



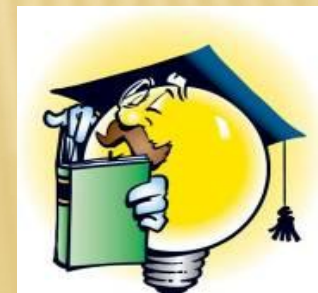
ГБОУ ВПО
Тихоокеанский государственный медицинский
университет
Министерства здравоохранения РФ
Факультет общественного здоровья
Кафедра общепсихологических дисциплин

КОНФЛИКТОЛОГИЯ В СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЕ

Преподаватель:
Боленкова Елена Федоровна

ЛЕКЦИЯ № 4

Конфликт и конфликтная ситуация. Критерии выявления



ЗАДАЧИ ЛЕКЦИИ:

- рассмотреть понятия «конфликт», «конфликтная ситуация»
- проанализировать критерии выявления конфликта
- разобрать формы разрешения конфликтов в процессе социальной работы с группой

ПЛАН ЛЕКЦИИ:

- Конфликт и конфликтная ситуация
- Критерии выявления конфликта
- Разрешение конфликтов в процессе социальной работы с группой

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

- 1. Социальная психология, Андреева Г.М., 2004.М
- 2. Социальная психология, Майерс Д., 2003. СПб
- 3. Васильев Н.Н. Тренинг преодоления конфликтов
2007, М
- 4. Гришина Н.В., Психология конфликта, 2008, Питер
- 5. Психология для медицинских специальностей: учебник, Лукацкий М.А., М.: ГЭОТАР-Медиа,
2010

ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ЛИТЕРАТУРА

- 1. Конфликтология, Анцупов А.Я, Шипилов А.И.
- М. 1999
- Сетевые ресурсы:
- www.konfliktologiya.ru
- Библиотека литературы по психологии
<http://www.psychology.ru/library/>
- Портал «Социально-гуманитарное и политологическое образование»
<http://www.humanities.edu.ru/>
- Федеральный образовательный портал
www.ecsocman.edu.ru

1. СОЦИОЛОГИЧЕСКИЕ ТЕОРИИ КОНФЛИКТА

- Еще задолго до официального рождения социологии существовали теории, рассматривающие общество в качестве организованного конфликта или борьбы между индивидами и социальными группами, между различными социальными слоями общества, между разными странами, религиями, поколениями, полами и т. д.
- Так известный английский философ Томас Гоббс в своих воззрениях допускает большой элемент конфликта во всех социальных отношениях, он не сомневается в том, что «человек человеку волк», а в обществе естественным состоянием является «война всех против всех».

1. Социологические теории конфликта

- В конце 19 в. Герберт Спенсер сделал вывод о том, что общество отбирает в процессе естественного отбора лучших из лучших.
- Современник Спенсера Карл Маркс разработал несколько иной взгляд в данной области. Он предположил, что социальное поведение может быть лучшим образом объяснено как процесс конфликта. Маркс сосредоточил внимание на борьбе различных классов в обществе.

Фундаментальные концепции социального конфликта

Исследуя социологические теории социального конфликта, следует остановиться на трех основных, фундаментальных концепциях:

- концепция позитивно-функционального конфликта Льюиса Козера;

- конфликтная модель общества Ральфа Дарендорфа;

- общая теория конфликта Кеннета Боулдинга

КОНЦЕПЦИЯ ПОЗИТИВНО-ФУНКЦИОНАЛЬНОГО КОНФЛИКТА ЛЬЮИСА КОЗЕРА

- - обществу присуще неизбежное социальное неравенство = постоянная психологическая неудовлетворенность его членов = напряженность в отношениях между индивидами и группами (эмоциональное, психическое расстройство) = социальный конфликт;
- - социальный конфликт как напряженность между тем, что есть, и что должно быть в соответствии с представлениями тех или иных социальных групп или индивидов;
- - социальный конфликт как борьба за ценности и претензии на определенный статус, власть и ресурсы, борьбу, в которой целями противников являются нейтрализация, нанесение ущерба или уничтожение соперника.

