,
продолжительность участия сторон,
продолжительность этапа развития

▣ **Социально-психологические:** психологический климат, тип и уровень общения, степень конфронтации, психологическое состояние участников, диапазон и уровень вовлеченности интересов различных социальных групп





**КОНФЛИКТОЛОГИЧЕСКИЙ
АНАЛИЗ ОТРЫВКА ИЗ ФИЛЬМА
«СЛУЖЕБНЫЙ РОМАН»**

СУБЪЕКТЫ КОНФЛИКТА

Анатолий Ефремович Новосельцев (Н.) – сорокалетний разведённый мужчина с двумя сыновьями, старший статистик, бесперспективный, застенчивый и неуверенный в себе меланхолик.

Людмила Прокофьевна Калугина (К.) – директор Новосельцева, сугубо деловой человек, погружённостью в работу подавившая в себе женское начало, также меланхолик.



- ▣ **Объект конфликта** – деловые (служебные) отношения между начальником и подчиненным
- ▣ **Предмет конфликта** – поведение Н., которое не нравится К.
- ▣ **Мотивация участников конфликта:**
 - ▣ Н. – получить повышение и большую зарплату
 - ▣ К. – сократить общение с посредственным и безынициативным работником



▣ **Стратегия поведения:**

- ▣ *Н.* – установить дружеские отношения с начальницей, понравиться ей, что поможет в достижении его цели.
- ▣ *К.* – избавиться от назойливого внимания

▣ **Тактика поведения:**

- ▣ *Н.* – разговоры о грибах, ягодах, песни, танцы, стихи.
- ▣ *К.* – дать понять подчиненному намеками и прямыми фразами, что он ей неинтересен, сотрудник он никомушний; отстраненный взгляд, односложные ответы, дистанцирование.



ИНФОРМАЦИОННАЯ МОДЕЛЬ КОНФЛИКТНОЙ СИТУАЦИИ

▣ **Искажение образа себя самого**

- ▣ К. считает себя хорошим начальником без недостатков
- ▣ Н. — под влиянием Самохвалова считает себя способным к построению неформальных отношений с начальником, а также занятию вышестоящей должности



ИНФОРМАЦИОННАЯ МОДЕЛЬ КОНФЛИКТНОЙ СИТУАЦИИ

▣ **Искажение образа оппонента**

- ▣ К. недооценивает оппонента, преувеличивает его безответственность
- ▣ Н. – не видит человеческих качеств К.



ИНФОРМАЦИОННАЯ МОДЕЛЬ КОНФЛИКТНОЙ СИТУАЦИИ

- **Искажение образа всей ситуации**

- К. ведет себя с сотрудниками на вечеринке как начальник, но одновременно хочет остаться одна, что часто делает на работе, уходя в кабинет. Не интересуется проблемами подчиненных и причинами трудностей организации
- Н. – излишне рассчитывает на поддержку сослуживцев, при этом ведет себя по-хамски, оскорбляет К. при них



СОЦИАЛЬНОЕ ОКРУЖЕНИЕ

- Все, присутствующие на вечеринке
- У Н. есть группа поддержки в лице Самохвалова и бывшей однокурсницы Оли, они хоть и не одобрили его поведение, но были рядом, успокаивали
- У К. группы поддержки не оказалось, хоть все и оценили сложившуюся ситуацию в ее пользу



ПРИЧИНЫ КОНФЛИКТА

Организационно-управленческие:

- *Личностно-функциональные:*
- у К. неполное соответствие занимаемой должности, слабые навыки руководства подчиненными, невнимание к подбору персонала на первичные руководящие должности
- у Н. – психологическая неготовность к вышестоящей должности, недостаточная квалификация как специалиста

- *Ситуационно-управленческие:*
- ошибки К. в процессе управления подчиненными в неформальной обстановке
- нарушение субординации у Н.



ПРИЧИНЫ КОНФЛИКТА

Социально-психологические:

- разбалансированное ролевое взаимодействие, разные способы оценки результатов деятельности и личности друг друга К. и Н.
- ограниченная способность к децентрации К.
- стремление к повышению статуса у Н.



ПРИЧИНЫ КОНФЛИКТА

Индивидуально-личностные (для обеих сторон):

- субъективная оценка поведения партнера как недопустимого
- низкий уровень социально-психологической компетентности
- плохое развитие эмпатии
- нарушение этики взаимоотношений
- меланхолический темперамент
- у Н. – завышенный уровень притязаний



