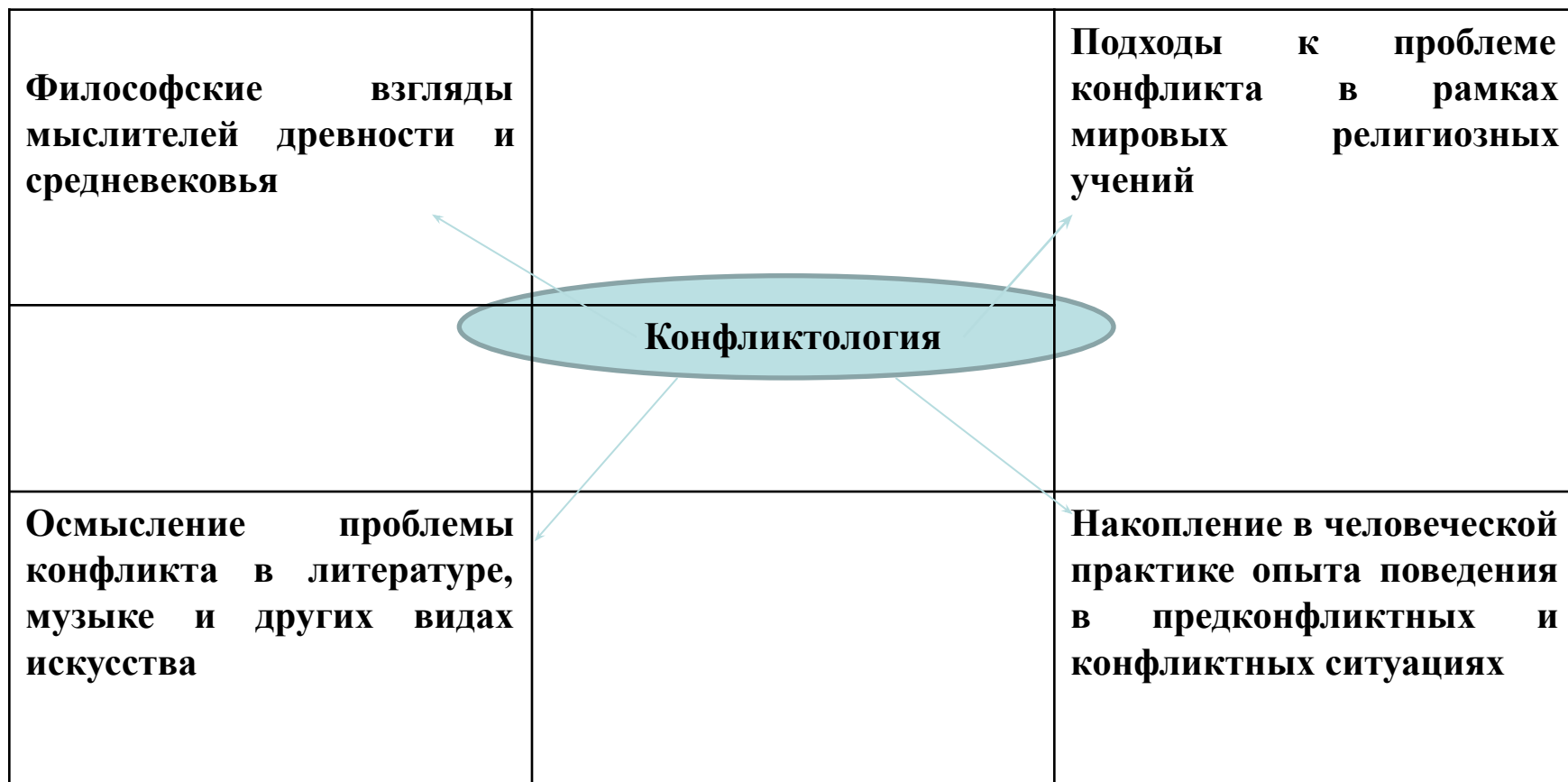


Литература

1. Анцупов А.Я., Шипилов А.И. *Конфликтология: Учебник для вузов.* – М.: ЮНИТИ, 1999.
2. Берн Э. *Игры, в которые играют люди. Люди, которые играют в игры.* — СПб.; М: «Университетская книга» АСТ, 1998.
3. Гришина Н.В. *Психология конфликта* – СПб.: Питер, 2000.
4. Дмитриев А.В. *Конфликтология: Учебное пособие.* – М.: Гардарики, 2000.
5. Козер Л. *Функции социального конфликта.* — М: Идея-Пресс, Дом интеллектуальной книги, 2000.
6. Козер Л. *Основы конфликтологии.* – СПб.: Светлячок, 1999.
7. Ликсон Ч. *Конфликт.* - СПб: Питер, 1997.
8. Уткин Э. А. *Конфликтология. Теория и практика.* — М.: «Тандем» ЭКМОС, 1998.
9. Шейнов В.П.. *Конфликты в нашей жизни и их разрешение.*- Минск:Амалфея,1996.

