

Психотехнологии разрешения конфликтов

Курс лекций.

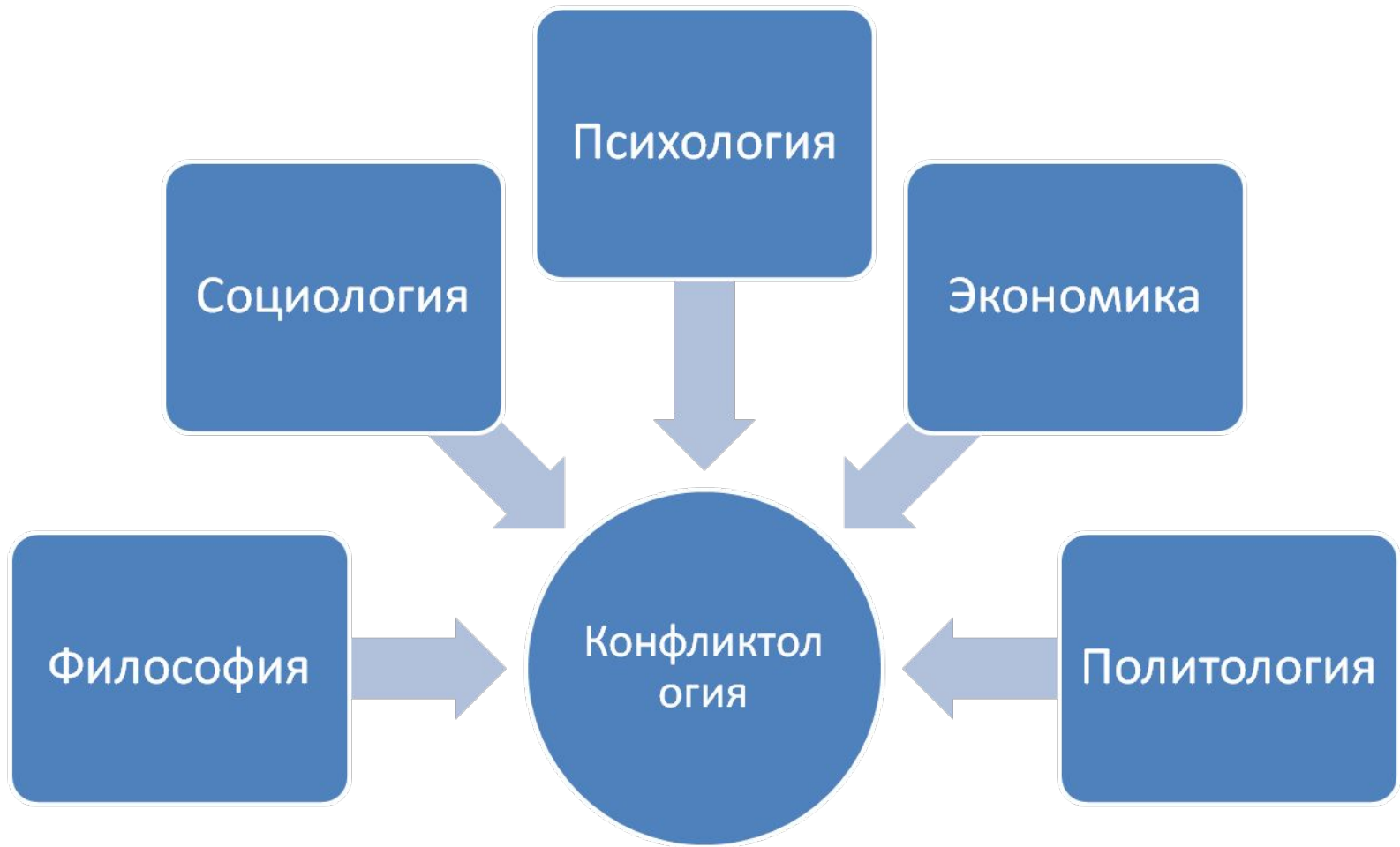
Часть 1.

