



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

КОНФЛИКТОЛОГИЯ В СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЕ

Преподаватель:
Боленкова Елена Федоровна

ЛЕКЦИЯ № 2

Место конфликтологии в системе социальных наук



ЗАДАЧИ ЛЕКЦИИ:

- рассмотреть связь конфликтологии с социологией и психологией
- сопоставить стили общения и коммуникативные барьеры в социальной работе
- изучить основные конфликтогены и барьеры в общении

ПЛАН ЛЕКЦИИ:

- 1. Связь конфликтологии с социологией и психологией
- 2. Стили общения и коммуникативные барьеры в социальной работе

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. СВЯЗЬ КОНФЛИКТОЛОГИИ С СОЦИОЛОГИЕЙ И ПСИХОЛОГИЕЙ

- Конфликтология имеет глубокие философские традиции и находится на стыке многих наук, прежде всего — *социологии и психологии*.
- Социальные науки всегда состояние общества, его потребности. Конфликтный характер современного общества и связанное с этим стремление людей к сотрудничеству, согласию, потребность в цивилизованных формах разрешения возникающих напряженностей и противоречий вызвали к жизни такую новую отрасль знания, каковой является конфликтология.

Два подхода к конфликтам

- Сложилось два подхода к конфликтам в конфликтологии:
 - ✓ социологический;
 - ✓ психологический.
- Между социологическим и психологическим подходами существуют различия. Социология ориентирована на изучение конфликтов в обществе, в системе общественных отношений. Формирование теоретической базы конфликтологии происходило при участии таких знаменитых социологов, как Огюст Конт, Герберт Спенсер, Карл Маркс;

Изучение конфликта в психологии

В отличие от социологии психология изучает природу конфликтного поведения в зависимости от различных эмоционально-психологических факторов. И здесь свою лепту в становление конфликтологии внесли знаменитые психологи: Зигмунд Фрейд, Карл Юнг, Альфред Адлер.

- Кроме социологии и психологии, конфликт является предметом изучения многих дисциплин: философии, педагогики, социобиологии, политических наук, юриспруденции, правоведения, истории, математики, искусствоведения, культурологии, экономики, этики *и т. д.*

КОНФЛИКТОЛОГИЯ КАК МЕЖДИСЦИПЛИНАРНАЯ НАУКА

- Сегодня конфликтология в России находится в стадии становления и является междисциплинарной наукой.



2. СТИЛИ ОБЩЕНИЯ И КОММУНИКАТИВНЫЕ БАРЬЕРЫ В СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЕ

- Анализ стилей общения изучался в работах А. Адлера, К. Хорни, В. Сатир.
- К анализу стилей общения обращались многие выдающиеся психологи. Рассмотрим идеи некоторых из них.
- **А. Адлер** (1870-1937). Известный австрийский психолог Альфред Адлер ввел в психологию само понятие жизненного стиля, рассматривая его как уникальное соединение черт, способов поведения и привычек, которые, взятые в совокупности, определяют неповторимую картину существования индивидуума. По мнению Адлера, жизненный стиль формируется у ребенка уже в возрасте 4 или 5 лет и настолько прочно закрепляется, что впоследствии почти не поддается серьезным изменениям и становится главным стержнем поведения человека.

ТРИ НЕИЗБЕЖНЫЕ ПРОБЛЕМЫ ПО АДЛЕРУ

- Каждый человек в своей жизни, согласно Адлеру, поставлен перед тремя неизбежными проблемами:
 - профессиональная проблема: как найти занятие, которое позволило бы выжить в сложном социальном мире;
 - проблема сотрудничества и дружбы: как найти такое положение среди других людей, которое позволило бы сотрудничать с ними и пользоваться совместно преимуществами сотрудничества;
 - проблема любви и супружества: как приспособиться к тому факту, что продолжение и развитие жизни человечества зависит от нашей любовной жизни.