Конфликтология как наука. Становление конфликтологии

Источники конфликтологических знаний.



□ **Конфликтология** – это система знаний о причинах, особенностях и закономерностях возникновения, развития и функционирования конфликтов, а также о принципах и технологиях управления ими.

❖ ***Ральф Дарендорф (Германия)***

«Социальные классы и классовые конфликты в индустриальном обществе» (1957 г.)

❖ ***Льюис Козер (США)***

«Функции социальных конфликтов»
(1956 г.)

❖ **Конфликтология развивается на базе:**

а) психологии личности;

б) социальной психологии;

в) психологии общения.

□ **Конфликт** – это такое отношение между субъектами социального взаимодействия, которое характеризуется их противоборством на основе противоположно направленных мотивов (потребностей, интересов, целей, идеалов, убеждений) и (или) суждений (мнений, взглядов, оценок и т.п.).

- **Предмет конфликтологии** – закономерности, стороны, характеристики конфликтов, которые в состоянии исследовать наука на данном этапе своего развития.
- **Объект конфликтологии** – конфликт как явление социальное и психологическое.
- **Субъекты конфликтологии** – личность, группа, институты общества и их поведение в конфликтной ситуации.

НЕГАТИВНЫЕ ФУНКЦИИ КОНФЛИКТА

На личность

Ухудшение настроения.
Ощущения насилия.
Ухудшение качества индивидуальной деятельности.
Закрепление социальной пассивности личности.
Угроза здоровью.

На группу

Нарушение межличностных отношений. Ухудшение социально-психологического климата.
Ухудшение качества совместной деятельности (непонимание друг друга).
Снижение сплоченности группы (дух конфронтации заставляет бороться, а не решать проблемы).
Угроза жизни и здоровью.

ПОЗИТИВНЫЕ ФУНКЦИИ КОНФЛИКТА

На личность

Познание друг друга участниками контакта (своих интересов и интересов другого).
Ослабление психической напряженности.
Стимуляция активности человека. Повышение авторитета в случае правильного поведения.
Развитие личности (выполняет диагностическую роль).

На группу

Устранение противоречия в функционировании группы.
Толчок к изменению и развитию системы.
Стимуляция социальных процессов (вскрытие нерешенных проблем).
Сплачивание единомышленников.

□ Причины конфликта – это явления, события, факты, ситуации, предшествующие конфликту и при определенных условиях деятельности субъектов социального взаимодействия, вызывают его.

❖ Объективные факторы:

- ресурс, благо или ценность, по поводу которых ведется спор;
- возможности сторон конфликта;
- менталитет, культура общества;
- особенности социальной среды, в которой происходит конфликт;
- уровень благосостояния общества;
- политическая ситуация в обществе.

❖ Субъективные факторы:

- пол;
- возраст;
- особенности воспитания;
- уровень образования;
- особенности восприятия окружающей действительности;
- наличие психотравмирующего опыта в прошлом;
- тип нервной деятельности (холерик, флегматик, сангвиник, меланхоник).

□ **Конфликтная ситуация** – это противоречивые позиции сторон по какому-либо вопросу, стремление к противоположным целям, использование различных средств по их достижению, несовпадение интересов, желаний и т.д.

- ❖ **субъекты конфликта** – участники конфликтного взаимодействия, интересы которых затронуты непосредственно (отдельные личности, организации, группы, государства).
- ❖ Другая часть участников, чьи интересы затронуты косвенно, являются **посредниками, свидетелями, невольными участниками конфликта и т.д.**

- ❖ **объект конфликта** – конкретная материальная, социальная или духовная ценность, на которую претендует каждая из конфликтующих сторон.
- ❖ **предмет конфликта** – объективно существующая или воображаемая проблема, противоречие, являющееся причиной спора.

- ❖ **образ конфликтной ситуации (предмета конфликта)** – отображение предмета конфликта в сознании субъекта конфликтного взаимодействия.
- ❖ **позиции конфликтующих сторон** – это то, о чем они заявляют друг другу в ходе конфликта или в переговорном процессе.

ТИПЫ КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ

Характер конфликтной ситуации	Проявления
Недобросовестное исполнение обязанностей	Нарушение трудовой дисциплины. Брак в работе.
Неудовлетворительный стиль управления	Ошибки в подборе и расстановке кадров. Ошибки в организации контроля. Просчеты в планировании. Нарушение этики общения.
Неадекватное представление о конкретных ситуациях	Неправильные оценки, суждения о действиях других субъектов социального взаимодействия. Ошибки в выводах относительно конкретных ситуациях.
Индивидуально-психологические особенности личности	Нарушение принятых в социальной группе правил взаимоотношений. Нарушение этики общения.
Низкая профессиональная подготовка	Брак в работе. Неспособность принять адекватное решение.

ГРАНИЦЫ КОНФЛИКТА

- **Границы конфликта** – пространственные и временные рамки, за пределами которых нет того минимума структурных элементов конфликта, которые обеспечивают его существование как целостной системы.