Сатилова Светлана
Валентиновна

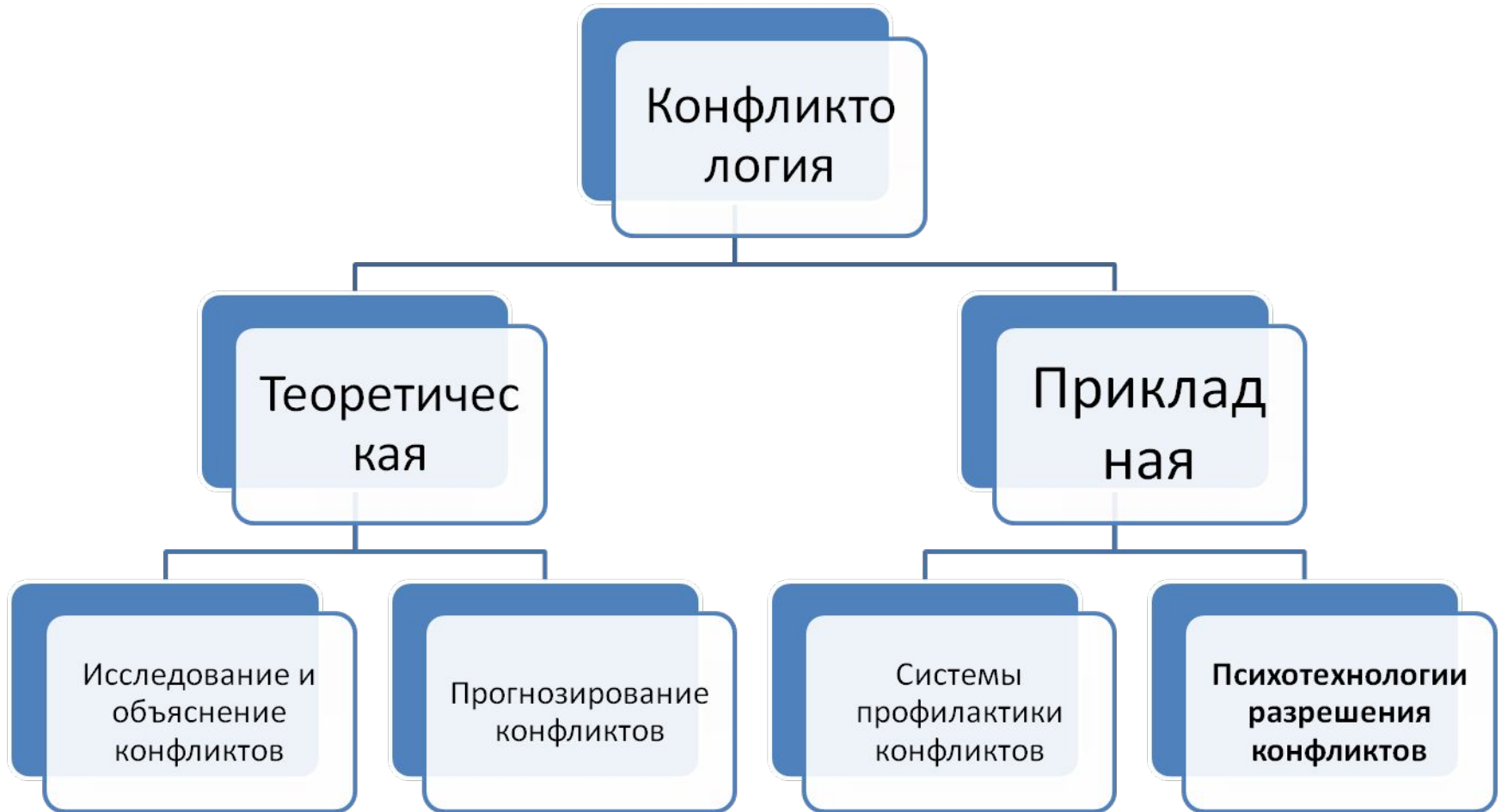
Психотехнологии разрешения конфликтов

- Конфликтология (от лат. *conflictus* - столкновение, *logos* - слово, закон, наука) - наука о возникновении и развитии конфликтов, а также методах управления, разрешения и профилактики конфликтов.
- Данная научная сфера имеет междисциплинарный характер. Однако по поводу включения в эту сферу тех или иных дисциплин позиции существенно различаются.

