



Конфликтология

Факторы воздействия на поведение человека в конфликте определяются:

на **90%** - личным жизненным
ОПЫТОМ

на **10%** - научными знаниями о
конфликтологии

Этапы развития конфликтологии :

- **Донаучный (философский)**
- **Монодисциплинарный**
- **Междисциплинарный**

Донаучный этап (от эпохи Античности до конца XIX в.)

- ❖ Гераклит (530 – 470 гг. до н. э.)
- ❖ Эпикур (341 – 270 гг. до н.э.)
- ❖ Геродот (490 – 425 гг. до н.э.)
- ❖ Цицерон (106 – 43 гг. до н.э.)
- ❖ Фома Аквинский (1225 – 1274)
- ❖ Конфуций (550 – 479 гг. до н.э.)
- ❖ Христианская философия

Монодисциплинарный этап

(психология и социология)

- **З.Фрейд** (конфликты в сфере бессознательного)
- **У.Магдугалл** (теория инстинктов социального поведения)
- **К.Лоренц** (этологический подход)
- **К.Левин** (концепция динамической системы)
- **А.Басс** (поведенческое направление)
- **Я.Морено** (социально – психологическая теория)
- **1960 – 1970-е гг.** – изучение переговорного процесса

философия

психология

социология

Социальная
психология

Психология
личности

социобиология

КОНФЛИКТОЛОГИЯ

Психология
конflikта

Социология
конflikта

управление

математика

педагогика

правоведение

Юридическая
конflikтология

Педагогическая
конflikтология

Конflikтология
менеджмента

экономика

Исторические
науки

Военные науки

культурология

Конфликтология изучает :

- *закономерности и механизмы* возникновения и развития конфликта
- *методы* регулирования
- *способы* разрешения
- *возможности* профилактики

в сфере человеческих отношений

Конфликт (лат.) – столкновение,
серьезное разногласие, спор

Подходы в определении конфликта :

1. *Обобщенный* (конфликтологический)
2. *Психологический* (столкновение мнений,
позиций, взглядов)



- поведенческий аспект
- восприятие противоречий
- вид взаимодействий

«**Конфликт** – способ достижения своеобразного единства, даже если оно достигается ценой уничтожения одной из сторон»
(Г. Зиммель)

«**Конфликт** – наиболее острый способ разрешения значимых противоречий, возникающих в процессе взаимодействия, заключающийся в противодействии субъектов конфликта и обычно сопровождающийся негативными эмоциями»
(А.Я. Анцупов, А.И. Шипилов)

Конфликт – разбалансированность динамической системы, проявляющаяся в несовместимости позиций или действий сторон, воспринимаемых ими как угроза себе (собственной идентичности). Конфликт – всегда выбор, сохранить существующую систему взаимодействий в неизменном виде или реконструировать, демонтировать, изменить ее.

Виды конфликтов:

- Межгосударственные
- Межнациональные
- Классовые
- Межгрупповые
- Межорганизационные
- Межличностные (83% работ)
- Внутриличностные

конструктивные

деструктивные

Деструктивные функции

конфликтов:

- выраженное негативное самочувствие участников конфликта;
- разрушение существующей совместной деятельности; низкая эффективность дальнейшего взаимодействия;
- ухудшение или развал отношений (формирование образа врага);
- закрепление в социальном опыте личности насильственных способов решения проблем;
- неверие в торжество справедливости, снижение самооценки, эффективности индивидуальной деятельности.

Конструктивные функции конфликтов:

- познавательная (симптом неблагополучия отношений и проявления возникших противоречий; тест на ценностные ориентации человека, личностные особенности);
- инструментальная (инструмент разрешения противоречий, самопознания);
- функция развития (может стать источником развития его участников и совершенствования процесса взаимодействия; формирование активной жизненной позиции);
- перестроечная (при условии конструктивного разрешения способствует развитию взаимопонимания между участниками).

Стороны (участники) конфликта:

- *конфликтующие стороны*
- *противоборствующие стороны*
- *конфликтанты*
- *оппоненты*
- *соперники*
- *конкуренты*
- *противники*
- *враждующие стороны*
- *субъекты конфликта*
- *участники конфликта*

Стороны (участники) конфликта:

- Малые группы
семья, школьный класс, студенческая группа, спортивная команда и т.д
 - Большие группы
государства, этнические и религиозные образования, нации, партии
 - Прямые участники
непосредственно участвующие в конфликте – открытые позиции
 - Косвенные участники
люди, силы, преследующие в чужом конфликте свои интересы (формируют условия протекания конфликта)
- социальный конфликт

Причины конфликта –

явления, события, факты, ситуации, которые предшествуют конфликту и, при определенных условиях деятельности субъектов социального взаимодействия, вызывают его.



