

Контакт или Конфликт

Что нам важнее?

- Конфликт — это противоборство на основе столкновения противоположно направленных мотивов (потребностей, интересов, целей, идеалов, убеждений) или суждений (мнений, взглядов, оценок и т. п.).



Общие конструктивные функции конфликта

- информационная
- форма разрешения противоречий
- снятие социальной напряженности
- интегративная
- стабилизация социальной системы
- стимулирует групповое творчество
- выяснение соотношения сил
- возникновение новых форм общения



Конструктивные функции конфликта на личностном уровне

- **Познавательная**
- **Самопознание**
- **Социализация**
- **Адаптация**
- **Снимает психическую напряженность**
- **Самореализация**
- **Избавление от нежелательных свойств характера**



Общие деструктивные функции конфликта

- **связь с насильственными методами**
- **дезорганизация**
- **замедление темпов развития общества**
- **дезинтеграция**
- **новые конфликты**
- **снижение уровня организации системы**

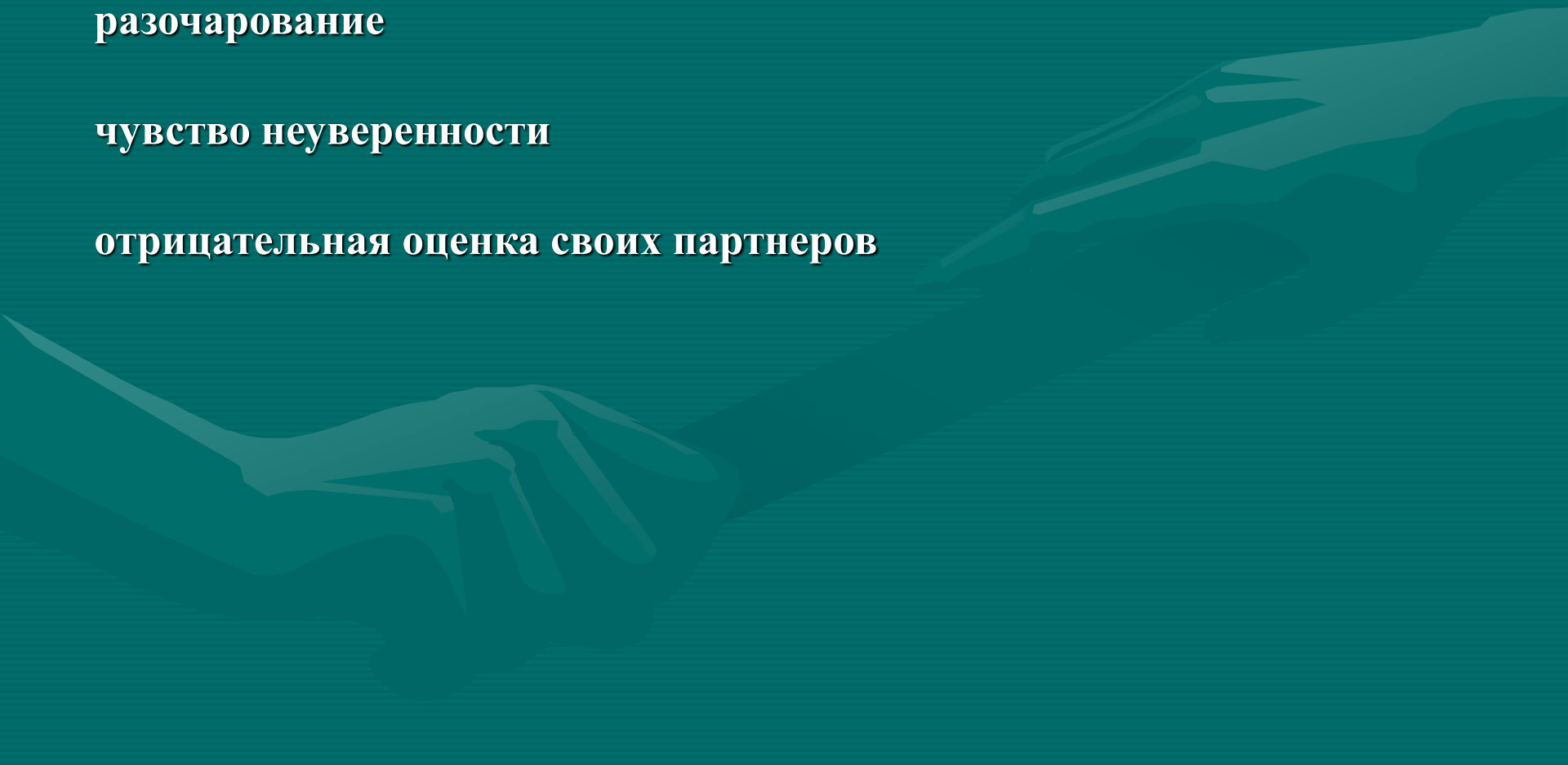
Деструктивные функции конфликта на личностном уровне

