

Министерство образования и науки Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное образовательное  
учреждение

высшего профессионального образования  
«ДОНСКОЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ  
УНИВЕРСИТЕТ»



# ПСИХОЛОГИЯ КОНФЛИКТА

Преподаватель курса:  
к.соц.н. Маркина И.В.

# КОНФЛИКТ

**(лат. *conflictus* - столкновение)** -столкновение противоположно направленных целей, интересов, позиций, мнений или взглядов оппонентов или субъектов взаимодействия



- Английский философ и социолог **Г. Спенсер** считал конфликт "неизбежным явлением в истории человеческого общества и стимулом социального развития".
- Американский социолог **Л. Козер** определяет конфликт как идеологическое явление, отражающее устремление и чувства индивидов и социальных групп в борьбе за объективные цели: верх, изменение статуса, перераспределение доходов, переоценку ценностей и т.п. Ценность конфликтов состоит в том, что они предотвращают окостенение системы.
- Как выразился **М. Вебер**, "конфликт очищает". Такой конфликт позитивно влияет на структуру, динамику и результативность социально-психологических процессов и служащих источником самоусовершенствования и саморазвития личности, называют продуктивным (конструктивным) конфликтом.

# Виды конфликтов:

- **Внутриличностный конфликт**  
(столкновения собственных мотивов,  
одновременно несовместимых и  
актуальных для человека)



# Виды конфликтов:

- **Межличностный конфликт** (борьба ценностей и борьба за ресурсы)



# Виды конфликтов:

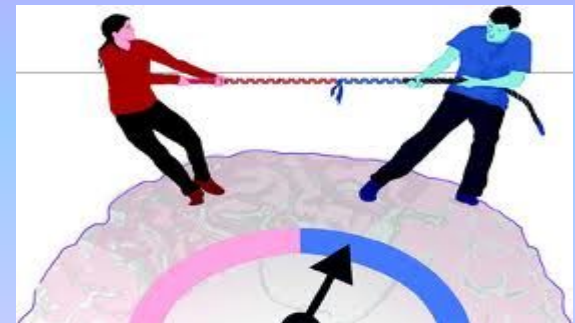
- **Групповой (межгрупповой) конфликт** (возникает между несколькими малыми группами в составе большой в виде противостояния групп по принципу «мы — они»)



# Функции конфликта

## Объединяющая (интегрирующая) функция:

- **положительные последствия:** способствует согласованию индивидуальных и коллективных интересов, образованию формальных и неформальных групп;
- **отрицательные последствия:** ослабляет организованность и единство коллектива, нарушает баланс между интересами личности и группы, ведет к недобросовестному отношению к делу и стремлению получить выгоду за счет других.



# Функции конфликта

## Функция активизации социальных связей:

- **положительные последствия:** придает взаимодействию людей большую динамичность и мобильность, усиливает партнерство и согласованность в действиях, стремлениях;
- **отрицательные последствия:** вызывает несогласованность в деятельности людей, создает препятствование сотрудничеству, взаимную незаинтересованность в успехе.



# Функции конфликта

## Сигнальная функция:

- **положительные последствия:** предупреждает об очагах социальной напряженности, позволяет обнаружить нерешенные проблемы, предоставляет возможность реализовать потребности, интересы и цели коллектива;
- **отрицательные последствия:** резкое выражение протеста, недовольства, нарастание неудовлетворенности.



# Функции конфликта

## Инновационная функция:

- **положительные последствия:** стимулирует инициативу, творческую активность, нестандартный подход к решению проблемы, повышение квалификации;
- **отрицательные последствия:** иногда творческая активность воспринимается как ненормальное поведение, тогда конфликт может вызвать проявление недоброжелательности сторон, их неудовлетворенность взаимодействием, подавление энтузиазма, снижение эффективности в работе, уход в себя.

# Функции конфликта

## Преобразование межличностных и межгрупповых отношений:

- **положительные последствия:** конфликт обычно разделяет его участников по разные стороны, но одновременно может вызвать их объединение на новой основе. Укрепляет групповую сплоченность, сотрудничество и солидарность людей;
- **отрицательные последствия:** может ухудшить морально-психологическую атмосферу в коллективе, снизить уровень взаимного доверия, усложняя тем самым восстановление делового сотрудничества.

# Функции конфликта

## Информационная функция:

- **положительные последствия:** повышает уровень осведомленности о состоянии дел в организации, помогает оппонентам лучше друг друга узнать, найти общий язык, установить взаимопонимание;
- **отрицательные последствия:** усиление недоброжелательного отношения, уклонение от сотрудничества.

# Функции конфликта

## Профилактическая функция:

- **положительные**

урегулирование  
конфронтации;

- **последствия:**

разногласий, ослабление

- **Отрицательные**

- **последствия:**

распространение информации  
о возможных конфликтах.



# Функции конфликта

## Разрядка напряженной обстановки:

- **положительные последствия:** снимает у участников эмоциональную напряженность, приводит к снижению отрицательных эмоций;
- **отрицательные последствия:** большие эмоциональные затраты на участие в конфликте.



# Границы конфликта:

- ✓ **Пространственные** (территория, на которой происходит конфликт);
- ✓ **Временные** (продолжительность конфликта);
- ✓ **Внутрисистемные** (границы зависят от того, насколько широк круг вовлеченных в конфликт участников).