- ✓ Пространственный (от минимального пространства до всего земного шара);
- ✓ Временной (продолжительность конфликта, его начало и конец);
- ✓ Внутрисистемный (количество участников внутри системы).

Три совпадающих условия:

- 1) первый участник сознательно и активно действует в ущерб другому участнику (т.е. своему противнику); при этом под действиями мы понимаем как физическое движения, так и передачу информации (устное слово, печать, телевидение и т.д.);
- 2) второй участник (противник) осознает, что указанные действия направлены против его интересов;
- 3) в связи с этим он и сам предпринимает ответные активные действия, направленные против первого участника. С этого момента можно считать, что конфликт начался.

❖ **Участники конфликта:**

- ✓ основные участники конфликта;
- ✓ группы поддержки;
- ✓ другие участники.

□ **Оппонент** – противоположная сторона, противопологающий, возражающий субъект в конфликте, споре.

- **Основной участник конфликта** – это те оппоненты, субъекты конфликта, которые непосредственно совершают активные (наступательные, защитные) действия друг против друга.
- **Инициатор конфликта** – субъект социального взаимодействия, который первым предпринимает действия в виде общения, поведения или деятельности, направленные против другой стороны и вызывающие ответные действия.

□ **Ранг оппонента** – это уровень возможностей оппонента по реализации своих целей в конфликте, «сила», выражающаяся в сложности и влиятельности его структуры и связей, его физические, социальные, материальные и интеллектуальные возможности, знания, навыки и умения, его социальный опыт конфликтного взаимодействия.

- **Группа поддержки** – отдельные лица или группа субъектов, оказывающие то или иное влияние на ход конфликта путем оказания помощи непосредственным участникам конфликта.
- **Другой участник конфликта** – такой субъект конфликта, который оказывает эпизодическое влияние на ход и результаты конфликта:
 - подстрекатель;
 - организатор;
 - медиатор.

- ❑ **Подстрекатель** – лицо, организация, государство, подталкивающее другого участника к конфликту.
- ❑ **Организатор** – лицо или группа, планирующие конфликт, различные пути обеспечения и охраны участников.
- ❑ **Медиатор** – третья сторона в конфликте, принимающая участие в его урегулировании.

□ **ДИНАМИКА КОНФЛИКТА** – ход развития конфликта во времени под воздействием его внутренних механизмов и внешних факторов и условий.

❖ **Три основные стадии развития конфликта:**

- 1) латентная стадия (предконфликтная ситуация);
- 2) стадия открытого конфликта;
- 3) стадия разрешения (завершения) конфликта.

□ **Латентный период** – первый, скрытый период в динамике конфликта, в ходе которого презентуется противоречие между сторонами и их позиции, а также в значительной степени формируется конфликтный потенциал дальнейшего взаимодействия.

□ **Предконфликтная ситуация** – это *возможность*, а не действительность конфликта, который не возникает на пустом месте, а вызревает постепенно, по мере развития и обострения противоречий, его вызывающих.

- **Открытый период конфликта** – второй, основной период динамики конфликта, состоящий в конфликтном взаимодействии сторон.

- **Конфликтное поведение** – это действие, направленное на то, чтобы прямо или косвенно блокировать достижение противостоящей стороной ее целей, намерений, интересов.

❖ Внутренние этапы открытого периода:

- 1) инцидент;
- 2) эскалация;
- 3) завершение конфликта.

□ **Инцидент** – это первое столкновение сторон, попытка с помощью сил решить проблему в свою пользу.

□ **Повод** – это то конкретное событие, которое служит толчком, предметом к началу конфликтных действий.

□ **Эскалация конфликта** – прогрессирующее во времени изменение интенсификация противоборства, при котором последующие разрушительные воздействия оппонентов на интересы друг друга (помехи, давление, насилие) выше по интенсивности, чем предыдущие.

- ❖ **Завершение конфликта** - это последний этап открытого периода конфликта.
- ❖ **Ситуации**, которые побуждают обе стороны или одну из них к прекращению конфликта:
 - ✓ явное ослабление одной или обеих сторон или исчерпание их ресурсов, не позволяющее вести дальнейшее противоборство;
 - ✓ очевидная бесперспективность продолжения конфликта и ее осознание его участниками;
 - ✓ обнаружившееся преобладающее превосходство одной из сторон и ее способность подавить оппонента или навязать ему свою волю;
 - ✓ появление в конфликте третьей стороны и ее способность и желание прекратить противоборство.

❖ **Способы завершения конфликта:**

- 1) устранение (уничтожение) оппонента или обоих оппонентов противоборства;
- 2) устранение (уничтожение) объекта конфликта;
- 3) изменение позиций обеих или одной из сторон конфликта;
- 4) участие в конфликте новой силы, способной завершить его путем принуждения;
- 5) обращение субъектов конфликта к арбитру и завершение его при посредстве третейского судьи;
- 6) переговоры как один из наиболее эффективных и часто встречающихся способов разрешения конфликта

ФОРМУЛЫ КОНФЛИКТА

❖ **Конфликтогены** – это вербальные или невербальные средства общения, а также действия или бездействия, примененные осознанно или неосознанно одним из субъектов социального взаимодействия по отношению к другому, которые вызывают у последнего отрицательные эмоциональные переживания и подталкивают его к агрессивным действиям по отношению к первому, способствуя возникновению конфликта между ними.

