



ДИСЦИПЛИНА

«ПСИХОЛОГИЯ КОНФЛИКТА»

ТЕМА 1. ПРЕДМЕТ, ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ.
ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ИЗУЧЕНИЯ И ПРАКТИЧЕСКОГО
ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ЗАКОНОМЕРНОСТЕЙ И МЕХАНИЗМОВ
ВОЗНИКНОВЕНИЯ И РАЗВИТИЯ КОНФЛИКТОВ, ПРИНЦИПОВ
И ТЕХНОЛОГИЙ УПРАВЛЕНИЯ ИМИ В
ПРАВООХРАНИТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Утверждена на заседании кафедры
юридической психологии
Протокол № 17 от 22.01.2017 г.
Выполнил: Устюжанин В.Н.

Санкт-Петербург 2017

УЧЕБНЫЕ ВОПРОСЫ:

- 1. Психология конфликта. Специфика дисциплины, содержание, цели и задачи.**
- 2. История изучения конфликта.**
- 3. Специфика психологической традиции в изучении конфликтной проблематики.**
- 4. Методы изучения конфликта.**

НОРМАТИВНЫЕ ПРАВОВЫЕ АКТЫ:

1. Федеральный закон от 07 февраля 2011 г. № 3-ФЗ «О полиции».
2. Федеральный закон от 30 ноября 2011 г. № 342-ФЗ «О службе в органах внутренних дел Российской Федерации и внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации».
3. Приказ МВД России от 11 февраля 2010 г. № 80 «О морально-психологическом обеспечении оперативно-служебной деятельности органов внутренних дел Российской Федерации».

ЛИТЕРАТУРА:

а) Основная:

1. Анцупов А.Я., Баклановский С.В. Конфликтология в схемах и комментариях. – СПб., 2006.
2. Анцупов А.Я., Шипилов А.И. Конфликтология: Уч. Для вузов. 2-е изд., перераб. и дополн. – М., 2007.
3. Гришина Н.В. Психология конфликта. – СПб., 2002.
4. Громова О.Н. Конфликтология: Курс лекций. – М., 2007.

б) Дополнительная:

1. Пряхина М.В., Устюжанин В.Н. Психология. Учебно-наглядное пособие. – СПб.: СПбУ МВД России, 2010.
2. Дмитриева А.В. Конфликтология: Учебное пособие. – М., 2007.
3. Емельянов С.М. Практикум по конфликтологии. – СПб., 2003.
4. Козырев Г.И. Основы конфликтологии. – М., 2007

1 ВОПРОС

**Психология конфликта.
Специфика дисциплины,
содержание, цели и задачи.**

ОПРЕДЕЛЕНИЕ КОНФЛИКТА

Конфликт (от лат. – столкновение) – есть форма выражения противоречия.

Конфликт – это взаимодействие двух и более субъектов, имеющих взаимоисключающие цели и реализующие их один в ущерб другому или один за счет другого.

ОПРЕДЕЛЕНИЕ КОНФЛИКТА

Конфликт - это столкновение противоположных позиций, мнений, оценок и идей, которые люди пытаются разрешить с помощью убеждения или действий на фоне проявления эмоций. Основой любого конфликта являются накопившиеся противоречия. *Профессор Э.А. Уткин*

