

Лекция 2. Структурная и динамическая модель конфликта

Элементы структуры конфликта
Виды конфликтов
Этапы конфликта

Рекомендуемая литература

1. Анцупов А.Я., Шипилов А.И. Конфликтология: Учебник для вузов. 3-е изд. - 2008.
2. Анцупов А.Я., Баклановский С.В. Конфликтология в схемах и комментариях. - СПб. - 2005.
3. Гришина Н.В. Психология конфликта. - СПб. - 2005
4. Козер Л. Основы конфликтологии.- СПб. - 2001.
5. Психология деловых конфликтов. Хрестоматия. - Самара: Бахрах-М. – 2007.

Позитивные функции	Негативные функции
Разрядка напряженности между сторонами	Большие эмоциональные, материальные затраты на участие в конфликте
Получение новой информации об оппоненте	Увольнение сотрудников, снижение дисциплины, ухудшение социально-психологического климата в коллективе
Стимулирование к изменениям и развитию	Чрезмерное увлечение процессом конфликта в ущерб работе
Снятие синдрома покорности подчиненных	После завершения конфликта — уменьшение сотрудничества в коллективе
Диагностика возможностей оппонентов	Сложное восстановление деловых отношений («шлейф конфликта»)
Сплочение в борьбе с внешним врагом	Представление о побежденных группах как о врагах

Структура конфликта

- Структура конфликта - строение и внутренняя форма организации конфликта.
- Включает объективную и субъективную стороны. К объективной относятся:
 - участники (стороны) конфликта;
 - предмет конфликта;
 - объект конфликта;
 - микросреда;
 - макросреда.
- Субъективное содержание:
 - мотивы сторон;

Характеристика участников конфликта

- **1. Участники К.:** - внутриличностного, - межличностного, межгруппового.
- **2. Среди прямых участников:** инициатор (или зачинщик)
- **3. Косвенные участники:**
 - провоцируют К. (подстрекатель, провокатор);
 - содействуют прекращению К. (посредник, медиатор, судьи);
 - поддерживают стороны (пособник, союзник, гр. поддержки);
 - могут быть организатором конфликта;
 - могут быть жертвой конфликта.

- **4. *Ранг* - позиция стороны по отношению к противоборствующей:**
 - оппонент 1 ранга - преследующий собственные интересы;
 - оппонент 2 ранга - преследующий групповые интересы;
 - оппонент 3 ранга - структура из взаимодействующих друг с другом групп;
 - оппонент 4 ранга – гос. структуры от имени закона.
- **5. *Социальный статус* - совокупность прав или обязанностей.**
- **6. *Потенциал* - способность противодействовать.**

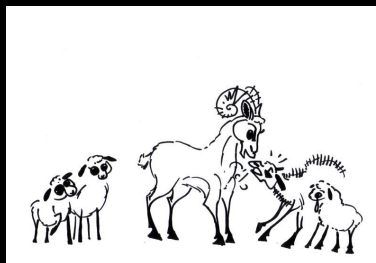
Предмет конфликта - объективно существующая или воображаемая проблема как источник раздора между сторонами; то основное противоречие, из-за которого и ради разрешения которого стороны вступают в противоборство.



- **Объект конфликта - материальная (ресурс), духовная (идея, норма, принцип и т.д.) или социальная (власть) ценность, к обладанию или пользованию которой стремятся оба оппонента.**
- **3 типа объектов конфликта:**
- **объекты, которые не могут быть разделены на части, владеть ими совместно с кем-нибудь невозможно;**
- **объекты, которые могут быть разделены на части в пропорциях;**
- **объекты, которыми участники конфликта могут владеть совместно (это ситуация мнимого конфликта).**

- объект не существует сам по себе, он становится таковым при наличии интереса к нему субъектов
- дефицитность объекта конфликта и необходимость его использовать
- исторический характер объектов К.
- релятивизм, связанный с разными субъективными оценками значимости
- реалистичность или нереалистичность

Микросреда конфликта - это совокупность условий взаимодействия людей, непосредственно влияющих на межличностный и межгрупповой конфликт. Масштаб микросреды - это малая социальная группа.



Макросреда конфликта - условия, которые влияют на развитие конфликтов между большими социальными группами и государствами.