Конфликты типа А.

□ **КФГ1→КФГ2→КФГ3→.....→КФГ,**

□ КФГ1 – первый конфликтоген;

□ КФГ2 – второй конфликтоген, ответный на первый;

□ КФГ3 – третий конфликтоген, ответный на второй и т.д.

□ **КФГ2>КФГ1, КФГ3>КФГ2**

- ✓ Правило 1. Не употребляйте конфликтогены.
- ✓ Правило 2. Не отвечайте конфликтогеном на конфликтоген.
- ✓ Правило 3. Проявляйте эмпатию к собеседнику.
- ✓ Правило 4. Делайте как можно больше благожелательных посылов.

Конфликт типа Б

- $КС+И=КФ$
- КС – конфликтная ситуация;
- И – инцидент;
- КФ – конфликт.

Конфликт типа В

- $КС1+КС2+ \dots+КСn=КФ$, при этом $n \geq 2$
- КС – конфликтная ситуация

Правила формулирования конфликтной ситуации:

- ✓ **Правило 1.** Помните, что конфликтная ситуация – это то, что надо устранить.
- ✓ **Правило 2.** Конфликтная ситуация всегда возникает раньше конфликта.
- ✓ **Правило 3.** Формулировка должна подсказывать, что делать.
- ✓ **Правило 4.** Задавайте себе вопросы «почему» до тех пор, пока не докопаетесь до первопричины, из которой проистекают другие.

- ✓ **Правило 5.** Сформулируйте конфликтную ситуацию своими словами, по возможности не повторяя слов из описания конфликта.
- ✓ **Правило 6.** В формулировке обойдитесь минимумом слов.

КОНФЛИКТЫ И ТРАНСАКТНЫЙ АНАЛИЗ

□ **ТРАНСАКЦИЯ** – ЕДИНИЦА
ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ ПАРТНЕРТОВ ПО
ОБЩЕНИЮ, СОПРОВОЖДАЮЩАЯСЯ
ЗАДАНИЕМ ИХ ПОЗИЦИИ.

- Голод на стимуляцию
- Голод на узнавание
- Голод на удовлетворение потребности в неформальном общении
- Голод на события
- Голод на достижение
- Голод на признание
- Структурный голод

- ❑ **Д – дитя (ребенок)** – проявляет чувства обиды, страха, вины, подчиняется, шалит, проявляет беспомощность.
- ❑ **Р- родитель** – требует, оценивает, осуждает, одобряет, учит, руководит, покровительствует и т.д.
- ❑ **В – взрослый** – работает с информацией, рассуждает, анализирует, уточняет ситуацию, разговаривает на равных, апеллирует к разуму, логике и т.д.

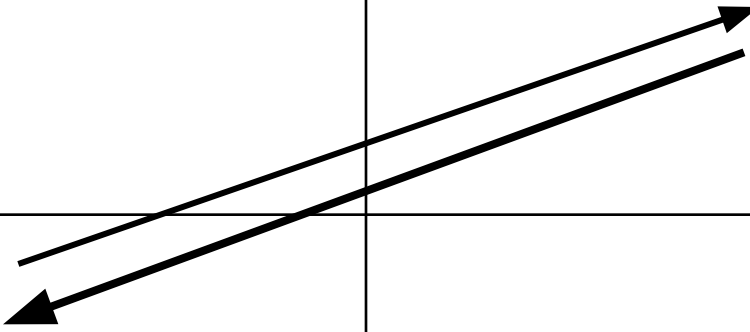
Алгоритм трансактного анализа:

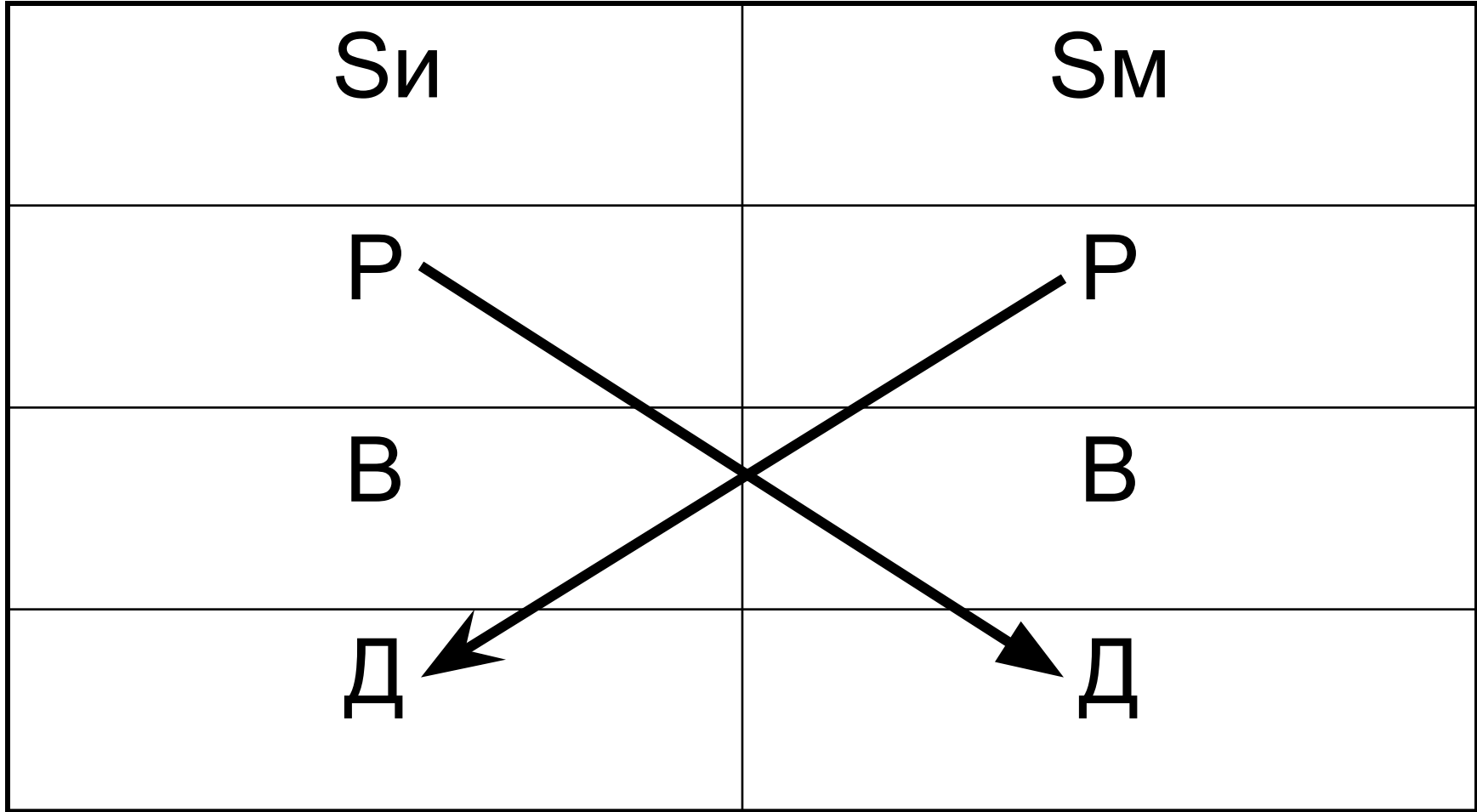
1. Составить матрицу.

$S_{и}$ (инициатор)	$S_{м}$ (мишень)
Р	Р
В	В
Д	Д

2. Выделить субъекты МЛВ (межличностного взаимодействия).
3. Уяснить с каких позиций выступает каждый из субъектов.
4. Уяснить направленность позиции каждого субъекта МЛВ и обозначить стрелками в матрице.
5. Обозначить сумму расхождений в позиции.

Si	Sm
P	P
B	B
D	D





**Конфликт как тип трудной
ситуации.**

Общие признаки трудной ситуации:

- наличие трудности, осознание личностью угрозы, препятствия на пути реализации каких-либо целей, мотивов;
- состояние психической напряженности как реакция личности на трудности, преодоление которых значимо для субъекта;
- заметное изменение привычных параметров деятельности, поведения, общения, выход за рамки «обыкновенности».

□ Психическая напряженность – это психическое состояние личности в трудной ситуации, с помощью которого осуществляется переход от одного уровня регуляции к другому, более адекватному сложившейся обстановке.

Основные виды трудных ситуаций:

- ✓ ситуация деятельности;
- ✓ ситуация социального взаимодействия;
- ✓ ситуация внутриличностного плана.

УСЛОВИЯ:

1. Трудность как потенциальная угроза.
2. Трудность как непосредственная угроза.
3. Трудность как реализующаяся угроза.

Отличия трудной ситуации социального взаимодействия от простой

Трудная ситуация	Простая ситуация
Наличие противоречия в ценностно-мотивационных ориентациях субъектов и его осознание обеими сторонами	Противоречие либо отсутствует, либо осознается только одной из сторон
Напряженное психическое состояние	Оптимальное психическое состояние
Конкурентное взаимодействие, вплоть до конфронтации	Кооперативное или нейтральное взаимодействие

- ✓ **Внутриличностные затруднения** – относительно несложные проблемы внутренней жизни человека. Представляют собой психические состояния, нерешительности, отсутствия решения проблемы.
- ✓ **Внутриличностные конфликты** – наиболее обширный тип внутриличностных трудных ситуаций. Острота протекания внутриличностного конфликта зависит от восприятия личностью значимости трудной ситуации, ее психологической устойчивости.