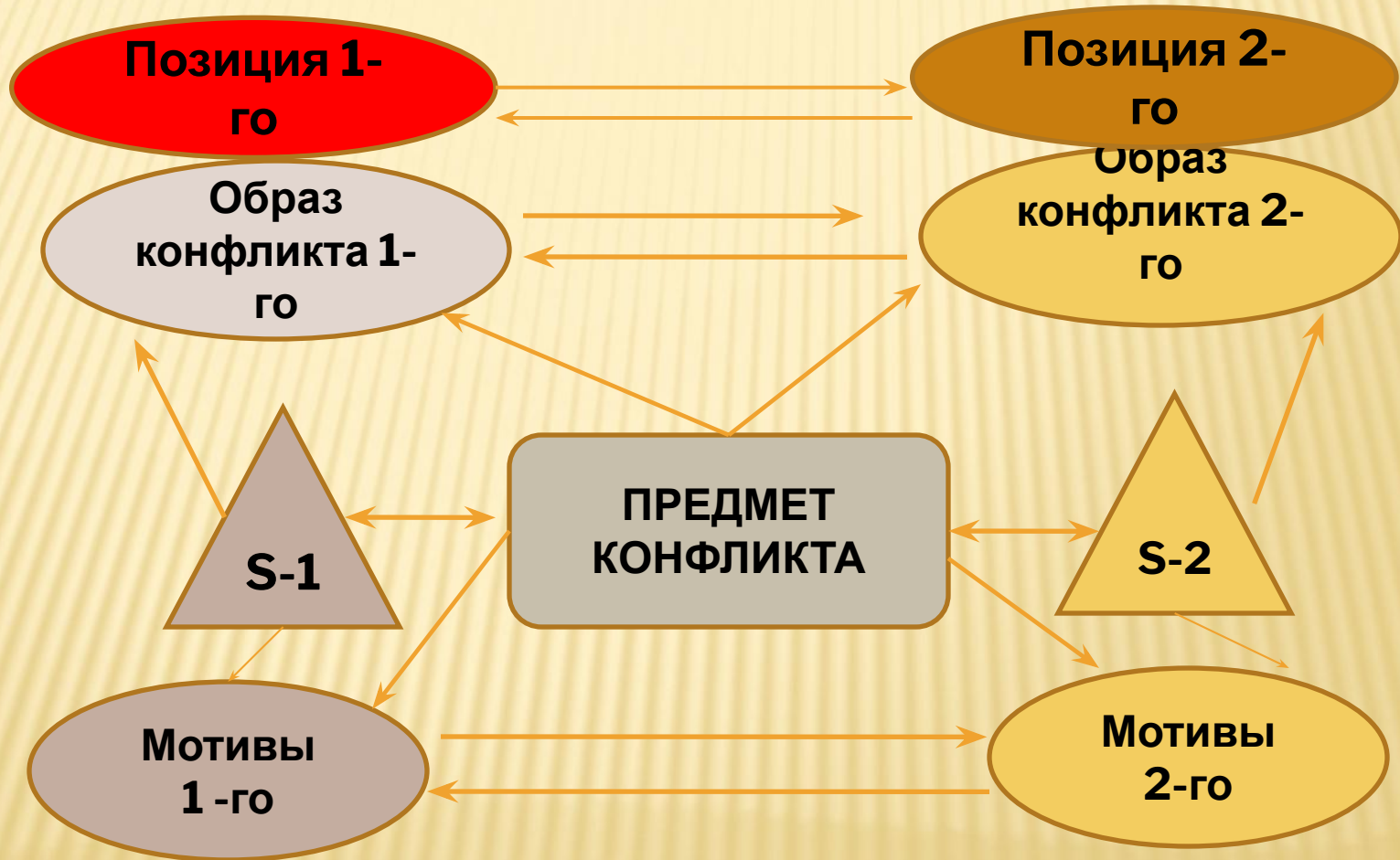
ОСНОВАНИЯ ДЛЯ КЛАССИФИКАЦИИ КОНФЛИКТОВ

1. Состав участников.
2. Содержание конфликта.
3. Длительность конфликта.
4. Причины конфликта.
5. Формы протекания.
6. Способы решения.

ВИДЫ КОНФЛИКТОВ



СТРУКТУРА КОНФЛИКТА



2 ВОПРОС

**Функции конфликта:
конструктивные и
деструктивные.
Динамика конфликта.**

ФУНКЦИИ КОНФЛИКТА

**ФУНКЦИИ
КОНФЛИКТА**

```
graph TD; A[ФУНКЦИИ КОНФЛИКТА] --> B[КОНСТРУКТИВНЫЕ (ПОЗИТИВНЫЕ)]; A --> C[ДЕСТРУКТИВНЫЕ (НЕГАТИВНЫЕ)];
```

**КОНСТРУКТИВНЫЕ
(ПОЗИТИВНЫЕ)**

**ДЕСТРУКТИВНЫЕ
(НЕГАТИВНЫЕ)**

ПОЗИТИВНЫЕ ФУНКЦИИ КОНФЛИКТА:

- ❖ **группообразование, установление и поддержание нормативных и физических границ групп;**
- ❖ **установление и поддержание относительно стабильной структуры внутригрупповых и межгрупповых отношений;**
- ❖ **получение информации об окружающей социальной среде;**
- ❖ **нормотворчество;**
- ❖ **создание новых социальных институтов;**
- ❖ **другие функции.**

ДИНАМИКА КОНФЛИКТА

1. Возникновение конфликтной ситуации.