Психотехнологии разрешения конфликтов



Психотехнологии разрешения конфликтов



Психотехнологии разрешения конфликтов

- Т.о. психотехнология разрешения конфликтов – это научно-практическая отрасль конфликтологии, направленная на применение современных психологических знаний для разрешения конфликтов и разработку технологий работы с конфликтами различных типов и видов.

Психотехнологии разрешения конфликтов

- *КОНФЛИКТ - процесс возникновения, развития, кульминации и разрешения противоречия во внутренней (психологической) или внешней (социально-психологической, социальной) реальности человека либо группы людей.*

Психотехнологии разрешения конфликтов

История изучения конфликтов включает
два подхода:

- Историко-философский подход
- Практико-управленческий подход

Историко-философский ПОДХОД

В рамках историко-философского подхода выделяют две линии (точки зрения)

- Линию Аристотеля (IV век до н.э)
- Линию Гераклита Эфесского (V век до н. э.)

Историко-философский ПОДХОД

Линия Аристотеля

- В дальнейшем развивалась крупнейшими учеными средних веков и новейшего времени. Привела к формированию в 50-60 гг. XX века «теории порядка».

Историко-философский ПОДХОД

Основные положения Теории порядка:

- Нормы и ценности являются основными элементами общественной жизни
- Жизнь человека и общества основана на уважении к авторитету и обязательствах
- Люди и группы ориентированы на сплоченность, солидарность, сотрудничество.
- Социальные системы и их элементы составляют единое целое, гармонично дополняющее друг друга.
- Социальные системы ориентированы на стабильность, порядок, гармонию.

Историко-философский ПОДХОД

- Линия Гераклита
- Активно развивалась крупнейшими учеными средних веков и новейшего времени, особенно в конце XIX века. Привела к формированию в 60 гг. XX века «теории конфликта».

Историко-философский ПОДХОД

Основные положения Теории конфликта:

- В основе социальной жизни – интересы и разделение.
- Жизнь человека и общества организуется через наличие власти, стимулы и принуждение.
- Люди и группы ориентированы на враждебность, оппозицию, исключение в отстаивании своих интересов.
- Социальные системы и их элементы разъединены и окружены противоречиями.
- Социальные системы ориентированы на изменение, новации, развитие.

Историко-философский ПОДХОД

- В 70-е гг. XX века к изучению конфликтов применили системный подход, который помог интегрировать достижения обеих теорий, показав, что сложные открытые системы – человек, группа, общество - развиваются и в своем развитии проходят этапы стабильности и порядка и кризисы изменения и конфликтности.

Практико-управленческий подход

Практико-управленческий подход сформировался с XX века, в ответ на запросы общества о необходимости поиска средств предотвращения конфликтов и их ослабления

Здесь можно условно выделить 2 этапа в истории изучения конфликта. Основанием различения служит степень выделения проблемы конфликта из ряда других проблем, рассматриваемых психологией:

- **1 этап** - начало XX века- 50-е гг. В первой половине века конфликт не выделялся в отдельный объект исследования, а рассматривался как составная часть более широких концепций

Практико-управленческий подход

- Первые работы, связанные с разрешением конфликтов появились еще в 30-е годы. Одной из первых работ, связанных с изучением конфликтов было эссе американской исследовательницы М.П. Фоллет «Конструктивный конфликт», входящее в ее книгу «Динамическая администрация».