ТИПЫ ЖИЗНЕННЫХ УСТАНОВОК

- В своей классификации ученый использует в качестве переменных две движущие силы развития личности — степень активности и социальный интерес. Социальный интерес проявляется в сотрудничестве с другими людьми ради общего успеха. Его противоположностью является эгоистический интерес. Адлер выделил следующие типы жизненных установок:
 - - *управляющий тип*
 - - *берущий тип*
 - - *избегающий тип*
 - - *социально-полезный тип*

УСТАНОВКИ МЕЖЛИЧНОСТНОГО ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ

- Как можно видеть, введение Адлером фактора социального интереса позволяет выделить и установки межличностного взаимодействия:
- - индивидуалистическое стремление к социальному превосходству над другими может быть рассмотрено как вариант борьбы против других людей, с целью стать выше их;
- - социальное тяготение равных индивидуумов друг к другу предполагает интерес к другим людям, участие по отношению к ним (полезная сторона) или их использование (неполезная сторона).

СТИЛИ ПОВЕДЕНИЯ В МЕЖЛИЧНОСТНЫХ ОТНОШЕНИЯХ ПО ХОРНИ

- К. Хорни указывает на различие стратегий, которые выбирает человек для решения проблемы нарушенных отношений. Основной тезис ее подхода заключается в следующем: в целях достижения чувства безопасности в окружающем мире, снижения тревоги человек прибегает к разным защитным стратегиям. Каждой стратегии сопутствует определенная основная ориентация в отношениях с другими людьми. Хорни описала три таких ориентации.
- *Ориентация на людей, или уступчивый (или податливый) тип*
- *Ориентация от людей, или обособленный (отрешенный) тип.*
- *Ориентация против людей, или враждебный (агрессивный) тип*

ПРИМЕНЕНИЕ СТИЛЕЙ В МЕЖЛИЧНОСТНЫХ ОТНОШЕНИЯХ

- По мнению Хорни, каждый из нас когда-либо применял эти стратегии в межличностных отношениях.
- Как у здоровой, так и у невротической личности, все они находятся между собой в состоянии конфликта.
- Однако у здоровых людей этот конфликт не несет в себе такого эмоционального заряда, как, например, у больных невротиками.
- Здоровому человеку присуща большая гибкость, он способен менять стратегии соответственно обстоятельствам.
- Невротик же, когда решает встающие перед ним вопросы или строит отношения с другими, сделать правильный выбор между этими тремя стратегиями не в состоянии.

КОММУНИКАТИВНЫЕ СТИЛИ В МЕЖЛИЧНОСТНЫХ ОТНОШЕНИЯХ ПО САТИР

- Различные коммуникативные стили исследовались еще одним известным американским психологом — Вирджинией Сатир, которая сделала акцент на описании паттернов коммуникации, т.е. используемых вербальных и невербальных знаков и приемов.
- В. Сатир исходит из предположения, что изменение внешних поведенческих реакций может помочь в изменении отношения человека к самому себе, прежде всего повысить его самооценку. Для этого необходимо как можно точнее представить, почувствовать, какие именно модели поведения — интонации, движения и позы тела, выражение лица и характерная лексика — соответствуют тому или иному стилю. Она выделяет четыре достаточно устойчивых паттерна, в описании установок которых явно просматривается влияние К.Хорни.

ПАТТЕРНЫ КОММУНИКАЦИИ ПО САТИР

- Первая категория — *плакатор* (угодник). Его внутренняя установка — «я — ничтожество». Плакатор всегда говорит, как бы заискивая, пытаюсь благодарить, извиняться; он никогда не выражает несогласия, независимо от предмета разговора. Изъясняется он так, как будто ничего не может сделать сам и должен иметь кого-нибудь в качестве наставника.
- Вторая категория — *блеймер* (обвинитель). Внутренняя установка этого типа — «я одинок, я неудачник». Блэймер — это диктатор, хозяин, тот, кто находит ошибки. Он ведет себя как человек, превосходящий всех; кажется, что он говорит: «все было бы прекрасно, если бы не ты». Голос его грозен, напряжен, часто пронзителен и громок.