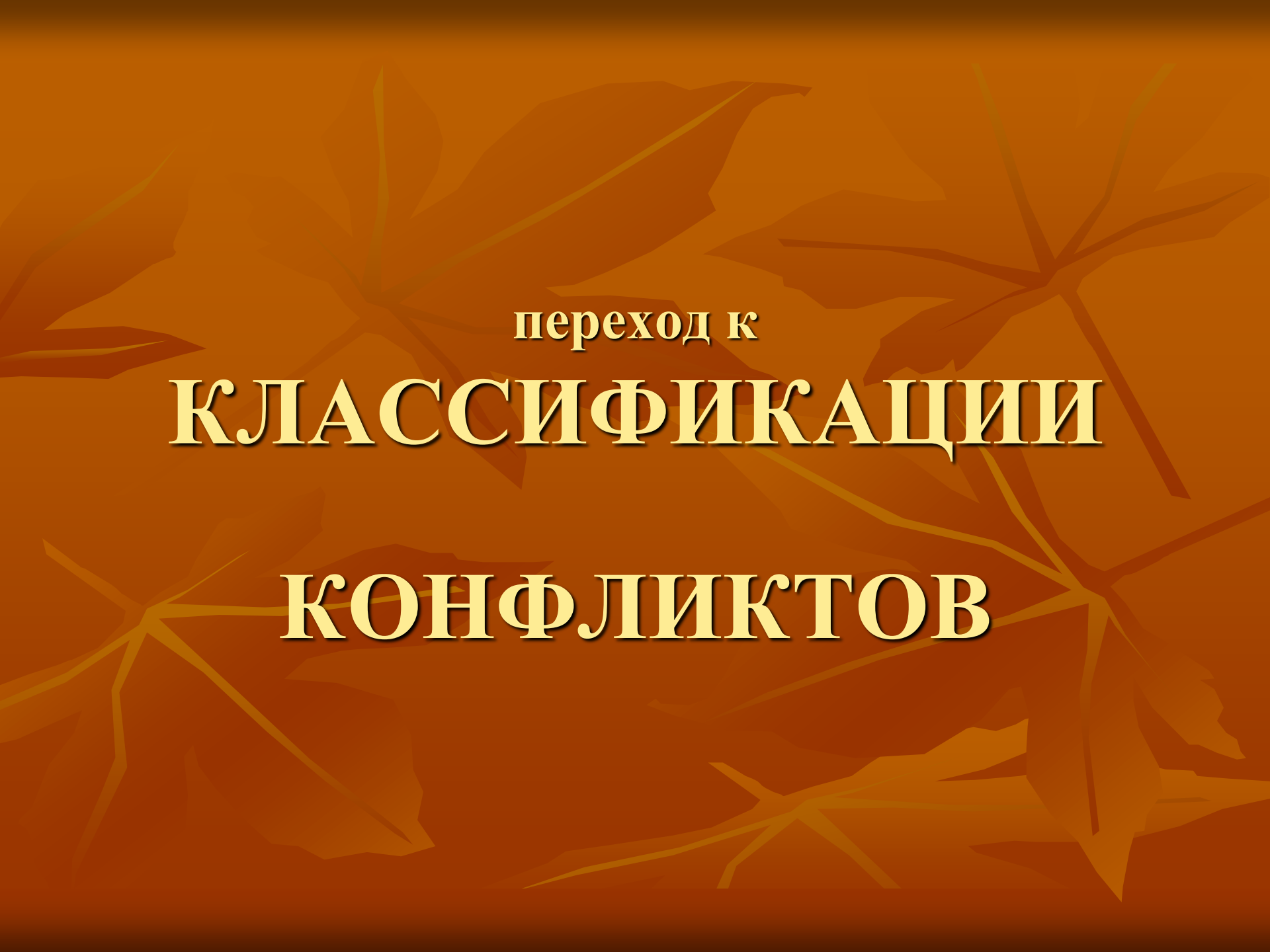
негативное воздействие на социально - психологический климат в группе