Три вида среды конфликта:

- 1) физическая,**
- 2) общественно-психологическая,**
- 3) социальная.**

Субъективные составляющие конфликта

- **1. Мотивы сторон - побуждения к вступлению в конфликт, связанные с удовлетворением потребностей оппонента: «быть понятым», поддержанным окружающими, «быть справедливым», «сохранить лицо», «оказаться правым».**
- **Закон: истинные мотивы чаще скрывают.**
- *Целевая структура:*
- **Цели, связанные с предметной стороной К.**
- **Цели, связ.с социальными аспектами**
- **Цели, связ.с потребностью обосновать свою позицию.**
- **Конфликт существует, если стороны преследуют несовместимые цели.**

- **2. Конфликтное поведение -** противоположно направленные действия в скрытых от внешнего восприятия мыслительной, эмоциональной и волевой сферах оппонентов.
- **Принципы конфликтного поведения:** концентрация сил, координация сил, нанесение удара по наиболее уязвимому пункту, экономия сил и времени.
- **Стратегия поведения - установка на определенное поведение:** соперничество, сотрудничество, компромисс, приспособление, избегание.
- **Стратегии в конфликте - через ряд тактик**

- **3. Информационные модели - восприятие оппонентами конфликта.**
- **Законы соответствия образа конфликта реальности может быть различной:**
- **Конфликтная ситуация существует, но не осознается участниками.**
- **Конфликтная ситуация воспринимается искаженно (неадекватно воспринятый конфликт).**
- **Конфликтная ситуация отсутствует, но отношения сторон ошибочно воспринимаются как конфликтные (ложный конфликт). Конфликтная ситуация объективно существует и адекватно воспринимается участниками - адекватно воспринимаемый конфликт.**

Факторы определения ситуации

- **Объективные - общее «коллективно разделяемое» знание, позволяющее прийти к согласию.**
- **Ситуации с «сильными» характеристиками допускают небольшие индивидуальные вариации в поведении; ситуации со «слабыми» характеристиками допускают большие индивидуальные различия.**
- **Групповые факторы определения ситуации - влияние возраста, пола, профессиональных особенностей на характер конфликтов.**
- **Индивидуальные факторы определения ситуации - личностная тревожность, локус контроля, тип личности, стратегия поведения.**

Психологические ориентации участников К.

- **Когнитивная** - комплексы представлений: мы «за» или «против» друг друга, связаны ли мы т. о., что вместе выиграем или вместе проиграем, или же если один выигрывает, то другой проигрывает.
- **Мотивационная** - тенденция воспринимать другого негативно, иметь подозрительные и враждебные установки, закрытость, агрессивность.
- **Моральная** - обязательства по соблюдению правил, или борьба ведется без правил, когда «все средства хороши».

Адекватность отражения конфликтной ситуации

- **Фундаментальная характеристика образа другого в конфликте - *пристрастность*. Поведение «оппонента» воспринимается другим участником как «неправильное», «неестественное», «нелогичное».**
- **Закон : в возникновении конфликта всегда виноват другой.**
- **Противопоставление себя и другого выполняет защитную**

Нормативное обоснование поведения включает:

- **«Двойной стандарт» нормативов;**
- **Каузальная атрибуция - свое поведение подходит под влияние ситуации, чужое – под влияние их Л.**
- **«Ошибка ложного согласия» - свое поведение «нормальное», потому что «все так делают».**
- **Позитивное «Я»: «хорошие люди совершают хорошие поступки», «плохие люди - плохие».**
- **Критерий справедливости / несправедливости – свое поведение морально обосновывается.**
- **Стереотип «нечестной игры» - партнер рассматривается как помеха в достижении целей и должен быть использован или нейтрализован.**

Типологии конфликтов

- 1. Антагонистический - Неантагонистический
- 2. Сферы проявления: Эк., Социал., Полит., Прав., Управ.
- 3. Степень длительности и напряженности: бурные и быстротекущие, слабовыраженные и вялотекущие, слабовыраженные и быстротекущие
- 4. Субъекты: внутриличностные, межличностные, групповые
- 5. Социальные последствия: конструктивные, деструкт.
- 6. Объект конфликта: реалистичные, нереалистичные.
- 7. Ранг участников: горизонт., вертикальные, смешанные.
- 8. Факторы: однофакторные, многофакторные и кумулятивные конфликты.
- 9. Характер протекания: канализируемые и эскалирующие конфликты.
- 10. Временные параметры: единичные, периодические, частые или скоротечные, длительные, затяжные К.