ПАТТЕРНЫ КОММУНИКАЦИИ ПО САТИР

- Третья категория — *компьютер* (человек без эмоций). Внутренняя установка такого типа — «я чувствую себя уязвимо». Он всегда очень корректен, разумен, спокоен, хладнокровен и собран, в нем не заметна ни одна эмоция. Голос его невыразителен, глух, монотонен; словарь насыщен абстракциями.
- Четвертая категория — *дистрактор* (неуместный). Его внутренняя установка — «никому до меня нет дела, для меня нигде нет места». Что бы ни говорил и ни делал дистрактор, это не относится к тому, что говорит или делает кто-то другой, дистрактор никогда не отвечает по существу. Его голос может быть певучим, ударения в словах часто неправильны, интонации могут повышаться и понижаться совершенно без причин, потому что он ни на чем не фокусируется.

СПОСОБЫ КОММУНИКАЦИИ ПО САТИР

- По мнению Сатир, способы коммуникации усваиваются человеком в раннем детстве.
- Пытаясь найти свой собственный путь в сложном и часто угрожающем мире, ребенок использует тот или иной стиль, после достаточно длительного пользования которым он уже более не может отличать свои реакции от чувства собственного достоинства или чувства своей индивидуальности.

КОММУНИКАТИВНЫЕ БАРЬЕРЫ В СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЕ

- ▣ ***Коммуникативные барьеры в социальной работе*** – это психологические препятствия на пути передачи информации в процессе человеческого взаимодействия и общения. Возникновение таких барьеров приводит к потере или искажению информации.
- ▣ Наиболее важными в аспекте рассмотрения конфликтов являются барьеры лингвистические, социокультурные и барьеры отношения.

МЕТОД ТИПОЛОГИЗАЦИИ

- Типологизация - еще один эффективный метод социально-психологического анализа.
- Исходя из философских категорий общего, особенного и единичного, он обеспечивает группировку, классификацию как видов конфликтных личностей, так и форм конфликтного взаимодействия.
- Типологизация способствует не только описанию различных типов конфликтов, но и более глубокому уяснению их устойчивых, сущностных признаков, проявляющихся в многообразии форм социального противостояния.

МЕТОД ПРОГНОЗИРОВАНИЯ

- Прогнозирование отличается от утопических фантазий тем, что опирается на результаты предварительного глубокого анализа.
- Научное прогнозирование исходит из признания вероятностного характера общественного развития и необходимости в связи с этим учета ряда возможных альтернатив в развитии конфликта.
- Описывая возможные варианты развития конфликтного взаимодействия, прогностический подход вместе с тем описывает оптимальные пути и средства урегулирования конфликта. Прогнозы могут быть подразделены на кратко-, средне- и долгосрочные.

РАЗРЕШИТЕЛЬНЫЙ МЕТОД

- Разрешительный метод – особенный метод конфликтологии, отличный от других наук.
- Он формирует:
- **1)** основные стратегии и тактики улаживания конфликтов;
- **2)** стратегию ухода от конфликта;
- **3)** стратегию силового подавления конфликта и т. д.
- В рамках этого метода рассматриваются как основные стратегии, так и тактики улаживания конфликтов. К числу таких стратегий относятся стратегии ухода от конфликта, его силового подавления, а также наиболее часто используемая в демократических странах стратегия компромисса, взаимных уступок

ВИДЫ БАРЬЕРОВ В КОНФЛИКТЕ

- ▣ **Языковой барьер**
- ▣ **Фонетический барьер**
- ▣ **Семантический барьер**
- ▣ **Стилистический барьер**
- ▣ **Логический барьер**
- ▣ **Социокультурные различия.**
- ▣ **Барьеры отношения**

КОНФЛИКТОГЕНЫ

-
- Своеобразными провокаторами конфликтов, выделенными Х. Корнелиусом и Ш. Фэйром, выступают следующие конфликтогены, или так называемые саботажники общения:
 - - угрозы
 - - приказы
 - - критика
 - - слова-должники
 - - сокрытие важной информации
 - - допрос с пристрастием
 - - похвала с подвохом
 - - несвоевременные советы
 - - убеждение логикой
 - - позиция сверху, или проявление снисходительности, превосходства, прикрываемого мнимой - категоричность, безапелляционность: «Вам русским языком говорят», «Неужели не ясно, что это следует сделать так»;
 - - хвастовство, вызывающее раздражение; и т.д.