общие

частные

Общие причины:

- **социально – политические и экономические** (социально – политическая и экономическая ситуация в стране)
- **социально – демографические** (различия в установках и мотивах людей)
- **социально – психологические** (социально – психологические явления в группах : взаимоотношения, лидерство, групповые мотивы, коллективные мнения, настроения)
- **индивидуально–психологические** (психологические особенности личности: способности, темперамент, характер, мотивы)

Частные причины:

- Неудовлетворенность условиями деятельности
- Нарушение служебной этики
- Нарушение трудового законодательства
- Ограниченность ресурсов
- Различия в целях, ценностях, средствах достижения целей
- Неудовлетворительные коммуникации

Сигналы конфликта:

□ *чувство дискомфорта*

□ *напряжение*

□ *недоразумение*

□ *кризис*

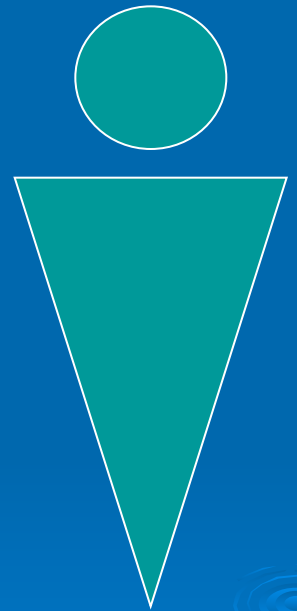
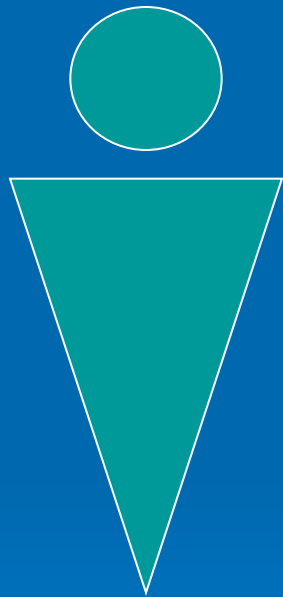
□ *инцидент*

Элементы конфликта

1. Стороны (участники)
2. Условия конфликта
3. Предмет конфликта
4. Действия участников конфликта
5. Исход (результат) конфликта

Структура конфликта :

- ресурсы
- установки
- интересы
- ценности



Взаимодействия

Конфликтная ситуация

Умение разрешать конфликт

Предмет (объект) конфликта –

□ объективно существующая (реальная) или мыслимая (воображаемая, идеальная) проблема, служащая причиной раздора между сторонами

или:

□ конкретная материальная или духовная ценность, к обладанию или использованию которой стремятся обе стороны конфликта



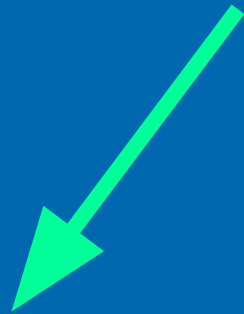
реальный

идеальный

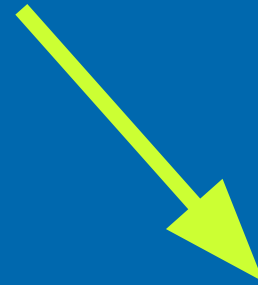
□ **Конфликтная ситуация** –
накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия и создающие почву для реального противоборства между ними

□ **Инцидент** –
конкретный эпизод, завязка, стечение обстоятельств, являющихся *поводом* для конфликта
(*скрытый* или *открытый* инцидент)

Динамика конфликта



**Этапы
конфликта**



**Фазы
конфликта**

Этапы конфликта:

- 1. Возникновение** конфликтной ситуации (латентный период)
- предпосылки конфликта
- 2. Осознание** конфликтной ситуации хотя бы одним из участников социального взаимодействия и эмоциональное переживание им этого факта (изменение настроения, критические и недоброжелательные высказывания в адрес потенциального противника, ограничение контактов с ним и т.д.)
- 3. Начало открытого** конфликтного взаимодействия (переход к активным действиям – демарш, заявление, предупреждение и т.п.), направленным на нанесение вреда «потенциальному противнику» + ответные действия против инициатора конфликта
- 4. Развитие открытого** конфликта (заявление о позициях, выдвижение требований)
- 5. Разрешение** конфликта (педагогическими или административными методами)

Фазы конфликта



Соотношение фаз и этапов конфликта

Фаза конфликта	Этап конфликта	Возможности разрешения конфликта (%)
Начальная фаза	Возникновение и развитие конфликтной ситуации; осознание конфликтной ситуации...	92%
Фаза подъема	Начало открытого взаимодействия	46%
Пик конфликта	Развитие открытого конфликта	менее 5%
Фаза спада	—	около 20% ²⁶

Длительность конфликтов

1). конфликты по вертикали
(более 78%) длятся не более 3-х
месяцев;
половина из них (55,8%) –
длительностью **до 1 месяца**

2).конфликты между руководителями **первичного и среднего** звеньев:

- в течение **3-х** месяцев
завершается **71%** всех
конфликтов;
- в течение **1** месяца – **49%**

3). **65%** конфликтов между государственными служащими разрешается в течение полугода.