Практико-управленческий подход

- Конфликтология как наука выросла из концепций разрабатываемых Зиммелем, Спенсером, Марксом, Дюркгеймом, Вебером, Юнгом, Адлером, Фроммом и другими. Большинство из них придерживалось разных взглядов на природу конфликта, его роль, причины и подходы к изучению.

Практико-управленческий подход

- Разброс в истоках конфликтологии привел к тому, что это научное направления долгое время не являлось цельным. В конфликтологии изначально существовало и до сих пор существует множество направлений и подходов, которые долгое время конкурировали между собой. К настоящему моменту эти направления не столько противоречат, сколько взаимно дополняют друг друга.

Практико-управленческий подход

- **2 этап** - конец 50-х гг. – настоящее время. На рубеже 50-х — 60-х годов появляются исследования, где научный интерес обращен непосредственно к этому феномену. Выделяются основные подходы, разрабатывается понятийный аппарат теории конфликта.
- В 1957 году обсуждение проблем конфликтов было проведено Социологической ассоциацией ЮНЕСКО.
- С 1957 г. в Америке начал издаваться журнал «The Journal of Conflict Resolution».

Практико-управленческий подход

- В настоящее время исследования конфликтов в современной зарубежной конфликтологии ведутся по следующим направлениям:
- теоретико-игровое
- теория организационных систем или конфликт менеджмент
- теория и практика переговорного процесса

Практико-управленческий подход

- Представители *теоретико-игрового* подхода основной задачей считают построение универсальной схемы взаимодействия в конфликтной ситуации и ее разрешение. В основе лежат игры типа «дилемма узника». Решение задачи облегчают четко контролируемые экспериментальные условия. Многообразии стилей поведения в конфликтной ситуации обобщается в два основных типа поведения: кооперативное и конкурентное.

Практико-управленческий подход

- Вторым подходом к изучению конфликта в современной психологии является *теория организационных систем*.
- подход к проблеме конфликта на основе организационных систем представляет собой оригинальную программу исследования конфликтного поведения людей в реальных условиях. И разработку методов и технологий работы с конфликтом.

Практико-управленческий подход

- Третье направление - по *изучению переговорного процесса* как части конфликтного взаимодействия. В настоящее время теория и практика переговорного процесса рассматриваются как одно из перспективных направлений. Исследования сосредоточены на решении двух проблем: выявлении совокупности условий, способствующих принятию конфликтующими сторонами решения приступить к переговорам, и изучении процесса переговоров, когда конфликтующие стороны уже приняли решение идти на поиск взаимных соглашений. Наиболее разработана технология переговорного процесса.

Практико-управленческий подход

- Особой формой переговорного процесса является МЕДИАЦИЯ.

Практико-управленческий подход

- Особой формой переговорного процесса является МЕДИАЦИЯ.

Посредничество, медиация - одна из процедур по урегулированию конфликта, особая форма переговоров, включающая участие третьего лица (стороны) нейтрального по отношению к участникам конфликта и независимого от них. Задача этого нейтрального третьего лица (стороны) управлять процессом переговоров, т.о., чтобы помочь конфликтующим самостоятельно найти взаимоприемлемое соглашение по урегулированию спорных вопросов и достигнуть его.

Психотехнологии разрешения конфликтов

- Поскольку в конфликтологии и ее отраслях пока не создана единая теория конфликта, мы используем для обоснования теоретических построений философскую категорию противоречия и все, связанное с ним.

Философские основы понимания конфликта

Противоречие.

*Если истина верна, верна и ее
противоположность.*

Др. Китай.

- Противоречие является всеобщим законом бытия. На противоречивости, парадоксальности мира строятся многие глубинные философские и религиозные учения, современные теории стратегического управления, планирования карьеры, практики личностного роста и методы психотерапии.