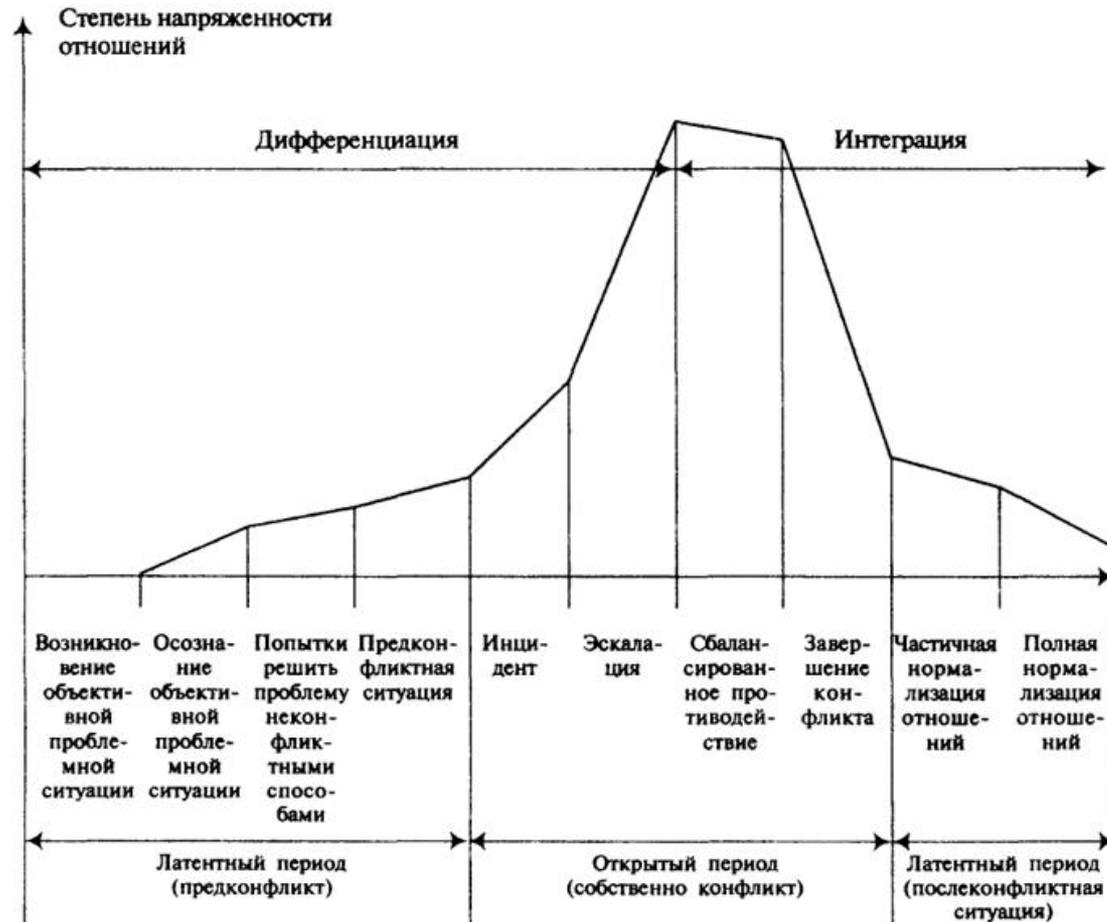
ФУНКЦИИ КОНФЛИКТА

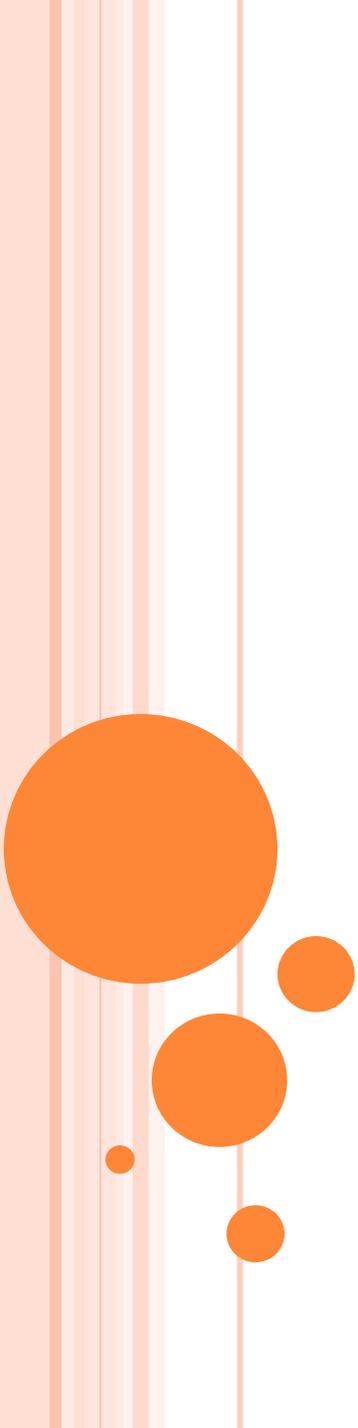
- ▣ **Конструктивные:** снижает психологическое напряжение; позволяет оценить различные стороны личности оппонента
- ▣ **Деструктивные:** нарушаются межличностные отношения; сопровождается стрессом, переживаниями



ЭТАП ДИНАМИКИ КОНФЛИКТА

□ Инцидент и эскалация





СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!