Субъективная составляющая:

- объективной угрозы может и не быть, а человек, ошибаясь, воспринимает ситуацию как трудную;
- могут существовать реальные объективные факторы (угроза смерти, опасность аварии), но человек не знает об их существовании и не осознает ситуацию как трудную;
- личность может осознавать трудность ситуации, но неоправданно считать ее не слишком трудной для себя;
- ситуация может быть очень значима для личности, но не находя ее решения, человек может прибегнуть к психологической защите и уйти от ее реального веса;
- ситуация может быть объективно сложной, но наличие знаний и опыта позволит преодолеть ее без особых трудностей.

Формы психической напряженности:

- ✓ перцептивная (возникающая при затруднении в восприятии);
- ✓ интеллектуальная (человек затрудняется решить задачу);
- ✓ эмоциональная (возникают эмоции, дезорганизирующие поведение и деятельность);
- ✓ волевая (человек не может управлять собой);
- ✓ мотивационная (связанная с борьбой мотивов).

□ Психологическая устойчивость –
характеристика личности, состоящая в
сохранении оптимального
функционирования психики в условиях
фрустрирующего и стрессогенного
воздействия трудных ситуаций.

Компоненты психологической устойчивости:

- ЭМОЦИОНАЛЬНЫЙ;
- ВОЛЕВОЙ;
- ИНТЕЛЛЕКТУАЛЬНЫЙ (ПОЗНАВАТЕЛЬНЫЙ);
- МОТИВАЦИОННЫЙ;
- ПСИХОМОТОРНЫЙ.

□ Конфликтоустойчивость – это специфическое проявление психологической устойчивости, способность человека оптимально организовать свое поведение в трудных ситуациях социального взаимодействия, бесконфликтно решать возникшие проблемы в отношениях с другими людьми.

ВНУТРИЛИЧНОСТНЫЙ КОНФЛИКТ

❖ **Внутриличностный конфликт** – острое негативное переживание, вызванное затянувшейся борьбой структур внутреннего мира личности, отражающее противоречивые связи с социальной средой и задерживающее принятие решение.

Подходы к пониманию.

- Психоаналитическое направление – столкновение желаний (З.Фрейд); регресс на более низкий уровень психики (К.Юнг); столкновение стремлений к удовлетворению желаний и к безопасности и как противоречие «невротических потребностей» (К.Хорни).
- Бихевиоризм – плохая привычка, результат ошибочного воспитания (Б.Скиннер); фрустрация (Н.Миллер, Дж.Доллард)
- Гуманистическая психология – противоречие между осознанными, но ложными самооценками (К.Роджерс); нереализованная потребность человека в самоактуализации (А.Маслоу)

□ **Фрустрация** - психическое состояние человека, вызываемое объективно непреодолимыми (или объективно так воспринимаемыми) трудностями, возникающими на пути к достижению цели.

- Когнитивная психология – когнитивный диссонанс как негативное состояние в ситуации несоответствия знания и поведения или несовпадения двух знаний (Л.Фестингер)
- Теория поля – эта ситуация, в которой на субъекта действуют противоположно направленные силы примерно одинаковой величины и субъект вынужден делать выбор между тенденциями (К.Левин).
- Логотерапия - потеря смысла жизни (В. Франкл)

- Интеракционизм – конфликт ролей (А. Голднер)
- Психосинтез – острые противоречия внутри личности, снижающие цельность «Я» (Р.Ассаджоли)

- ❖ Три типа конфликтной ситуации К. Левина (1890 – 1947)

Конфликтная ситуация – это ситуация, в которой на индивида одновременно действуют противоположно-направленные силы равной величины.

- 1) Человек находится между двумя положительными силами равной величины.

Л – личность, С1+– сила 1, С2+– сила 2.



2) Человек находится между двумя приблизительно равными отрицательными силами.



3) На человека одновременно действуют две разнонаправленные силы равной величины и в одном и том же месте.



«Я – концепция» К.Роджерса (1902 – 1987).

❖ **«Я-концепция»** – представление личности о самой себе, образ собственного «Я», формирующийся в процессе взаимодействия личности с окружающей средой. На основе «Я-концепции» происходит саморегуляция поведения человека.

❖ Теории потребностей А.Маслоу (1908 – 1968)

□ **Самоактуализация** – это стремление человека к возможно более полному выявлению и развитию своих личностных возможностей, потребность в самосовершенствовании, в максимальной реализации своего потенциала.

- ✓ 1. Физиологические потребности, связанные с поддержанием внутренней среды организма;
- ✓ 2. Потребность в безопасности, стабильности, уверенности, свободе от страха, защищенности;
- ✓ 3. Потребность в любви и привязанности, общении, общественной активности;
- ✓ 4. Потребность в уважении, самоуважении, независимости, самостоятельности, компетентности, в желании иметь определенную компетенцию, призвание, достоинство;
- ✓ 5. Потребность в самоактуализации.

