

ЛЕКЦИЯ 6.
ФЕНОМЕНОЛОГИЯ
КОНФЛИКТОВ

**Гаранина Елена Юрьевна,
кафедра сервиса и моды**

4 часа



Введение

Цель

- – рассмотреть возникновение конфликтов с точки зрения оценки ситуации и выбора способа реагирования
- - проанализировать особенности конфликтного взаимодействия

Содержание

1. Возникновения конфликтов: оценка ситуации
2. Возникновение конфликтов: выбор стратегии реагирования
3. Конфликтное взаимодействие

Необходимое/обязательное условие возникновения конфликтов

- восприятие (осознание)
конфликтности ситуации
(отношений)

Теорема Томаса

Если человек определяет
ситуацию как конфликтную, она
становится конфликтом по
своим последствиям

Степень соответствия образа конфликтной ситуации реальности может быть различной

- Конфликтная ситуация объективно существует, но не осознается, не воспринимается участниками - конфликта как социально-психологического явления нет
- Объективная конфликтная ситуация существует и стороны воспринимают ситуацию как конфликтную, однако с теми или иными существенными отклонениями от действительности - неадекватно воспринятый конфликт
- Объективная конфликтная ситуация отсутствует, но тем не менее отношения сторон ошибочно воспринимаются ими как конфликтные - ложный конфликт
- Конфликтная ситуация объективно существует и по ключевым характеристикам адекватно воспринимается участниками - адекватно воспринимаемый конфликт

Факторы определения ситуации как конфликтной

- Объективные факторы определения ситуации
- Групповые факторы определения ситуации
- Индивидуальные факторы определение ситуации

Два полярных психологических типа личности в социальных взаимодействиях (А. Л. Журавлев)

- агрессивная личность
- жертва конфликта

Три основных психологических типа участников конфликта

- Деструктивный тип
- Конструктивный тип
- Конформный тип

Пять типов конфликтных личностей (Емельянов С. М.)

- Демонстративный
- Ригидный
- Неуправляемый
- Сверхточный
- «Бесконфликтный»

Искажение конфликтной ситуации

- Искажение конфликтной ситуации в целом
- Искажение восприятия мотивов поведения в конфликте
- Искажение восприятия действий, высказываний, поступков
- Искажение восприятия личностных качеств

Классификация стратегий реагирования в конфликте Томаса



Факторы ситуации, влияющие на выбор стратегии реагирования

- Оценка участниками конфликта успешности применения стратегии для достижения своих целей
- Статус участника конфликта
- Наличие времени благоприятствует использованию стратегии избегания

Личностные факторы, влияющие на выбор стратегии реагирования

- Ориентированность мотивации участников конфликта на свои или чужие интересы или же на интересы дела
- Преобладающий тип отношения к окружающим
- Наличие определенных акцентуаций характера

Классификация стратегии реагирования в конфликте Гришиной Н. В.

- **Уход** от конфликтного взаимодействия - интерпретируется как избегание, игнорирование конфликта
- **Подавление (борьба)** с собой или с партнером - представляет собой попытку подавления конфликта
- **Диалог** - объединяет стратегии поиска преодоления конфликта с помощью выбора оптимальной альтернативы его решения, интеграции противостоящих позиций или выработки компромисса между ними

Техники борьбы

- Приемы создания трудностей противнику
- Приемы использования в своих целях мотивов оппонента
- Приемы создания угрозы Я-концепции оппонента, его представлениям о себе
- Прием психологической редукции
- Прием привязывания неустраивающего поведения работника к интересам группы
- Прием обвинения человека в преследовании личных интересов
- Прием компрометации

Приемы конструктивного взаимодействия – стиль спора

1. Конкретность	В споре имеется предмет, нападение или защита сводится к конкретному поведению «здесь-и-теперь»	Обобщение: поведение называется «типичным», ссылка на события прошедшие
2. Вовлеченность	Оба увлечены, наносят и получают «сильные» удары	Один из участников не задействован, находится в стороне
3. Коммуникация	Ясная, открытая, каждый говорит за себя, думает то, что говорит. Его можно понять и ответить ему.	Слишком частое повторение своих доводов и невнимание к доводам другого.
4. «Честная игра»	Не допускаются «удары ниже пояса» и принимается во внимание, сколько может вынести партнер	Аргументы не относятся к предмету спора, нацелены в чувствительное место.