наибольшее число конфликтов:

- в февраля = 17,8%

- в марте и сентябре = 12,3%

Механизмы возникновения конфликтов (А,Б,В):

- А). Зависимость конфликтов от конфликтогенов**
- Б). Зависимость конфликта от конфликтной ситуации и инцидента**
- В). Зависимость конфликта от нескольких конфликтных ситуаций**

А). Зависимость конфликтов (КФ) от конфликтогенов (КФГ) - закон эскалации конфликтогенов

$КФГ_1 \rightarrow КФГ_2 \rightarrow КФГ_3 \rightarrow \dots \rightarrow КФ$, где
 $КФГ_2 >$, чем $КФГ_1$; $КФГ_3 >$, чем $КФГ_2$... и т.д.

Конфликтогены – это слова, действия (или отсутствие действий), которые могут привести к конфликту.

Характер конфликтогена	Форма проявления
Прямое негативное отношение	Приказание, угроза; замечание, критика; обвинение, насмешка; издевка, сарказм
Снисходительное отношение	Унизительное утешение; унизительная похвала; упрек; подшучивание
Хвастовство	Восторженный рассказ о своих реальных или мнимых успехах
Менторские отношения	Категоричные оценки, суждения, высказывания; навязывание своих советов, напоминание о неприятном; нравоучения и поучения
Нечестность и неискренность	Утаивание информации; обман или попытка обмана; манипуляции сознанием человека
Нарушение этики	Причиненные неудобства без извинения; игнорирование партнера по общению; перебивание собеседника; перекладывание ответственности на другого человека
Регрессивное поведение	Наивные вопросы; ссылки на других при получении справедливого замечания; пререкания

Правила бесконфликтного взаимодействия

(согласно первой формуле)

Правило 1. не употребляйте конфликтогены

Правило 2. не отвечайте конфликтогеном
на конфликтоген

проявляйте **эмпатию** к собеседнику; делайте
как можно больше **благожелательных** посылов

Б). Зависимость конфликта (КФ) от конфликтной ситуации (КС) и инцидента (И)

$$КС + И = КФ$$

Правила разрешения конфликтов :
(согласно второй формуле)

- устранить конфликтную ситуацию
- исчерпать инцидент

В). Зависимость конфликта (КФ) от нескольких конфликтных ситуаций (КС)

$$КС_1 + КС_2 + \dots + КС_n = КФ, \text{ при этом } n \geq 2$$

Правило разрешения конфликтов:
(согласно третьей формуле)

- Устранить все конфликтные ситуации

Образы конфликтной ситуации =

= представления участников

конфликта:

- о себе (своих потребностях, возможностях, целях, ценностях и т.д.)
- о противоположной стороне (о потребностях, целях, ценностях и т. д.)
- о среде и условиях, в которых протекает конфликт

Основные виды искажений:

- **схематизация** (упрощение)
- **категоричность** оценок и суждений
- **явления казуальной атрибуции**
(приписывание причин поведения в процессе восприятия социальных объектов)



формирование образа врага:

- недоверие
- возложение вины на врага
- негативное ожидание
- отождествление его со злом
- отказ в сочувствии

Факторы, влияющие на искажение образа конфликтной ситуации:

1. **эмоциональное реагирование** (состояния стресса, агрессивности, наркотического или алкогольного опьянения)
2. **уровень интеллектуального развития** (ограниченность кругозора, низкий уровень развития → категоричность оценок)
3. **установки** (установки на себя, на власть, доминирование, жесткость установок и т. д.)
4. **оценка – самооценка** (их неадекватность)

5. **уровень информированности участников друг о друге** (недостающая информация домысливается)
6. **негативное отношение к партнеру** (фильтр для адекватного восприятия)
7. **особенности восприятия** (неспособность правильно оценить и спрогнозировать развитие конфликта)
8. **фактор времени** (его недостаток)

Результаты опроса службы Гэллапа (1997г.)

Речевые привычки	Раздражает	Не раздражает	Не знаю
Манера перебивать других	88 %	11 %	1 %
Употребление крепких выражений или ругательств	84 %	15 %	1 %
Манера бормотать или говорить очень тихо	80 %	20 %	0 %
Манера говорить слишком громко	73 %	26 %	1 %

Монотонный надоедливый голос	73 %	26 %	1 %
Использование слов-паразитов	69 %	29 %	2 %
Гнусавый, хнычущий голос	67 %	29 %	4 %
Манера говорить слишком быстро	66 %	34 %	0 %
Грамматические ошибки неправильное произношение слов	63 %	36 %	1 %
Слишком высокий голос	61 %	37 %	2 %
Иностраннный акцент или местный выговор	24 %	75 %	1 %

Эмоции в конфликте

1. **Управляйте** эмоциями (не разжигайте их и не подавляйте)
2. Предварительно **подготавливайте** эмоциональную сферу
3. **Изменяйте** «знак» эмоций с — на +
4. **Разрешайте** свои внутренние противоречия

5. Задавайте себе вопросы:

I этап:

1. Что я чувствую?
2. Что я делаю?
3. Как я дышу?

II этап:

1. Что я хочу изменить?
2. Что мне нужно для этого сделать?
3. Чья это проблема: моя или партнера?
4. Что я хочу получить в результате?

III этап:

1. Что я теперь чувствую?
2. Что я теперь делаю?
3. Что я теперь думаю?
4. Как я теперь дышу?

6. Оказывайте себе помощь в
острой стрессовой ситуации