ВЫВОДЫ

- Конфликтология имеет глубокие философские традиции и находится на стыке многих наук, прежде всего — *социологии и психологии*.
- **Сложилось два подхода к конфликтам в конфликтологии:**
 - ✓ социологический;
 - ✓ психологический.

ВЫВОДЫ

- Анализ стилей общения изучался в работах А. Адлера, К. Хорни, В. Сатир.
- Адлер выделил следующие типы жизненных установок:
 - - *управляющий тип*
 - - *берущий тип*
 - - *избегающий тип*
 - - *социально-полезный тип*

ВЫВОДЫ

- Каждой стратегии сопутствует определенная основная ориентация в отношениях с другими людьми. Хорни описала три таких ориентации.
- *Ориентация на людей, или уступчивый (или податливый) тип*
- *Ориентация от людей, или обособленный (отрешенный) тип.*
- *Ориентация против людей, или враждебный (агрессивный) тип*

ВЫВОДЫ

Паттерны коммуникации по Сатир:

- Первая категория — *плакатор* (угодник).
- Вторая категория — *блеймер* (обвинитель).
- Третья категория — *компьютер* (человек без эмоций)
- Четвертая категория — *дистрактор* (неуместный).

ВЫВОДЫ

- Виды барьеров в конфликте
- **Языковой барьер**
- **Фонетический барьер**
- **Семантический барьер**
- **Стилистический барьер**
- **Логический барьер**
- **Социокультурные различия.**
- **Барьеры отношения**

ВЫВОДЫ

- ▣ **Коммуникативные барьеры в социальной работе** – это психологические препятствия на пути передачи информации в процессе человеческого взаимодействия и общения. Возникновение таких барьеров приводит к потере или искажению информации.
- ▣ Наиболее важными в аспекте рассмотрения конфликтов являются барьеры лингвистические, социокультурные и барьеры отношения.

ПРАКТИЧЕСКИЕ ВОПРОСЫ И ЗАДАНИЯ

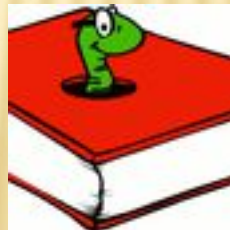
- 1. Назовите два подхода к конфликтам
- 2. Кто из знаменитых социологов участвовал при формировании теоретической базы конфликтологии.
- 3. Объясните междисциплинарные связи конфликтологии с другими науками: история, педагогика, юриспруденция.
- 4. Кто из психологов придерживался мнения - жизненный стиль формируется у ребенка уже в возрасте 4 или 5 лет и настолько прочно закрепляется, что впоследствии почти не поддается серьезным изменениям и становится главным стержнем поведения человека.
- 5. Введение Адлером фактора социального интереса позволяет выделить установки межличностного взаимодействия. Назовите эти установки.

ПРАКТИЧЕСКИЕ ВОПРОСЫ И ЗАДАНИЯ

- 6. Какой стиль взаимодействия характерен уступчивому, отрешенному и враждебному типам по К. Хорни.
- 7. Использование моделей поведения плакатора, блэймера, компьютера и дистрактора по мнению В. Сатир укрепляет чувство низкой самооценки и приниженности. Что может являться альтернативой этим типам?
- 8. Объясните, к чему приводят коммуникативные барьеры в социальной работе.
- 9. Назовите лингвистические барьеры.
- 10. В чем заключаются социокультурные различия?
- 11. Объясните барьеры отношений. Что происходит, если барьеры «сняты»?
- 12. Перечислите основные конфликтогены, являющиеся началом конфликтной ситуации.

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!**