- ❖ Самая высшая потребность – это потребность в самоактуализации, то есть в реализации потенций, способностей и талантов человека.

- ✓ способность принимать жизнь такой, какая она есть;
- ✓ конструктивный подход к жизни и неудачам;
- ✓ способность принимать людей такими, какие они есть, не критикуя и не осуждая их;
- ✓ доброжелательное сотрудничество с людьми;
- ✓ чувство собственного достоинства и самоуважения;
- ✓ эмоциональная независимость, богатая внутренняя жизнь;
- ✓ зрелость чувств;
- ✓ автономия и способность противостоять социальному натиску;
- ✓ более объективная система оценок;
- ✓ постоянное стремление к самосовершенствованию, повышению знаний, умений, способов взаимодействия с людьми, улучшения своего характера и т.п.;
- ✓ творческий подход к любому делу, открытость новому опыту, т.е. усиление креативности;
- ✓ конгруэнтность, т.е созвучие, совпадение мыслей, слов, действий, желаний человека

❖ Теория В.Франкла (р. 1905)

логотерапия (от гр. *logos* – мысль, разум и гр. *therapeia* – лечение). Логотерапия «занимается смыслом человеческого существования и поиском этого смысла».

«Главной движущей силой жизни каждого человека является поиск им смысла жизни и борьба за него. Но осуществить смысл жизни удастся лишь немногим. Отсутствие же его порождает у человека состояние, которое он называет экзистенциальным вакуумом, или чувством бесцельности и пустоты. Именно экзистенциальный вакуум и порождает в широких масштабах внутриличностные конфликты, выражающиеся с наибольшей силой в «ноогенных (нусогенных) неврозах» (от гр. noos – смысл)».

❖ **Характеристики внутриличностного конфликта:**

- 1) внутриличностный конфликт появляется в результате взаимодействия элементов внутренней структуры личности;
- 2) сторонами внутриличностного конфликта выступают одновременно существующие в структуре личности разноплановые и противоречивые интересы, цели, мотивы и желания;
- 3) внутриличностный конфликт возникает только тогда, когда силы, действующие на личность, являются равновеликими. В противном случае человек из двух зол просто выбирает меньшее, из двух благ – большее, а наказанию предпочитает награду;

4) любой внутренний конфликт сопровождается негативными эмоциями;

5) основу любого внутриличностного конфликта составляет ситуация, характеризующаяся:

- противоречивыми позициями сторон;
- противоположными мотивами, целями и интересами сторон;
- противоположными средствами достижения целей в данных условиях;
- отсутствием возможности удовлетворения какой-либо потребности и вместе с тем невозможностью ее устранения.

□ Конфликт потребностей. Его основание заключается в том, что наши потребности могут противостоять друг другу и побуждать нас к различным действиям.

□ Конфликт между потребностью и социальной нормой. Очень сильная потребность может столкнуться внутри нас с принудительным императивом. Независимо от того, уступим мы или нет этой потребности, ситуация становится конфликтной.

□ Конфликт социальных норм.

Сущность этого конфликта заключается в том, что человек испытывает равнозначное давление двух противоположных социальных норм.

□ Мотивационный конфликт. Это конфликты между бессознательными стремлениями, между стремлениями к обладанию и безопасности, между двумя положительными тенденциями (ситуация буриданова осла).

□ **Нравственный** (моральный или нормативный) конфликт. Это конфликт между желанием и долгом, между моральными принципами и личными привязанностями.

□ **Конфликт нереализованного желания, или комплекса неполноценности.** Это конфликт между желаниями личности и действительностью, которая блокирует их удовлетворение. Иногда его трактуют как конфликт между «хочу быть таким, как они» и невозможностью это желание реализовать.

□ ***Ролевой конфликт*** выражается в переживаниях, связанных с невозможностью одновременно реализовать несколько ролей (*межролевой* внутриличностный конфликт), а также с различным пониманием требований, предъявляемых самой личностью к выполнению одной роли (*внутриролевой* конфликт).

□ **Адаптационный конфликт** имеет два смысла. В широком смысле он понимается как возникающий на основе нарушения равновесия между субъектом и окружающей средой, в узком смысле – как возникающий при нарушении процесса социальной или профессиональной адаптации.

□ **Конфликт неадекватной самооценки** возникает из-за расхождения между претензиями личности и оценкой своих возможностей.

- **Невротический конфликт** – результат сохраняющегося в течение длительного времени обычного внутриличностного конфликта, характеризуется высшим напряжением и противоборством внутренних сил и мотивов личности.
- **Когнитивный конфликт** – как столкновение несовместимых представлений. Индивид имеет два знания (мнения), психологически несовместимых (не согласованных).

СПОСОБЫ РАЗРЕШЕНИЯ ВНУТРИЛИЧНОСТНОГО КОНФЛИКТА

❖ **Разрешение (или преодоление) внутриличностного конфликта** – это снятие внутреннего напряжения личности, преодоление противоречий между различными элементами ее внутренней структуры и достижение состояния внутреннего равновесия, стабильности и гармонии.