Философские основы понимания конфликта

- Противоречие - категория, выражающее внутренний источник всякого движения, развития.
- С точки зрения философии источник движения и развития мира находится в нем самом, в порождаемых им противоречиях, что выражается в Законе единства и борьбы противоположностей. Он гласит:
- Развитие объективной реальности и все формы человеческой деятельности осуществляются через разделение единого на противоположные составляющие. Взаимодействие этих противоположностей характеризует определенную систему как нечто единое, целостное, а с другой стороны - составляет внутренний импульс ее изменения, развития.

Философские основы понимания конфликта

- **Противоречие** - это определенный тип взаимодействия различных и противоречивых сторон, свойств, тенденций в составе той или иной системы или между системами, процесс столкновения противоположных стремлений и сил.

Философские основы понимания конфликта

- **Уровни противоречий:**

1. Физические (определяются физико-химическими закономерностями)
2. Биологические (от противоречий в экосистемах, через противоречия между видами и индивидами к противоречиям внутри организма)

Философские основы понимания конфликта

- **Уровни противоречий:**
 3. Психологические **конфликты** внутри психики отдельного человека
 4. Социально-психологические **конфликты**
 5. Трудовые **конфликты**
 6. Социальные **конфликты**
 7. Цивилизационные **конфликты**

Философские основы понимания конфликта

- Любые противоречия и конфликты могут быть
- *конструктивными* или способствующими развитию сторон конфликта, достижению ими новых уровней взаимопонимания, принятию новых решений и т.п. («В споре рождается истина»).
- *деструктивными* или неблагоприятными, разрушительными для сторон, приводящие к их регрессу и даже уничтожению, разрушающие отношения, деформирующие личность и судьбы людей.

Философские основы понимания конфликта

- Задача всех, кто работает с конфликтами, увеличивать число конструктивных и минимизировать деструктивные.

Для этого надо:

- уметь диагностировать этапы развития, факторы и условия возникновения конфликтов.
- применять методы работы с конфликтами, основанные на названной выше диагностике.

Психотехнологии разрешения конфликтов

Функции конфликта

- Под функцией явления понимается его внешнее проявление по отношению к другим явлениям. Различают основную и неосновную функции. Основная функция явления – это его предназначение.
- На всех стадиях своего существования **конфликт**, как естественное явление, выполнял и выполняет одну и ту же

Функции конфликта

К числу неосновных функций относятся:

- сигнальная,
- информационная,
- интегро-дифференцирующая,
- динамическая.

Функции конфликта

- *Сигнальная функция* характеризует конфликт как показатель определенного состояния системы, в которой он происходит. Сигнальную функцию можно сравнить с физиологической ролью боли в развитии живого организма.

Функции конфликта

- *Информационная функция* конфликта. Информационное проявление конфликта значительно шире сигнального. Развертывание, течение, повороты конфликтной ситуации всегда несут определенную информацию на грузку о породивших её причинах. В состоянии конфликта стороны более четко осознают как свои, так и противоположные интересы, более глубоко выявляют существование

Функции конфликта

- Под воздействием конфликта процесс развития системы идет в двух противоположных направлениях: *разъединения (дифференциации) и объединения (интеграции)*.
- дифференцирующая составляющая способствует стимулированию процесса разделения, уникальности и взаимодополнительности
- интегрирующая – проявляется в

Функции конфликта

- Динамическая функция проявляется в способности конфликта влиять на темпы развития. При определенных условиях конфликт может ускорить, замедлить, а то и приостановить развитие системы.

Динамика конфликта

Существует несколько подходов к представлению динамики конфликта.

Рассмотрим:

1. Основанный на философской теории противоречия
2. Подход Ф.Глазла – «девять ступеней эскалации конфликта»

Динамика конфликта

1. Динамика противоречия.

- Противоречие - сложнейший феномен и основной механизм развития вселенной.
- Главной характеристикой противоречия является асимметрия сторон, как качественная, так и количественная. Т.е. стороны противоречия принципиально не равны.