разочарование

чувство неуверенности

отрицательная оценка своих партнеров





переход к

КЛАССИФИКАЦИИ КОНФЛИКТОВ

Структура конфликта

<u>Субъект 1</u> <u>позиция в К</u> высказывания, действия, пожелания. Проявляется в речи и поведении.		<u>Субъект 2</u> <u>позиция в К</u> высказывания, действия, пожелания. Проявляется в речи и поведении.
<u>Образ К Субъект 1</u> это отображение предмета конфликта в сознании субъектов конфликтного взаимодействия	<u>Предмет конфликта</u>	<u>Образ К Субъект 2</u> это отображение предмета конфликта в сознании субъектов конфликтного взаимодействия
<u>Мотивы К</u> <u>Субъект 1</u> цели, ценности, потребности, интересы. Может быть скрыта, но ее осознание важный шаг к разрешению конфликта		<u>Мотивы К</u> <u>Субъект 2</u> цели, ценности, потребности, интересы. Может быть скрыта, но ее осознание важный шаг к разрешению конфликта

Определение основных структурных элементов конфликта

- **Стороны конфликта** — это субъекты социального взаимодействия, находящиеся в состоянии конфликта или же явно или неявно поддерживающие конфликтующих.
- **Предмет конфликта** — это то, из-за чего возникает конфликт.
- **Позиции** конфликтующих сторон — это то, о чем они заявляют друг другу в ходе конфликта или в переговорном процессе.

Определение основных структурных элементов конфликта

- **Образ** конфликтной ситуации — это отображение предмета конфликта в сознании субъектов конфликтного взаимодействия.
- **Мотивы** конфликта — это внутренние побудительные силы, подталкивающие субъектов социального взаимодействия к конфликту (мотивы выступают в форме потребностей, интересов, целей, идеалов, убеждений).

Причины конфликта

Причины конфликта — это явления, события, факты, ситуации, которые предшествуют конфликту и, при определенных условиях деятельности субъектов социального взаимодействия, вызывают его.

Среди огромного множества причин конфликтов прежде всего выделим так называемые **общие причины**, которые проявляются так или иначе практически во всех возникающих конфликтах. К ним можно отнести следующие причины.

Общие причины конфликта

- Социально-политические, экономические причины связаны с социально-политической и экономической ситуацией в стране.
- Социально-демографические причины отражают различия в установках и мотивах людей, обусловленные их полом, возрастом, принадлежностью к этническим группам и др.

Общие причины конфликта

- Социально-психологические причины отражают социально-психологические явления в социальных группах: взаимоотношения, лидерство, групповые мотивы, коллективные мнения, настроения и т. д.
- Индивидуально-психологические причины отражают индивидуальные психологические особенности личности (способности, темперамент, характер, мотивы и т. п.).

Частные причины конфликта

Вторую группу причин в нашей классификации назовем частными. Эти причины непосредственно связаны с конкретным видом конфликта.

Вот лишь некоторые из них:

- неудовлетворенность условиями деятельности;
- нарушение служебной этики;
- нарушение трудового законодательства;
- ограниченность ресурсов;
- различия в целях, ценностях, средствах достижения целей;
- неудовлетворительные коммуникации.

Причины конфликтов обнаруживают себя в конкретных конфликтных ситуациях, устранение которых является необходимым условием разрешения конфликтов.

- Конфликтная ситуация — это накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия и создающие почву для реального противоборства между ними.
- Инцидент (повод) — это стечение обстоятельств, являющихся поводом для конфликта.

Динамика конфликта

Фазы конфликта отражают динамику конфликта с точки зрения реальных возможностей его разрешения.

Фазы конфликта могут повторяться циклически. При этом возможности разрешения конфликта в каждом следующем цикле сужаются.