КОНФЛИКТНАЯ МОДЕЛЬ ОБЩЕСТВА Р. ДАРЕНДОРФА

- - постоянные социальные изменения в обществе, переживание социального конфликта;
- - любое общество опирается на принуждение одних его членов другими = неравенство социальных позиций по отношению к распределению власти;
- - разница в социальном положении различных социальных групп и индивидов вызывает взаимные трения, противоречия = как результат - изменение социальной структуры самого общества.

ОБЩАЯ ТЕОРИЯ КОНФЛИКТА КЕННЕТА БОУЛДИНГА

- все конфликты имеют общие образцы развития = их подробное изучение и анализ предоставляет возможность создать обобщающую теорию - «общую теорию конфликта», которая позволит обществу контролировать конфликты, управлять ими, прогнозировать их последствия;
- - Боулдинг утверждает, что конфликт неотделим от общественной жизни (в природе человека - стремление к борьбе с себе подобным);

ОБЩАЯ ТЕОРИЯ КОНФЛИКТА КЕННЕТА БОУЛДИНГА

- - Конфликт - ситуация, в которой каждая из сторон стремится занять позицию несовместимую и противоположную по отношению к интересам другой стороны;
- Два аспекта социального конфликта: статический и динамический.
- Статический - анализ сторон (субъектов) конфликта (личности, организации, группы) и отношения между ними = классификация: этнические, религиозные, профессиональные).
- Динамический - изучает интересы сторон как побудительные силы в конфликтном поведении людей. = определение динамики конфликта = есть совокупность ответных реакций сторон на внешние стимулы.

2. ПСИХОЛОГИЧЕСКОЕ НАПРАВЛЕНИЕ В РАЗРАБОТКЕ ТЕОРИИ КОНФЛИКТА

- Конфликт как одно из значимых явлений психической жизни человека непосредственно связан с проблемой психического благополучия – фундаментальной проблемой всей психологической науки, по-разному решаемой ее различными дисциплинами.
- Например, социальная психология, будучи наукой о закономерностях общения людей, в той или иной форме решает фундаментальные вопросы об отношениях индивида и общества, о месте человека в мире, о поисках согласия и гармонии.

ПСИХОЛОГИЧЕСКОЕ НАПРАВЛЕНИЕ В РАЗРАБОТКЕ ТЕОРИИ КОНФЛИКТА

- Начиная с самых первых работ, в которых человек наделялся либо «социальными инстинктами», обеспечивающими стремление к сотрудничеству и солидарности с другими людьми, либо, напротив, «асоциальными», связанными с потребностью во власти и эгоистическими наклонностями, психологи занимались поиском основ согласия и вражды, сотрудничества и борьбы между людьми.

Психологическое направление в разработке теории конфликта

- Значение явления конфликта в общей психологической феноменологии проявляется в том, что каждая значительная психологическая система тем или иным образом определяла свое отношение к конфликтам.
- История развития психологических представлений о конфликтах фактически совпадает с историей самой психологии, в ходе которой друг друга сменяли различные, подчас противоположные представления о природе человека, о его взаимоотношениях с окружающим миром.

ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ НАПРАВЛЕНИЯ

- 1. Психоаналитическое – поиск причин в сфере бессознательного. (З. Фрейд, А. Адлер, К. Хорни, Э. Фромм);
- 2. Поведенческое – влияние социального окружения на поведение человека. (А. Басс, А. Бандура, Р. Сирс);
- 3. Этологическое – агрессия, постоянное состояние живого организма. (К. Лоренц, Н. Тинберген);
- 4. Теория групповой динамики – нарушение равновесия в системе «человек – среда». (К. Левин, Д. Креч, Л. Линдсей);
- 5. Фрустрационно-агрессивное – взаимосвязь агрессии и социальной фрустрации. (Д. Доллард, Л. Берковитц, Н. Миллер);
- 6. Социотропное распространение идей инстинкта борьбы за выживание на человеческое общество. (У. Мак-Дугалл, С. Сигеле и др.);
- 7. Социометрическое – в основе взаимодействия эмоциональные отношения. (Д. Морено, Э. Дженигс, С. Додд, Г. Гурвич);
- 8. Интеракционистское – попытки приспособиться к среде вызывают напряжение. (Д. ид, Т. Шибутани, Д. Шпигель).