Динамика конфликта

- Количественная асимметрия может выражаться численным превосходством, но чаще каким-либо значимым преимуществом одной из сторон над другой (можно сравнить длительность дня и ночи, а квалификационные характеристики людей уже сложнее, если же говорить о личностных качествах, то здесь требуется искусственный механизм сравнения специальная «пинежка»-

Динамика конфликта

1. Динамика противоречия.

- Качественная асимметрия определяется тем, что одна из противоположностей более инертна, заинтересована в сохранении имеющегося положения (статус-кво), а следовательно, в сохранении (затягивании) и развертывании противоречия, конфликта, а другая сторона более динамична, заинтересована в быстром разрешении и свертывании конфликта

Динамика конфликта

1. Динамика противоречия.

- ◎ Противоположности, стороны противоречия не застывают в раз и навсегда принятой асимметричной позиции. Постоянно идет «усиление» одной из них. В тоже время это усиление одной из сторон вызывает ответную реакцию другой стороны, и она начинает «бороться за самосохранение».
- ◎ В результате такой борьбы через некоторое время другая сторона может получить преимущества, тогда «знак» асимметрии измениться, «чаша весов» склониться в другую сторону. Временное равновесие (с преимуществом одной из сторон) возможно только на этой основе.

Динамика конфликта

1. Динамика противоречия.

- Таким образом, мы можем наблюдать (или представлять) цикл развития каждого противоречия.
- Цикл - это относительно завершенная единица противоречия.


Динамика конфликта

1. Динамика противоречия.




2. Динамика конфликта по Ф. Глазлу


Ступень 1 Отверждение позиций.
Напряжение, стремление снять его
посредством переговоров.



Ступень 2 Дебаты. Поляризация
мнений и чувств. Борьба за «очки».
Высокомерие. Модель ТА.




Ступень 3 Действия. Слова кажутся
бесполезными. Расхождение
вербального и невербального.
Ошибочные интерпретации.
Недоверие.




Ступень 4

2. Динамика конфликта по Ф. Глазлу


Ступень 4. Коалиции.
Навязывание негативного имиджа.
Инверсия поведения.



Ступень 5. Потеря лица.
Инсценировки. Приписывание
полярных образов. Отторжение.



Ступень 6. Стратегия угроз. Цикл:
требования – санкции. Стресс.
Ужесточение позиций.




Ступень 7.

Динамика конфликта по Ф. Глазлу

Ступень 7. Ограниченные удары на уничтожение. Инверсия ценностей. Образ врага.



Ступень 8. Расщепление. Дезинтеграция системы врага. Потеря управляемости собственных действий.



Ступень 9. Вместе в пропасть. Тотальная конфронтация. Уничтожение врага даже ценой разрушения собственной системы.

Психотехнологии разрешения конфликтов

- Знание этапа развития конфликта помогает определить систему методов работы с ним.

При работе с конфликтом важно помнить основные аксиомы:

- Неизбежность конфликта.
- Функциональность конфликта (его надо использовать).
- Презумпция изначальной доброжелательности сторон (не ищем

Психотехнологии разрешения конфликтов

Методы работы с конфликтами:

1. Методы сбора информации.
2. Методы анализа информации.
 - Количественные.
 - Качественные.

Первые две группы методов позволяют диагностировать конфликт его уровень, вид, этап развития.

3. Методы управления конфликтами.

Психотехнологии разрешения конфликтов

- Основной задачей управления конфликтами является адекватное определение особенностей данного конфликта и выбор соответствующего подхода к работе с ним.
- Для этого необходимо представлять факторы и условия возникновения конфликтов.

Психотехнологии разрешения конфликтов

- Конфликт является сложным, закономерным явлением. Для его возникновения необходимо сочетание нескольких групп факторов и условий.
- **Факторы** мы рассматриваем как обобщенные сочетания различных событий, ситуаций и т.п., создающие возможность для формирования конкретных условий конфликта.

ФАКТОРЫ КОНФЛИКТА

- Информационные -
- Отсутствие, искажение, избыток, нежелательное обнародование или сокрытие, непонимание и т.д. информации

ФАКТОРЫ КОНФЛИКТА

- Структурные или объективные -
- Факты, события, явления, процессы, которые трудно или невозможно изменить.