Способы разрешения

- Вытеснение;
- Сублимация;
- Регрессия;
- Рационализация;
- Проекция;
- Замещение;
- Интеллектуализация;
- Идентификация;
- Обособление;
- Воображение.

- ❖ **Вытеснение** – процесс, в результате которого не приемлемые для личности мысли, воспоминания, переживания изгоняются из сознания и переводятся в сферу бессознательного;
- ❖ **Сублимация** – преобразование инстинктивных форм психики (энергии или агрессии) в более приемлемые для индивида и общества формы;
- ❖ **Регрессия** – возвращение индивида к ранним детским формам поведения, переход на предшествующие уровни психического развития;

- ❖ **Рационализация** – сокрытие от самого себя истинных, но неприемлемых мотивов действий и мыслей;
- ❖ **Проекция** – осознанное или бессознательное перенесение собственных свойств, чувств и состояний, не приемлемых для личности, на внешние объекты;
- ❖ **Замещение** – имеет две формы проявления:
 - 1) замещение объекта, перенесение негативных чувств и действий с одного объекта, который их вызвал, на другой объект, не имеющий к ним отношения;
 - 2) замещение чувств – это форма характеризуется тем, что объект, вызвавший недовольство индивида, остается прежним, а чувство по отношению к нему меняется на противоположное.

- ❖ **Интеллектуализация** – способ анализа стоящих перед человеком проблем, для которого характерна абсолютизация роли мыслительного компонента при полном игнорировании чувственных элементов анализа;
- ❖ **Идентификация** – процесс отождествления субъекта с другим лицом или группой, посредством которого он усваивает образцы поведения «значимых других», формирует свое сознание и принимает ту или иную роль;
- ❖ **Обособление** – отказ от необходимости думать о возможных негативных последствиях будущих событий и действий;
- ❖ **Воображение** – создание программы поведения, когда проблемная ситуация, порождающая внутриличностный конфликт, неопределенна.

ПОВЕДЕНИЕ ЛИЧНОСТИ В КОНФЛИКТЕ.

Основные модели поведения личности в конфликтном взаимодействии.

- **Основные модели поведения личности в конфликтной ситуации:**
 - конструктивная;
 - деструктивная;
 - конформистская.

Стратегии поведения в конфликте:

- Уклонение (молчание, физический уход, переход на деловые отношения, полный разрыв);
- приспособление (согласие, подавление своих чувств, подстраивание под другого человека, создание вида, что все в порядке);
- конфронтация (привлечение союзников, невербальные жесты);
- сотрудничество (выяснение потребностей, поиск решений) ;
- компромисс (поддерживание отношений, уступки, избегание острых столкновений, поиск справедливого решения).

Модель двойной заинтересованности (Дж. Рубин) - заинтересованность в собственном успехе и заинтересованность в успехе другой стороны (от полного безразличия до высшей степени выраженности).

- Данная модель предполагает эффективное использование каждой стратегии при наличии выполнения ряда условий.

Условия, определяющие заинтересованность стороны в собственных успехах

- **Значимость интересов, удовлетворению которых способствуют эти успехи;**
- **значение, которое эти успехи могут иметь для иных сфер жизни субъекта;**
- **позиция (позитивное или негативное отношение), с которой сторона конфликта относится к своим успехам;**

- степень боязни конфликта;
- ранг конфликтующих (представители групп труднее идут на уступки, чем ни от кого не зависящие индивиды);
- уровень сплоченности конфликтующих групп.

- **Условия, определяющие заинтересованность стороны в успехах оппонента:**

- форма заинтересованности искренняя, инструментальная.
- глубина заинтересованности существенная, ситуативная.

- **Модель двойной заинтересованности:**

Проигрыш- проигрыш	Уклонение
Выигрыш- проигрыш	Соперничество
Проигрыш- выигрыш	Приспособление
50/50	Компромисс
Выигрыш- выигрыш	Сотрудничество

- в Двухмерная модель стратегий поведения конфликте Томаса—Киллмена:



- **Соперничество** (соревнование) (+Настойчивость, - Сотрудничество) – неэффективный стиль поведения, выражающийся в стремлении добиться своих интересов, не принимая во внимание интересы других;
- **Избегание** (- Настойчивость, - Сотрудничество) – уход от конфликта, подразумевающий как уклонение от сотрудничества, так и отказ отстаивать собственные интересы;
- **Приспособление** (- Настойчивость, + Сотрудничество) – пренебрежение собственными интересами ради интересов других.
- **Компромисс** (+Настойчивость, +Сотрудничество) – соглашение между конфликтующими сторонами, достигаемое путем взаимных уступок;
- **Сотрудничество** (кооперация) (+Настойчивость, +Сотрудничество) – альтернативное решение конфликта, полностью удовлетворяющее интересам всех конфликтующих сторон.