- **11. Форма проявления: открытые, скрытые, потенциальные.**
- **12. Способ разрешения: компромиссные, антагонистические.**
- **13. Масштабы проявления: локальные, общие.**
- **14. Начало конфликта: спонтанные, инициированные, спровоцированные.**
- **15. Характер причины: объективные, субъективные.**
- **16. Последствия: целесообразные и нецелесообразные.**
- **17. Форма проявления: эмоциональные, рациональные, иррациональные.**
- **18. Силовое давление: невооруженные (таможенные войны); вооруженные.**
- **19. Потребности субъектов: ресурсные, статусно ролевые, конфликты ценностей, норм, принципов.**
- **20. Нормы: институционализированные – неинституализированные.**

Сигналы конфликта, составляющие линейный ряд

- **Дискомфорт** - Еще ничего не сказано, проблема не ясна, но появляется ощущение «что-то не так»
- **Инцидент** - Первое столкновение, но оно не воспринимается как типическое.
- **Непонимание** - Участники формируют негативный имидж друг друга.
- **Напряжение** - Добавляются негатив. отношения, кот. становятся постоянными.
- **Кризис** - Нормальное функционирование уже невозможно.

- **Инцидент - конфликтный эпизод, завязка конфликта, ситуация взаимодействия, в которой происходит столкновение интересов или целей. Именно с этого эпизода конфликт становится для оппонентов реальностью. Это последняя капля, здесь человек узнает о границах своей толерантности.**
- **4 типа инцидента по характеру возникновения:**
- **1. Объективные целенаправленные инциденты.**
- **2. Объективные нецеленаправленные инциденты.**
- **3. Субъективные целенаправленные (человек идет на конфликт, чтобы решить свои проблемы).**
- **4. Субъективные нецеленаправленные (нечаянно столкнулись интересы сторон).**

- **Эскалация - прогрессирующее во времени развитие К., когда последующие разрушительные воздействия оппонентов интенсивнее, чем предыдущие.**
- **Внешний план эскалации - в теории симметричного схизмогенеза (Г. Бейтсон).**
- **Схизмогенез - изменение поведения в результате накопления опыта взаимодействия. 2 варианта С.:**
- **дополнительный - взаимодействие по принципу взаимодополнения действий (настойчивость первого оппонента и уступчивость второго или наступательные действия и оборона);**
- **симметричный - субъекты используют одинаковые поведенческие модели (на действие первого оппонента второй отвечает действием той же направленности, но интенсивнее).**

- **Ф. Глазл: эскалация конфликта - движение вниз к нарастанию социальной турбулентности. «Ступени эскалации» - вниз принудительно в те области, где колоссальная «подчеловеческая энергия», неоподвластная управлению человеком.**
- **Конфликтующие скатываются по наклонной плоскости, нельзя удержаться. На каждой ступени свои установки, интенции, перцепции и интеракции.**

Девять ступеней эскалации:

- **Отвердевание**
 - **Дебаты**
 - **Действия**
 - **Имидж, коалиция**
 - **Потеря лица**
 - **Стратегия угроз**
 - **Ограниченные уничтожающие удары**
 - **Расщепление**
 - **Вместе в пропасть.**
- **На 9 ступени уже ни шагу назад, тотальная конфронтация даже ценой самоуничтожения.**

Завершение конфликта

**Различают завершение и разрешение
конфликта.**

Завершение – любая форма его окончания.

**Разрешение - частный случай завершения
конфликта.**

- **1. Цена конфликта - сумма 3 величин:**
- **затрат энергии, времени и сил;**
- **ущерба, наносимого другой стороной;**
- **потерь, связанных с ухудшением ситуации.**
- **2. Цена выхода из конфликта - разность между утратами, с которыми сопряжен выход из конфликта (статуса, перспектив, приобретений, затрат) и приобретениями (освобождение сил для другой деятельности, открытие новых возможностей).**