ФАКТОРЫ КОНФЛИКТА

- Ценностные –
- Различия в системах убеждений, верований, идеалов, взглядов и т.п. отдельного человека или группы людей.

ФАКТОРЫ КОНФЛИКТА

- Отношений -
- Неудовлетворенность людей или групп отношениями между ними.

ФАКТОРЫ КОНФЛИКТА

- Поведенческие –
- Конкретное, сиюминутное поведение индивидов или групп.

УСЛОВИЯ ВОЗНИКНОВЕНИЯ КОНФЛИКТА

1. наличие сторон или оппонентов.

Стороны - это субъекты конфликтного взаимодействия, противоположности данного противоречия.

Помимо сторон в конфликте могут участвовать: поддерживающие или болельщики одной из сторон; провокаторы; жертвы; миротворцы и посредники. Их действия влияют на поведение сторон.

УСЛОВИЯ ВОЗНИКНОВЕНИЯ КОНФЛИКТА

Стороны характеризуются:

- «силой», которая определяет возможность оппонента влиять на развитие конфликта, на поведение других сторон.
- Особенности восприятия себя, ситуации и другой стороны.
- Социокультурными особенностями.

УСЛОВИЯ ВОЗНИКНОВЕНИЯ КОНФЛИКТА

2. наличие предконфликтной ситуации,

которая складывается, если сложились основные характеристики противоречия, но реального столкновения сторон еще нет.

Предконфликтная ситуация может существовать задолго до прямого столкновения сторон. Развертываться ей в конфликт или нет - зависит как от людей, так и от стечения обстоятельств.

УСЛОВИЯ ВОЗНИКНОВЕНИЯ КОНФЛИКТА

К основным характеристикам предконфликтной ситуации принято относить:

- ⊙ противоположные или кажущиеся противоположными *цели* сторон;
- ⊙ за *целями* обычно лежат более глубокие закрытые *интересы*, связанные с потребностями, убеждениями, ценностями оппонентов, которые и являются истинной причиной конфликта. Интересы часто скрываются или же не осознаются сторонами.
- ⊙ возможный *объект* или *предмет* конфликта (предмет, явление, ситуация), на котором сфокусированы цели и интересы сторон;
- ⊙ *отношения* сторон к объекту или предмету конфликта (доступность объекта стороне).

УСЛОВИЯ ВОЗНИКНОВЕНИЯ КОНФЛИКТА

- При анализе конфликта крайне важно выявить истинные интересы сторон и помочь сформулировать проблему и предложения по ее разрешению таким образом, чтобы они могли удовлетворить эти глубинные побуждения сторон.
- ЦЕЛИ – ЧТО? ЧЕГО?
- ИНТЕРЕСЫ – ЗАЧЕМ?
- ОБЪЕКТ – КАКИМ ОБРАЗОМ?

УСЛОВИЯ ВОЗНИКНОВЕНИЯ КОНФЛИКТА

3. возникновение инцидента.

Инцидент – это определенное взаимодействие между оппонентами, действия оппонентов, направленные на достижения их целей, удовлетворение интересов, получение объекта.

УСЛОВИЯ ВОЗНИКНОВЕНИЯ КОНФЛИКТА

Инциденты могут быть:

1. по характеру проявления:

- ◎ Вербальными
- ◎ Поведенческими
- ◎ Смешанными
- ◎ Блокирующими (отказ от взаимодействия)

2. по особенностям возникновения

- ◎ Объективными
- ◎ Субъективными
- ◎ Случайными

3. По связи с факторами.

УСЛОВИЯ ВОЗНИКНОВЕНИЯ
КОНФЛИКТОВ:

КОНФЛИКТ =
(ОППОНЕНТЫ +
ПРЕДКОНФЛ.СИТУАЦИЯ +
ИНЦИДЕНТ) X ФАКТОРЫ