Соотношение фазы конфликта и возможности его разрешения

Фаза конфликта	Характеристика фазы конфликта	Возможности разрешения конфликта (%)
Начальная фаза	Возникновение и развитие конфликтной ситуации; осознание конфликтной ситуации	92%
Фаза подъема	Начало открытого конфликтного взаимодействия	46%
Пик конфликта (Эскалация конфликта)	Развитие открытого конфликта	Менее 5%
Фаза спада	-----	Около 20%

Анализ динамических характеристик конфликта

Кто конфликтует?	Участники (стороны) конфликта
Из-за чего конфликтуют?	Объект (предмет) конфликта
Как объяснить причину вступления в конфликт?	Предъявляемые цели сторон (внешняя позиция)
Что скрыто за участием сторон в конфликте?	Потребности и опасения сторон (внутренняя позиция). Мотивы взаимодействия
Каковы действия сторон? (Стратегии поведения в конфликте?)	Направленность на себя или на другого: конкуренция (конфликтность), кооперация (толерантность). Характер действий. Степень активности действий
Что предшествовало возникновению конфликта?	Предконфликтная фаза. Сигналы конфликта. Личностные особенности. Специфика общения

Критерии конфликта

- 1) взаимозависимость сторон, т.е. обе стороны зависят друг от друга, активность одного человека обуславливает действия другого человека, а эти действия вызывают ответные реакции первого субъекта и т.д., Однако, если существуют жесткие правила контакта (например, бой боксера), то это не конфликт.
- 2) осознание ситуации как конфликтной, т.е. одна и (или) обе стороны оценивают действия как преднамеренно враждебные с целью помешать достижению желаемых целей или унижить.
- 3) выбор стратегии дальнейшего поведения: к компромиссу или рационально приемлемого решения, либо к эскалации конфликта, к усилению борьбы. Например, от борьбы точек зрения (когнитивный конфликт) переходят к борьбе личностей (межличностный конфликт), затем к борьбе групп и насилию.

Стратегии поведения в конфликте



При анализе конфликтов на основе рассматриваемой модели важно помнить, что уровень направленности на собственные интересы или интересы соперника зависит от трех обстоятельств:

- 1) содержания предмета конфликта;
- 2) ценности межличностных отношений;
- 3) индивидуально-психологических особенностей личности.

	Важна проблема	Важны человеческие отношения
УХОД	-	-
ДАВЛЕНИЕ	+	-
УСТУПКА	-	+
КОМПРОМИСС	+	+
СОТРУДНИЧЕСТВО	+	+

Характеристика стратегии поведения в конфликте

1.УХОД (ИЗБЕГАНИЕ, УКЛОНЕНИЕ)

Я в проигрыше, партнер в проигрыше

В каких случаях ЭФФЕКТИВНО:

- проблема не важна для вас
- вы не правы. Прав другой и у него больше власти
- во время общения со сложным собеседником
- когда пытаетесь принять решение, но не знаете, что предпринять
- мало информации по проблеме
- выиграть время
- напряженность очень высока

Характеристика стратегии поведения в конфликте

2. ДАВЛЕНИЕ (СОРЕВНОВАНИЕ, СОПЕРНИЧЕСТВО)

Только то, что хочу я, партнер нет

В каких случаях ЭФФЕКТИВНО:

- когда исход очень важен вам
- когда у вас есть достаточный авторитет и власть
- в критической ситуации, либо дефиците времени
- когда нет другого выбора

Характеристика стратегии поведения в конфликте

3. УСТУПКА (ПРИСПОСОБЛЕНИЕ)

Мне ничего, партнеру все

В каких случаях ЭФФЕКТИВНО:

- когда чувствуете что немного уступая, теряете мало: «Отдай все, что не нужно»
- для смягчения ситуации
- когда вы понимаете, что итог для другого важнее
- когда правота не на вашей стороне
- Мы уступаем исходя из своей системы ценностей, другим наши уступки м.б. не нужны.

Характеристика стратегии поведения в конфликте

4. КОМПРОМИСС (ТОРГ)

50 на 50 частично мне, частично вам (апельсин)

В каких случаях ЭФФЕКТИВНО:

- когда у конфликтующих одинаковая власть и они имеют взаимоисключающие интересы
- нужно быстрое или временное решение
- когда другие подходы не эффективны
- когда компромисс позволяет сохранить взаимоотношения

Характеристика стратегии поведения в конфликте

5. СОТРУДНИЧЕСТВО

Мне все, что хочу; партнеру, все, что хочет
стратегия требует значительно больше времени и активного совместного участия.