2. Осознание конфликтной ситуации.

3. Конфликтное поведение.

4. Разрешение конфликта.

ПЕРВАЯ ФОРМУЛА КОНФЛИКТА

ОТРАЖАЕТ ЗАВИСИМОСТЬ КОНФЛИКТА
ОТ КОНФЛИКТОГЕНОВ.

Тип А

$$K_{фг1} \leftarrow K_{фг2} \leftarrow K_{фг3} = K_{фт}$$

ВТОРАЯ ФОРМУЛА КОНФЛИКТА

**Отражает зависимость конфликта от
конфликтной ситуации и инцидента.**

Тип Б

$$\mathbf{КС + И = Кфт}$$

ТРЕТЬЯ ФОРМУЛА

**Отражает зависимость конфликта от
нескольких конфликтных ситуаций.**

Тип В

$$\mathbf{КС1 + КС2 + КС3 = Кфт}$$

СТЕПЕНЬ ВЕРОЯТНОСТИ КОНФЛИКТА

ТИП КОНФЛИКТА	НАЛИЧИЕ КС	ФОРМУЛА КОНФЛИКТА	Степень вероятности конфликта
А	НЕТ	Первая	Случаен
Б	ОДНА	Вторая	Закономерен
В	ДВЕ И БОЛЕЕ	Третья	Неизбежен

3 ВОПРОС

**Понятие и формы
проявления
внутриличностного
конфликта и его
особенности.**

ВНУТРИЛИЧНОСТНЫЕ КОНФЛИКТЫ

Внутриличностные конфликты – это преимущественно конфликты самосознания человека.

Самосознание – это совокупность психических процессов, посредством которых индивид осознаёт себя в качестве субъекта деятельности, а представления индивида о самом себе складываются в мысленный "образ

ОПРЕДЕЛЕНИЕ ПСИХОЛОГИЧЕСКОГО КОНФЛИКТА

Психологический конфликт - это «состояние более или менее длительной дезинтеграции личности, выражающееся в обострении существовавших ранее или в возникновении новых противоречий между различными сторонами, свойствами, отношениями и действиями личности».

(В.Н. Мерлин).

