

# *Тема: «Основы психологического анализа конфликтов»*



## **Лекция № 3**

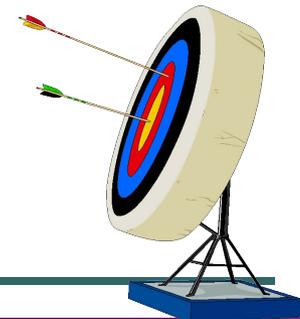
по учебной дисциплине

**«ОСНОВЫ КОНФЛИКТОЛОГИИ»**





## ЦЕЛЬ ЛЕКЦИИ:



**изучить принципы,  
подходы и методы  
анализа конфликтных  
ситуаций и конфликтов.**





# ПЛАН ЛЕКЦИИ:

1. Картографические методы анализа конфликтных ситуаций;
2. Ресурсный анализ конфликта;
3. Аналитические схемы М.М. Рыбаковой;
4. Методика В.А. Смехова.
5. Модель анализа конфликтных ситуаций Е. Волкова.
6. Факторы конфликтности.
7. Системный анализ конфликтов.



# ЛИТЕРАТУРА:



1. Гришина Н.В. Психология конфликта. – СПб., 2001.
2. Берн Э. Люди, которые играют в игры. Игры, в которые играют люди. – М., 2006.
3. Ишмуратов А.Т. Конфликтология. – К., 2005.
4. Скотт Д.Г. Сила ума. – М., 1999.



# КАРТОГРАФИЯ КОНФЛИКТА (Шошана Фейр, Хелена Корнелиус)



# Этапы составления картографической карты



## Этап I. Ответить на вопрос «В чем проблема?»

1. Опишите проблему в общих чертах.
2. Сформулируйте ее в виде противоречия.
3. Выразите проблему одной общей фразой и запишите ее в карту.

## Этап II. Определить, кто вовлечен?

1. Решите, кто является главными сторонами конфликта.
2. Уточните, что они собой представляют (индивиды и группы);
3. Обдумайте, какими чертами, свойствами, качествами обладают участники? Какие роли играют? Какой ранг и статус имеют? Какое положение они занимают?



## Этап III. Выяснить, каковы подлинные потребности сторон?

1. Перечислите потребности каждого из главных участников, связанные с проблемой. Четко сформулируйте их и ранжируйте по значимости.
2. Установите, каковы их опасения. Отображение опасений на карте означает их признание.
3. Выясните мотивацию, стоящую за позицией участников в данном вопросе.
4. Установите законные нужды, скрывающиеся за ширмой требований.

# КОМПЛЕКСНЫЙ КАРТОГРАФИЧЕСКИЙ АНАЛИЗ КОНФЛИКТА

/ В.Н. Ковалев /

## I. УЧАСТНИКИ КОНФЛИКТА:



актуальные,  
потенциальные,  
опосредованные;

### ХАРАКТЕРИСТИКИ УЧАСТНИКОВ:

ранг, сила, индивидуальные и  
возрастные особенности

## III. ПРИЧИНЫ КОНФЛИКТА:

демонстрируемые, реальные, основные  
сопутствующие, подспудные;



### ФАКТОРЫ, ВЛИЯЮЩИЕ НА ОСТРОТУ КОНФЛИКТА:

личностные ресурсы; временные рамки  
условия протекания конфликта и др.;



## ПРЕДМЕТ КОНФЛИКТА (сущность противоречия)



## II. БАЗИС ПРОТИВОРЕЧИЙ СТОРОН:

интересы, потребности, цели, мотивы,  
опасения, предубеждения, установки,  
аффекты;

восприятие конфликта участниками:  
образы «Я», «Ты», «Мы», образ ситуации;  
оценка участниками равновесия системы  
«вклад / благо»; значимость конфликта  
для каждого его актуального участника;

## IV. ХАРАКТЕРИСТИКА КОНФЛИКТА



Тип конфликта: деятельности,  
поведения; отношений;  
Фаза конфликта: латентная,  
демонстративная, агрессивная,  
батальная;  
Характер нарушения общения  
в конфликте; Исходы конфликта.

# РЕСУРСНЫЙ АНАЛИЗ КОНФЛИКТОВ

(В.Н. Ковалев)

## (Балансный лист ресурсов)



№	Проблемные вопросы	Мои 	Оппонента
1	Проблема		
2	Потребности, цели, интересы		
3	Препятствия		
4	Опасения		
5	Слабые стороны		
6	Сильные стороны		
7	Возможность поддержки		
8	Эмоции		
9	Недостающая информация		
10	Личностные ресурсы		
11	Ресурсы, которые подлежат обмену		



# Балансный лист интересов и ресурсов

Мои интересы	РЕСУРСЫ	Интересы оппонента	РЕСУРСЫ
самореализация	времени	поддерживать творческие начинания	свободы
управлять	уважения	во благо себе и другим	моральный
создать организацию	материальный	заниматься интересным делом	здоровья
требовать, контролировать	статусный	равенство, демократия	любви
быстрое решение	поддержки	качество	времени

# БАЛАНСНЫЙ ЛИСТ ЛИЧНОСТНЫХ РЕСУРСОВ

(В.Н. Ковалев)

(ДЛЯ АНАЛИЗА ВНУТРИЛИЧНОСТНОГО КОНФЛИКТА)

Имею	Хочу иметь	Актуально сегодня	Борюсь за...
семью, знания, 	любовь, дружбу 	время, финансы 	свободу, 
Формирую	Меняю	Готов обменять	Жертвую, теряю
толерантность, 	доброту на идею 	знания на деньги 	здоровье 