В каких случаях ЭФФЕКТИВНО:

- решение проблемы важно для двоих
- у вас длительные и тесные отношения
- есть время поработать над проблемой
- у вас одинаковая власть, либо она игнорируется

Конфликтные личности

КОНФЛИКТОГЕННАЯ ЛИЧНОСТЬ БЕСКОНФЛИКТНОГО ТИПА

Это человек, который не имеет своей воли, который сильно подвержен влиянию других людей, в первую очередь подвержен влиянию лидера. Вам он говорит, что с вами согласен, через 5 минут он другому говорит, что он с ним согласен. И все вы вообще правы и т.д. Это такая парадоксальная личность, за счет этого конфликты и возникают — он мне говорит одно, потом другому говорит другое, а мы придерживаемся разных точек зрения. Этот человек боится ругаться, он боится нарушить хорошие отношения. Как правило, эти люди боятся конфликтов, они хотят поддерживать со всеми дружеские, хорошие отношения. Главное, чтобы рядом были все хорошие, приятные знакомые. За счет этого они становятся источником конфликта, хотя они абсолютно не конфликтны. Они ни с кем не любят ругаться, поэтому и соглашаются.

КОНФЛИКТОГЕННАЯ ЛИЧНОСТЬ НЕУПРАВЛЯЕМОГО ТИПА

Самый сложный тип. Это люди, которые демонстративно нарушают все правила приличия, которые ведут себя подчеркнуто агрессивно. Не делают никаких выводов из своих поступков прошлых, неправильных. Они сами себя контролируют плохо, не могут себя контролировать и планировать свои поступки. Могут вспыхнуть ударить кулаком по столу, могут ударить человека. Спрогнозировать поведение такого человека вы не можете, даже если вы его давно знаете. В этой ситуации, даже если он подпись поставил, он может взять бумагу, разорвать и сказать: все заново начинаем, меня не волнует, что я там написал. Он явно идет на конфликт, нарушая все договоренности. Не важно юридические или нет.

КОНФЛИКТОГЕННАЯ ЛИЧНОСТЬ СВЕРХТОЧНОГО ТИПА

Люди, которые очень пунктуальны, дотошны, придирчивы к мелочам, дисциплинированы очень. Заниженная самооценка, во всех конфликтах и бедах они обвиняют чаще всего самих себя, в неудачах тоже самих себя обвиняют, ищут причину не в других людях, а в себе. Конфликтными они становятся в тот момент, когда начинают придираться к мелочам: показалось запятая не там поставлена и начинают докапываться «как же ты не увидел, запятая не там поставлена?», «здесь нужно было написать с большой буквы, а ты с маленькой!...» - конфликт из-за этого. Они придираются к мелочам, а потом из-за этого же и страдают. У них чувство вины и совести очень высокое, потом занимаются самокопанием и из-за этого страдают: у них головные боли частые, бессонницы из-за этого. Все время вспоминают, переживают, что же я так приставал, не надо было. Этим людям тяжелее с самими собой, чем с другими людьми в результате.

КОНФЛИКТОГЕННАЯ ЛИЧНОСТЬ РИГИДНОГО ТИПА

Ригидность (лат.) – жесткость, консерватизм. Это люди, которые очень четко придерживаются своих взглядов, их очень трудно переубедить. Если им чего-то надо, то могут пройти по головам, как «танк». Не обращая внимания ни на авторитеты, ни на что. За счет этого и возникает конфликтная ситуация. Им бесполезно что-либо говорить, никаких аргументов они не слушают, и все равно добьются своего, что им нужно. Люди с завышенной самооценкой, прямолинейны, говорят все, что думают о вас «без обиняков», ничего скрывать не будут, «правду матку» режут. У них есть авторитеты, которым они доверяют, но этих людей очень мало. Такой человек будет идти наперекор всем, но тем не менее, личность ригидного типа может прислушаться к мнению авторитетного человека, который для него важен, значим (друг, например).

КОНФЛИКТОГЕННАЯ ЛИЧНОСТЬ ДЕМОНСТРАТИВНОГО ТИПА

Личность, которая демонстрирует всем какая она - замечательная, это люди которые часто провоцируют конфликт сознательно. Потом их и разрешают, и у них это очень хорошо получается. Они сознательно их провоцируют, чтобы показать, какой я замечательный имею их разрешать. И все начинают обращать внимание – смотрите какой. Демонстративная личность сделает все, чтобы оказаться в центре внимания, и не важно будут говорить вот какая она плохая или хорошая. Она попала в центр внимания и все. И чем больше людей о ней говорят, это все идет на пользу демонстративной личности.