СОВРЕМЕННЫЕ ПОДХОДЫ

- -Теория организационных систем – изучение стилей конфликтного поведения в реальных условиях. (Р. Блейк, Дж. Мутон);
- -Теория и практика переговорного процесса – изучение условий ведения конструктивных переговоров. (Д. Прюитт, Д. Рубин, Р. Фишер, У. Юри)
- -Теоретико-игровое – проблема несовместимости целей участников конфликта. (М. Дойч)

3. РАЗРЕШЕНИЕ КОНФЛИКТОВ В РАБОТЕ С КЛИЕНТОМ СОЦИАЛЬНОЙ СЛУЖБЫ

- Работа с клиентом занимает в практике социальной работы центральное место. С просьбой о помощи в социальные службы обращаются люди, которые не знают, как решать и не умеют решать возникшие у них проблемы, трудности.
- Прежде всего, им необходимо дать информацию о возможностях, способах разрешения возникших проблем, трудностей.
- Социальная работа опирается на различные психологические теории. Социальный работник, применяя их в практической деятельности, определяет методы работы с клиентом.

ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ ТЕОРИИ В СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЕ

- В социальной работе с клиентом широкое практическое применение получили следующие теории:
- психодинамические теории и концепции,
- теории бихевиористской психологии,
- когнитивной психологии,
- гуманистическое направление (включающее экзистенциальный подход, гештальтпсихологию и др).

СПОСОБЫ РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТА

- . **Картография конфликта** содержит ответы на следующие вопросы, (в виде лаконичного и точного описания):
 - - описание проблемы, ставшей предметом конфликта;
 - - перечень субъектов конфликта;
 - - описание потребностей, интересов, нужд каждого из субъектов конфликта;
 - - описание их опасений (тревога, страх, озабоченность) в связи с возникшим конфликтом и вариантами его разрешения.
- Далее данная картография конфликта может быть продолжена, например, на этапе работы над вариантами разрешения конфликта.

ОБЩАЯ КЛАССИФИКАЦИЯ КОНФЛИКТОВ

В процессе социальной работы конфликты в наиболее общем виде классифицируют на:

- внутриличностное конфликтное состояние клиента;
- конфликт между клиентом и близкими его родственниками;
- конфликт между клиентом с коллегами или соседями; неофициальными лицами;
- конфликт между клиентом и официальным лицом, учреждением;
- конфликт между клиентом и социальной системой.

ПРИЕМЫ ОДНОСТОРОННЕГО УСПЕХА

- Оппонент в конфликтной ситуации может занять непримиримую позицию, прибегнув к приемам, которые преследуют цель одностороннего успеха. Подобных приемов существует очень много. Они зависят и от культурных традиций, образца социального поведения, уровня социальной значимости субъекта. Обычно все приемы объединяют в три основные группы, так как, несмотря на свое многообразие, они достаточно типичны и поддаются классификации. Критерием классификации является принцип действия: сдерживающие, агрессивные, ложные.
- **Модель "каменная стена"**
- **Модель "атаки«**
- **Модель "уловки"**

МОДЕЛЬ "КАМЕННАЯ СТЕНА"

- Данная модель означает отказ другой стороны от любых уступок. Тактика стороны направлена на то, чтобы доказать, что других альтернатив не существует, что это последнее и единственное ее предложение.
- Оппонент прибегает к использованию ссылок на закон, правила, возможности. Его окончательное решение: либо согласие, либо прекращение обсуждения.
- Возможно затягивание решения с ссылкой на обстоятельства, вышестоящие организации, мнения, решения других лиц.