ОСОБЕННОСТИ ВНУТРИЛИЧНОСТНОГО КОНФЛИКТА

**Необычность с точки
зрения структуры
конфликта**

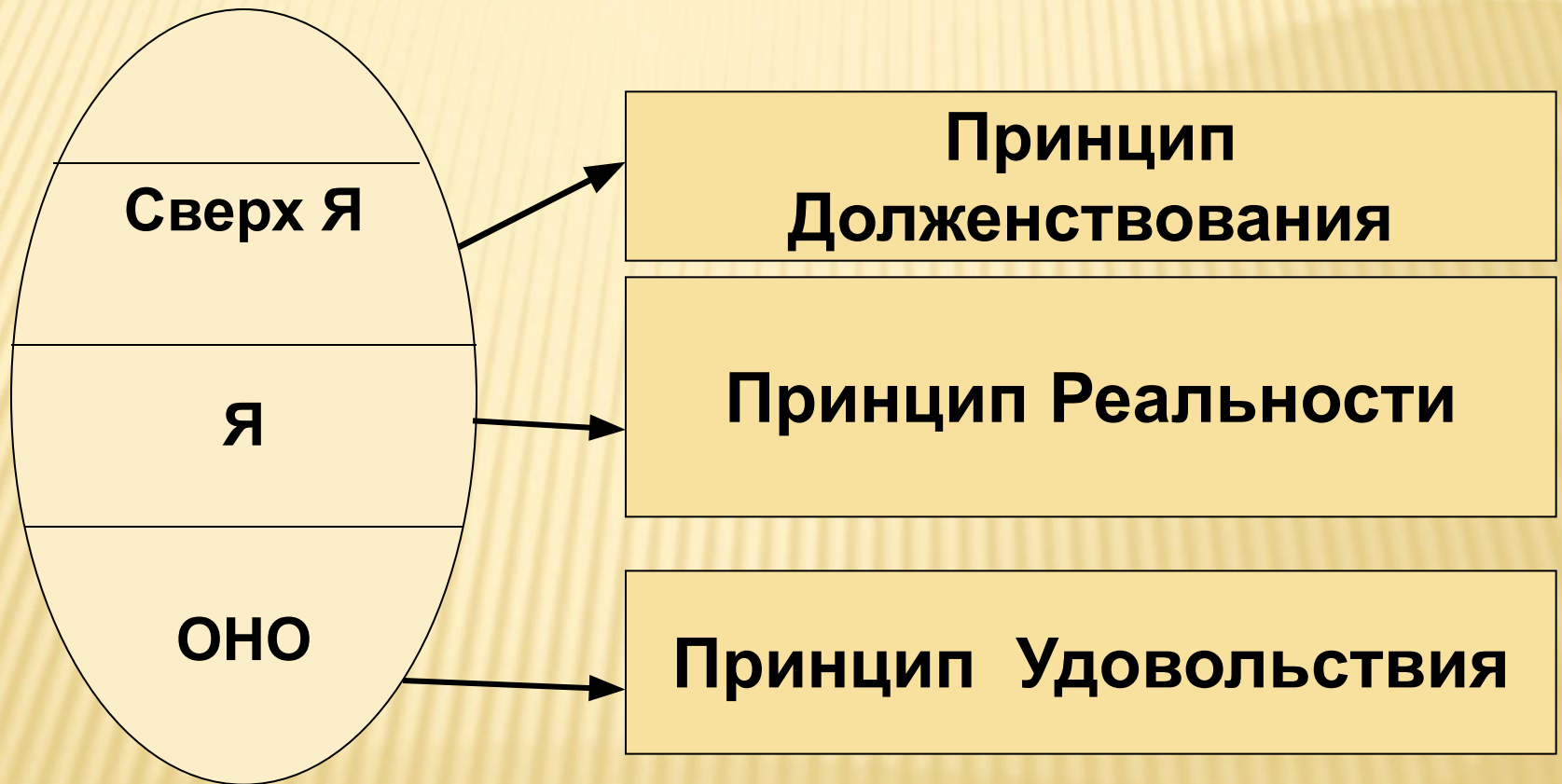
**Специфичность
форм протекания и
проявления**

ОСОБЕННОСТИ:

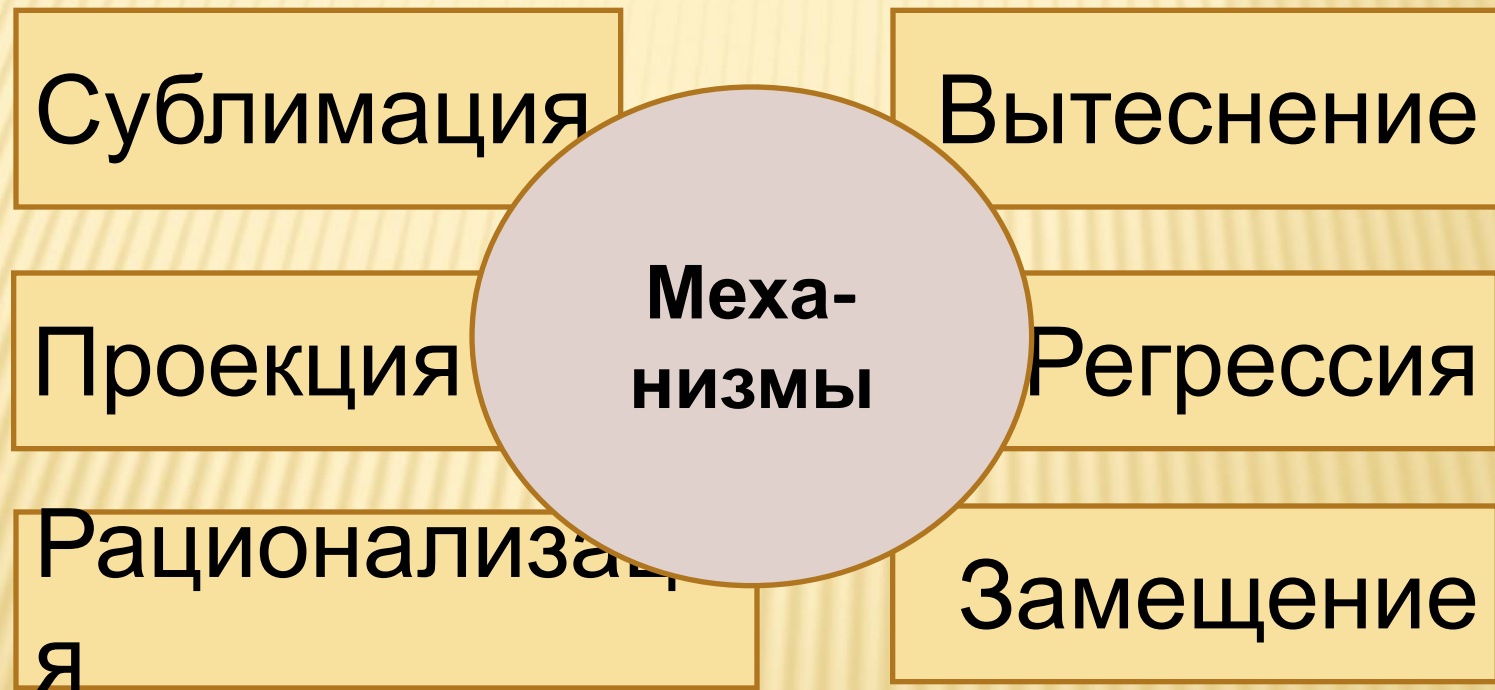
Латентность



ВНУТРИЛИЧНОСТНЫЙ КОНФЛИКТ В ТЕОРИИ З. ФРЕЙДА



МЕХАНИЗМЫ ПСИХОЛОГИЧЕСКОЙ ЗАЩИТЫ



СУБЛИМАЦИЯ

Сублимация – психологическая защита, осуществляющая переориентацию сексуального или агрессивного потенциала человека, реализация которых входит в конфликт с личностными социальными нормами, в приемлемые и даже поощряемые обществом формы творческой деятельности.

ПРОЕКЦИЯ

Проекция – вид психологической защиты, связанный с бессознательным переносом неприемлемых собственных чувств, желаний и стремлений на другое лицо. То есть, личность приписывает другим людям того, в чём человек не расположен себе сознаться (низкорослый человек считает свой рост средним, старая дева возмущается распушенностью нравов, злой человек не верит в доброту других и т. д.).

РАЦИОНАЛИЗАЦИЯ

Рационализация – психологическая защита, связанная с использованием в мышлении только той части воспринимаемой информации, благодаря которой собственное поведение выглядит как хорошо контролируемое и не противоречащее объективным обстоятельствам. Защита осуществляется с помощью построения убедительных доводов для оправдания своих социально неприемлемых желаний и действий.

ВЫТЕСНЕНИЕ

Вытеснение – связано с избеганием внутреннего конфликта путём активного выключения из сознания – забывания – истинного неприемлемого мотива. Вытеснение обеспечивается работой цензуры, отвергающей неприемлемую информацию, попавшую в сознание, при этом возникает ощущение её забывания.

РЕГРЕССИЯ

Регрессия – возвращение на более ранний уровень развития или к способу выражения, который более прост и более свойственен детям. Каждый взрослый человек, даже хорошо приспособленный, время от времени прибегает к этой защите, чтобы "спустить пар". Люди курят, напиваются, переедают, выходят из себя, читают рассказы о таинственном, ходят в кино, спят днём, дерутся, мечтают, играют в азартные игры и т.д.