# Структурные компоненты конфликта:

- ❑ **стороны (участники) конфликта** («начальник — подчиненный», «муж — жена», «отцы и дети»);
- ❑ **условия конфликта** (обстоятельства или факторы, определяющие возможность его возникновения);
- ❑ **предмет конфликта** (объект переговоров или борьбы участников взаимодействия);
- ❑ **действия участников конфликта** (конфликтное взаимодействие, реакция);
- ❑ **исход (результат) конфликта** (разрешение конфликта, его последствия)



# Динамические характеристики конфликта:

- *что происходит в конфликте* (процессы, возникающие на разных стадиях)
- *как это происходит* (регуляторы этих процессов).



# Этапы развития конфликта:

- возникновение объективной конфликтной ситуации (или предконфликтной ситуации)
- осознание ситуации как конфликтной
- конфликтное взаимодействие (или собственно конфликт)
- разрешение конфликта



# Стратегии поведения в конфликтной ситуации

- Соревнование (конкуренция)

В виде образа соревнование выступает "акула".

## Тактические действия:

- жестко контролирует действия противника и его источники информации;
- постоянно и преднамеренно давит на противника всеми доступными средствами;
- использует обман, хитрость, пытаясь завладеть положением;
- провоцирует противника на непродуманные шаги и ошибки;
- выражает нежелание вступать в диалог, так как уверен в своей правоте, и эта уверенность переходит в самоуверенность.

# Качества личности

- властность, авторитарность;
- нетерпение к разногласиям и инакомыслию;
- ориентировка на сохранение того, что есть;
- боязнь нововведений, неоднозначных решений;
- боязнь критики своего стиля поведения;
- использование своего положения с целью достижения власти;
- игнорирование коллективных мнений и оценок в принятии решений в критических ситуациях.

# Стратегии поведения в конфликтной ситуации

## • Приспособление

В виде образа приспособление (улаживание) выступает "плюшевый мишка"

### Тактические действия:

- постоянное соглашательство с требованиями противника, т.е. делает максимальные уступки;
- постоянная демонстрация непритязания на победу или серьезное сопротивление;
- потакает противнику, льстит.

# Качества личности

- отсутствие собственного мнения в сложных ситуациях;
- желание всем угодить, никого не обидеть, чтобы не было раздоров и столкновений;
- идет на поводу у лидеров неформальных групп, его поведением часто манипулируют;
- преобладает тенденция отвлекаться при участии в беседе.

# Стратегии поведения в конфликтной ситуации

## • Избегание

В виде образа избегание (уклонение) выступает "черепаха«

### • **Тактические действия:**

- ❖ отказывается вступать в диалог, применяя тактику демонстративного ухода;
- ❖ избегает применения силовых приемов;
- ❖ игнорирует всю информацию от противника, не доверяет фактам и не собирает их;
- ❖ отрицает серьезность и остроту конфликта;
- ❖ систематически медлит в принятии решений, всегда опаздывает, так как боится делать ответный ход. Это ситуация упущенных возможностей.

# Качества личности

- ✓ застенчивость в общении с людьми;
- ✓ нетерпение к критике - принятие ее как атаки на себя лично;
- ✓ нерешительность в критических ситуациях, действует по принципу: «Авось обойдется»;
- ✓ неумение предотвратить хаос и беспредметность в беседе.



# Стратегии поведения в конфликтной ситуации

- Компромисс

В виде образа компромисс выступает "лиса«

## Тактические действия:

- торгуется, любит людей, которые умеют торговаться;
- использует обман, лесть для подчеркивания не очень выраженных качеств у противника;
- ориентирована на равенство.

# Качества личности

- ❑ предельная осторожность в оценке, критике, обвинениях в сочетании с открытостью;
- ❑ настороженное отношение к критическим оценкам других людей;
- ❑ ожидание мягких формулировок;
- ❑ желание убедить людей, не выражать свои мысли слишком резко и открыто.

# Стратегии поведения в конфликтной ситуации

## • Сотрудничество

В виде образа сотрудничество выступает "сова "

### Тактические действия:

- собирает информацию о конфликте, о сути проблемы, о противнике;
- ведет подсчет своих ресурсов и ресурсов противника для выработки альтернативных предложений;
- обсуждает конфликт открыто, не боится разногласий;
- если противник предлагает что-то здоровое, разумное, то это принимается.

# Качества личности

- в любом конфликте направлен на решение проблемы, а не на обвинение личности;
- положительно относится к новациям, переменам;
- умеет критиковать, не оскорбляя оппонента, опирается на факты;
- - использует свои способности для достижения влияния на людей.

# **ВЫВОДЫ:**

Избегание - говорит о детской позиции, незрелости.

Соревнование, конкуренция - проблема с самооценкой, отсутствием внутреннего стержня, хотя с внешней самоуверенностью.

Приспособление, человек не уверен в себе, не имеет своих планов и целей, проблема сказать "нет".

Компромисс является наилучшей стратегией, но при компромиссе интересы учитываются частично и поэтому со временем возникает внутренняя агрессия.

Сотрудничество - самая конструктивная стратегия, но для того, чтобы к ней прийти потребуется время.

# Способы эффективного разрешения конфликтов

Основным позитивным методом разрешения конфликтов являются переговоры - совместное обсуждение конфликтующими сторонами с возможным привлечением посредника спорных вопросов с целью достижения согласия.



Метод принципиальных переговоров,  
характеризуются *четырьмя основными*  
*правилами*

- «Сделайте разграничение между участниками переговоров и предметом переговоров», «отделите человека от проблемы».
- «Сконцентрируйтесь на интересах, а не на позициях».
- «Разработайте взаимовыгодные варианты».
- «Найдите объективные критерии».

Спасибо за внимание!