МОДЕЛЬ "АТАКИ"

- Агрессивная, наступательная позиция оппонента, использование угроз в форме обвинения в некомпетентности, несоответствии статуса и полномочий, заявлений в форме "Соглашайтесь, не то...-" и др.
- Оппонент стремится запугать и подавить инициативу и намерения другой стороны, оскорбляя, принижая другую сторону.

МОДЕЛЬ "УЛОВКИ"

- Модель ориентирована на применение ложных уловок в виде обещаний, уступок.
 - Имеет место эксплуатация правдивости и добросовестности.
- Распространены следующие виды уловок:
- перед окончательным заключением соглашения оппонент неожиданно выдвигает новые требования
 - или объявляет, что решение будет заключать кто-то другой, не участвующий в переговорах;
 - использование в качестве аргументов заведомо ложных данных, информации.

ОСОБЕННОСТИ РАБОТЫ В СОЦИАЛЬНОЙ СФЕРЕ

- Деятельность социального работника предполагает активность его позиции, умение входить в контакт с людьми, обладающими сложными судьбами, нелегким характером.
- Представляя их интересы в официальных организациях, учитывая социально-экономические трудности нового времени, социальный работник порой вступает в сложные отношения как с клиентами так и с представителями официальных учреждений.
- Каждый случай конкретен по своему содержанию, но есть много типичных ситуаций, требующих знания определенных технологий.

ВЫВОДЫ

- Исследуя социологические теории социального конфликта, следует остановиться на 3 основных, фундаментальных концепциях:
- - концепция позитивно-функционального конфликта Льюиса Козера;
- - конфликтная модель общества Ральфа Дарендорфа;
- - общая теория конфликта Кеннета Боулдинга

ВЫВОДЫ

- Значение явления конфликта в общей психологической феноменологии проявляется в том, что каждая значительная психологическая система тем или иным образом определяла свое отношение к конфликтам.
- История развития психологических представлений о конфликтах фактически совпадает с историей самой психологии, в ходе которой друг друга сменяли различные, подчас противоположные представления о природе человека, о его взаимоотношениях с окружающим миром

ВЫВОДЫ

- **Современные подходы:**
- -Теория организационных систем – изучение стилей конфликтного поведения в реальных условиях. (Р. Блейк, Дж. Мутон);
- -Теория и практика переговорного процесса – изучение условий ведения конструктивных переговоров. (Д. Прюитт, Д. Рубин, Р. Фишер, У. Юри)
- -Теоретико-игровое – проблема несовместимости целей участников конфликта. (М. Дойч)

ВЫВОДЫ

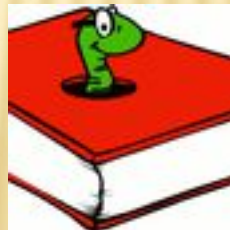
- В социальной работе с клиентом широкое практическое применение получили следующие теории:
- психодинамические теории и концепции,
- теории бихевиористской психологии,
- когнитивной психологии,
- гуманистическое направление (включающее экзистенциальный подход, гештальтпсихологию и др).

ПРАКТИЧЕСКИЕ ВОПРОСЫ И ЗАДАНИЯ

- Назовите социологические теории конфликта.
- Охарактеризуйте основные психологические направления в развитии теории конфликтов.
- Объясните понятие «картография конфликта»
- Что может являться целью конфликта
- Какие психологические теории применяются в практике социальной работы?
- Назовите два основных этапа урегулирования конфликтных ситуаций.
- Охарактеризуйте модели поведения в конфликтных ситуациях – «каменная стена», «модель атаки», «модель уловки».
- Какой способ является наилучшим при общении с агрессивным клиентом?
- На чем основывается разрешение внутриличностных конфликтов?

РЕФЛЕКСИЯ

- Я узнал(а), что...
- Полезным для меня было то, что...
- Я убедился(лась), что...
- Меня не смогли убедить в том, что..



**БЛАГОДАРЮ ЗА
ВНИМАНИЕ!**