ЗАМЕЩЕНИЕ

Замещение – психологическая защита, осуществляющая перенос действия, направленного с недоступного объекта, на объект доступный, тем самым разряжается напряжение.

ЭКСТРАВЕРСИЯ-ИНТРОВЕРСИЯ

К.Г. ЮНГА

Юнг выделил восемь типов, предложив их классифицировать по четырем функциям психики: мышление, ощущение, чувство и интуиция. Каждая из функций может проявляться в двух направлениях: как экстравертированная и интровертированная.

ТЕОРИЯ Э. ФРОММА

Отталкиваясь от концепции Фрейда, Э. Фромм строит свою шкалу притяжения и неприятия жизни. Любовь к жизни он именует биофилией, а к смерти – некрофилией. Некрофилия рассматривается им как злокачественное следствие психосексуального развития личности, а биофилия – как доброкачественное, нормальное.

ОСНОВНЫЕ ПРОЯВЛЕНИЯ НЕКРОФИЛА:

- Сны мрачного содержания (смерть, могила, погребение, нечистоты).
- Деструктивные действия (убийство животных, повреждение предметов, привычка мять бумажки, причинять себе боль, наносить ущерб прекрасному).
- Убежденность, что возникающие трудности и конфликты можно решать только с применением силы.
- Выраженный интерес к темам смерти, болезни, похорон, поминок, кладбища.
- Сосредоточенность на прошлом, на проблемах имущества (вещи господствуют над человеком, мертвые – над живым).
- Склонность к неярким, темным тонам и к дурным запахам.
- Преклонение перед техникой, скоростью, мощностью, порядком, тотальным контролем.
- Наклонность манипулировать человеком как автоматом, как вещью.

ТЕОРИЯ Э. ЭРИКСОНА

Эриксон разделил жизненный путь на восемь стадий, дав качественное описание каждой. Указаны два возможных выхода из каждого возрастного кризиса и названа сильная сторона личности, которая укрепляется в случае успешного разрешения возрастной проблемы.

ТЕОРИЯ Э. ЭРИКСОНА

Стадия	Возраст	Психосоциальный кризис	Сильная сторона
1	0-1 год	доверие – недоверие	надежда
2	1-3 года	автономия – стыд, сомнение	сила воли
3	3-6 лет	инициативность – чувство вины	целенаправленность
4	6-12 лет	трудолюбие – чувство неполноценности	компетентность
5	12-19 лет	эго-идентичность – ролевое смешение	верность
6	20-25 лет	интимность – изоляция	любовь
7	26-54 года	продуктивность – застой	забота
8	65-смерть	эго-интеграция – отчаяние	мудрость

ВИДЫ ВНУТРИЛИЧНОСТНЫХ КОНФЛИКТОВ

- ❖ **Мотивационные.**
- ❖ **Когнитивные.**
- ❖ **Ролевые.**

МОТИВАЦИОННЫЕ КОНФЛИКТЫ:

- ❖ **Первый случай конфликта** - это когда человек оказывается перед необходимостью выбора между двумя в равной мере привлекательными, но взаимоисключающими альтернативами.
- ❖ **Второй случай конфликта** близок по своей природе, но предполагает выбор между двумя в равной мере непривлекательными возможностями.
- ❖ **Третий случай конфликта** - когда одна и та же цель в равной мере и привлекательна, и непривлекательна.

КОГНИТИВНЫЕ КОНФЛИКТЫ

**Другой вариант внутренних конфликтов человека
- это когнитивные конфликты, в основе которых
— столкновение несовместимых представлений.**

**Человек стремится к непротиворечивости,
согласованности своей внутренней системы
представлений, убеждений, ценностей и т. д. и
испытывает дискомфорт в случае возникающих
противоречий, рассогласований.**

РОЛЕВЫЕ КОНФЛИКТЫ

ПЕРВЫЙ ТИП

Конфликт «Я-роль», противоречия, возникающие между требованиями роли и возможностями личности, когда либо из-за неспособности человека соответствовать требованиям роли (например, занимать должность, которая предполагает необходимость быстро, без колебаний принимать решения, что ему несвойственно), либо из-за, нежелания соответствовать своей роли возникает проблема выбора.