Приемы конструктивного взаимодействия – результат спора

1. Информированность	Что-то узнал или получил, научился чему-то новому	Не узнал ничего нового
2. Отреагирование	Исчезла напряженность, уменьшилось озлобление, выяснены претензии	Напряжение не исчезло, а осталось или усилилось
3. Сближение	Спор привел к взаимопониманию и сближению партнеров, сохранению своего достоинства	Партнеры более отдалены, чем прежде. Ощущение, что они не поняты или сильно обижены
4. Улучшение	Устранение проблемы, разрешение ситуации, оправдания, извинения, планы на будущее	Ничего не решено. Участник не старается ничего исправить или оставляет это другому и не хочет его простить

Нормативные регуляторы конфликтного взаимодействия проявляются:

- в стремлении участников конфликта к нормативному обоснованию своих позиций и действий;
- в существовании правил конфликтного взаимодействия;
- в существовании культурных и этических норм конфликтного взаимодействия.

Модели развития конфликта

Прежний опыт взаимодействия	Позитивный опыт, отсутствие разногласий	Опыт неопределенных разногласий и «недоговоренности»	Опыт непреодоленных разногласий
Отношение к новой ситуации	Стремление к поиску взаимопонимания	Поиск формального выхода из ситуации	Нежелание договариваться, негативные чувства
Параметры взаимодействия			
Цель	Договориться	Решить проблему	Победить
Неформальные компоненты	Позитивные	Формализация общения	Негативные
Восприятие	Партнер	Оппонент	Противник
Средства воздействия	Аргументация, попытки договориться	Апелляция к формальному порядку	Использование средств борьбы
Тип взаимодействия	Сотрудничество	Кооперация	Конкуренция

Вопросы для самопроверки

- Объективно-субъективная природа конфликтов, определение ситуации как конфликтной.
- Объективные и групповые факторы определения ситуации как конфликтной.
- Индивидуальные факторы определения ситуации как конфликтной.
- Виды искажения конфликтной ситуации.
- Классификация стратегий реагирования в конфликте Томаса и Гришиной Н. В.
- Нормативные регуляторы конфликтного взаимодействия.
- Модели развития межличностной конфликтной ситуации.
- В чем заключается специфика искажения восприятия конфликтной ситуации?
- Чем характеризуются групповые факторы определения ситуации как конфликтной в нашей стране по сравнению с другими странами?
- В чем проявляется «конфликтофобия» современного общества?
- Каковы «плюсы» и «минусы» использования различных стратегий в классификации Томаса?
- Каковы основные отличительные черты конструктивного диалога по сравнению с деструктивным?
- Чем характеризуется нормативная природа конфликтов в нашей стране?

Заключение

- Необходимым/обязательным условием возникновения конфликтов является восприятие (осознание) конфликтности ситуации/отношений (объективно-субъективная природа конфликтов).
- Степень соответствия образа конфликтной ситуации реальности может быть различной.
- Существуют объективные, групповые и индивидуальные факторы определения ситуации как конфликтной.
- Возникновение конфликта предполагает выбор стратегии реагирования, которая может быть реализована в виде избегания, приспособления, компромисса, соперничества или сотрудничества.

Заключение (продолжение)

- Взаимодействие в конфликте развивается через тактики борьбы (наиболее распространенные), либо через тактики диалога.
- Нормативные регуляторы конфликтного взаимодействия проявляются в стремлении участников конфликта к нормативному обоснованию своих позиций и действий, в представлении о существовании правил конфликтного взаимодействия и в наличии культурных и этических норм конфликтного взаимодействия.
- Модели развития конфликта в существенной степени определяются прежним опытом взаимодействия сторон и зависят от позитивного опыта, опыта неопределенных разногласий и опыта непреодоленных разногласий.

Рекомендуемая литература

1. Анцупов А. Я., Шипилов А. И. Конфликтология: Учебник для студ. вузов. – М.: ЮНИТИ, 2007. – 551 с.
2. Гришина Н. В. Психология конфликта. – СПб.: Питер, 2006. – 464с.
3. Селюк Е. Ю. Конфликтология: Учеб. пособие. – Владивосток: Изд-во ВГУЭС, 2006. – 192 с.

Использование материалов презентации

Использование данной презентации может осуществляться только при условии соблюдения требований законов РФ об авторском праве и интеллектуальной собственности, а также с учетом требований настоящего Заявления

Презентация является собственностью автора. Разрешается распечатывать копию любой части презентации для личного некоммерческого использования, однако не допускается распечатывать какую-либо часть презентации с любой иной целью или по каким-либо причинам вносить изменения в любую часть презентации. Использование любой части презентации в другом произведении посредством ссылки, как в печатной, электронной, так и иной форме, а также использование любой части презентации в другом произведении посредством ссылки или иным образом допускается только после получения письменного согласия автора.