# *Схемы анализа педагогических конфликтов М.М. Рыбаковой*

## **СХЕМА 1**

- **Описание ситуации и участников (характеристика).**
- **Определение ситуации, когда каждый участник мог бы предупредить ее переход в конфликт. Оценить, каким образом? Что помешало оппонентам сделать это?**
- **Какие приемы погашения конфликта мог бы использовать каждый из участников в затруднительной ситуации, и как он их использовал?**
- **Какую информацию получил каждый участник конфликта о своих коммуникативных качествах, о достоинствах и недостатках, о просчетах и т.п. Анализ своего поведения, ошибок.**
- **Варианты взаимоотношений оппонентов после конфликта.**





М.М.Рыбакова

## СХЕМА 2

- Описание возникшей ситуации, конфликта, поступка. Что этому предшествовало? Какие возрастные и индивидуальные особенности участников проявились в их поведении, поступках?
- Ситуация глазами участвующих сторон.
- Личная позиция каждого участника в возникшей ситуации.
- Реальные цели педагога, преследуемые во взаимоотношении с учеником.
- Что нового узнали оппоненты друг о друге из ситуации, поступка?
- Основные причины возникшей ситуации или конфликта, его содержание и тип.
- Варианты погашения, предупреждения и разрешения ситуации, корректировка поведения ученика, родителя или педагога.
- Выбор средств и приемов педагогического воздействия и определение конкретных мер по устранению инцидента.
- Прогнозирование исходов конфликта.





М.М.Рыбакова

## СХЕМА 3

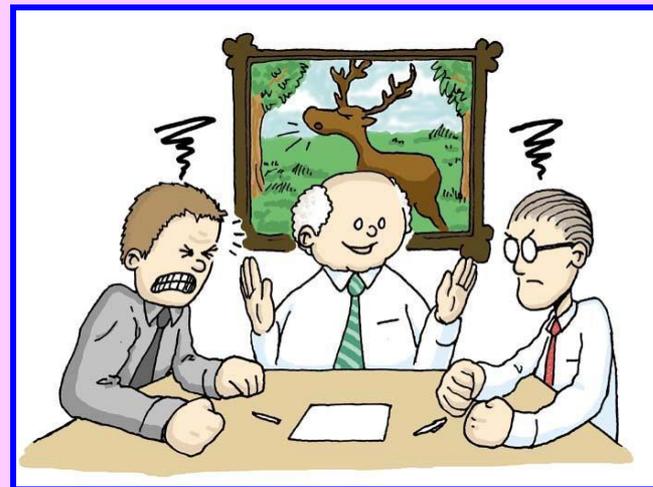
- Описание конфликтной проблемы, ситуации, инцидента.
- Причины возникновения конфликтной ситуации и повод перехода в конфликт, его динамика.
- Смысл конфликта для каждого из его участников. Какие затронуты интересы, потребности, ценности, ресурсы?
- Психоанализ отношений между конфликтующими сторонами.
- Перспектива возможного развития конфликта.
- Методы конструктивной реверсии конфликта.



# МЕТОДИКА «М А К С»

## В.А. СМЕХОВА

- Как ты себя вел?
- Как ты хотел себя вести?
- Как ты мог себя вести?
- Как ты должен был себя вести?
- Как ты выглядел в конфликте?
- Как он себя вел?
- Как он хотел себя вести?
- Как он мог себя вести?
- Как он должен был себя вести?
- Каким бы он предпочел меня видеть в подобной ситуации?
- Каким я предпочел его видеть в подобной ситуации?
- Каковы причины и обстоятельства всего происходящего?
- Какие варианты решения проблемы можешь предложить?





# Модель анализа проблемной ситуации (по Е.Н. Волкову)

## Проанализируйте:

- **факты** (Каковы факты, относящиеся к данной ситуации? Это действительно факты или догадки? Отделите факты от интерпретаций, описания от выводов.)
- **чувства** (Что я чувствую по отношению к данной ситуации в целом? Что чувствуют другие?)
- **желания** (Что я хочу в действительности? Каковы желания других? Знаю я это наверняка или догадываюсь?)
- **смыслы** (Зачем мне это?)
- **действия** (Что я делаю, чтобы добиться цели?)
- **препятствия** (Что мне мешает?)
- **средства** (Как я могу добиться того, чего хочу? Помните, что любая цель может быть достигнута больше, чем одним способом. Придумайте 3-4 варианта.)





# БАЗОВЫЕ КОНФЛИКТНЫЕ ФАКТОРЫ:



- 1. Статус, место, роль в иерархизированной системе социальных отношений;**
- 2. Фактор идентичности, принадлежности, т.е. статус, место, роль в системе горизонтальных социальных отношений;**
- 3. Присвоенная (внутренняя) разрывность в некотором внешнем предметном материале;**
- 4. Ущемленное чувство самооценности, осознание неудачи, подрыв самооценки;**
- 5. Чувство ответственности.**

**(по Е.Н. Волкову)**





dreamstime.com

# ВОПРОСЫ ДЛЯ КОНТРОЛЯ ЗНАНИЙ



1. Из каких основных компонентов состоит модель анализа конфликтной ситуации Е. Н. Волкова?
2. В чем отличия картографии конфликта Х. Корнелиус и Ш. Фейр от комплексного картографического метода В.Н.Ковалева.
3. Для анализа какого типа конфликтов предназначены схемы М.М. Рыбаковой?
4. В каких случаях наиболее эффективен метод ресурсного анализа?
5. В чем суть ресурсного анализа конфликта?