РОЛЕВЫЕ КОНФЛИКТЫ

ВТОРОЙ ТИП

Межролевые конфликты - когда разные ролевые позиции личности (и соответственно требуемое ими ролевое поведение) оказываются несовместимыми, что превращается для человека в серьезную психологическую проблему.

ДЛЯ БЛАГОПРИЯТНОГО РАЗРЕШЕНИЯ ВНУТРИЛИЧНОСТНОГО КОНФЛИКТА НЕОБХОДИМ МИНИМУМ СЛЕДУЮЩИХ ДЕЙСТВИЙ:

- Человеку нужно осознать, какие из его тенденций вступили в противоречие (помочь увидеть это);**
- обязательно вернуть человеку эмоциональное благополучие;**
- восстановить пошатнувшуюся самооценку и утвердить её, но уже на иной основе. Самооценку надо сформировать более рациональной;**
- спасая самооценку сотрудника, следует избежать внешнего, межличностного конфликта или разрешить его, если он уже назрел;**
- не снижая уровня притязаний личности нужно его качественно изменить, привести в соответствии с возможностями сотрудника. Это требует развития рефлексивных способностей личности.**

4 ВОПРОС

**Понятие межличностного
конфликта и его структура.**

МЕЖЛИЧНОСТНЫЙ КОНФЛИКТ

**Межличностный конфликт - это,
как правило, производное от
психического состояния,
поведения конфликтующих и
ситуации, в которой они
находятся.**

ОСОБЕННОСТИ МЕЖЛИЧНОСТНОГО КОНФЛИКТА:

1. **Противоборство людей происходит непосредственно, здесь и сейчас, на основе столкновения их личных мотивов. Соперники сталкиваются лицом к лицу.**
2. **Проявляется весь спектр известных причин: общих и частных, объективных и субъективных.**
3. **Для субъектов конфликтного взаимодействия являются полигоном проверки характеров, темпераментов, проявления способностей, интеллекта, воли и других индивидуально-психологических особенностей.**
4. **Отличаются высокой эмоциональностью и охватом практически всех сторон отношений между конфликтующими субъектами.**
5. **Затрагивают интересы не только конфликтующих, но и тех, с кем они непосредственно связаны либо служебными, либо межличностными отношениями.**

ВИДЫ СОВМЕСТИМОСТИ:

1. **Физиологический.**
2. **Психофизиологический.**
3. **Психологический.**
4. **Социально-психологический.**

ТИПЫ КОНФЛИКТНЫХ ЛИЧНОСТЕЙ:

1. Демонстративные
2. Ригидные
3. Неуправляемые
4. Сверхточные
5. Рационалисты
6. Безвольные

5 ВОПРОС

**Управление
конструктивными и
деструктивными
конфликтами.**

УПРАВЛЕНИЕ КОНФЛИКТОМ

Управление конфликтом — это целенаправленное, обусловленное объективными законами воздействие на его динамику в интересах развития или разрушения той социальной системы, к которой имеет отношение данный конфликт.

УПРАВЛЕНИЕ КОНФЛИКТАМИ ВКЛЮЧАЕТ СЛЕДУЮЩИЕ ВИДЫ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ:

- 1. Прогнозирование конфликтов и оценка их функциональной направленности.**
- 2. Предупреждение или стимулирование конфликта.**
- 3. Регулирование конфликта.**
- 4. Разрешение конфликта.**

ФОРМЫ РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТА:

1. Уничтожение или полное подчинение одной из сторон (уступка).
2. Согласование интересов и позиций конфликтующих сторон на равной основе (компромисс, консенсус).
3. Взаимное примирение конфликтующих сторон (уход).
4. Перевод борьбы в русло сотрудничества по совместному преодолению противоречий (сотрудничество).

ПРИНЦИПЫ УПРАВЛЕНИЯ КОНФЛИКТАМИ:

1. **Объективности и адекватности оценки конфликта.**
2. **Конкретно-ситуационного подхода.**
3. **Гласности.**
4. **Демократического воздействия, опоры на общественное мнение.**
5. **Комплексного использования способов и приемов воздействия.**