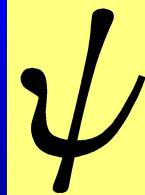


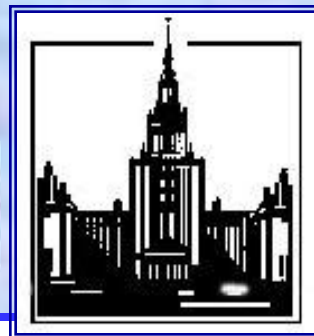
Тема: «Сущность психологического конфликта»



Лекция № 6 по учебной дисциплине «Основы конфликтологии»

Доцент кафедры психологии МГУ имени
М.В. Ломоносова В.Н. Ковалев

Kovalev_vn@mail.ru



ЦЕЛЬ ЛЕКЦИИ:



ИЗУЧИТЬ СУЩНОСТЬ, СТРУКТУРУ,
ПРИЗНАКИ И ФУНКЦИИ
ПСИХОЛОГИЧЕСКОГО КОНФЛИКТА



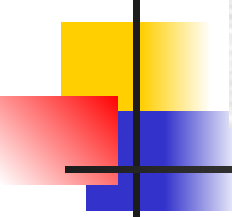


ПЛАН:

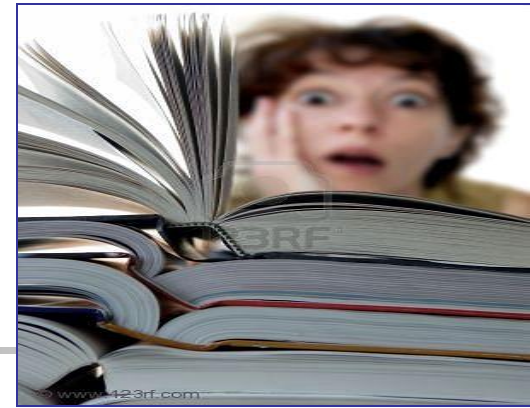


- Понятие и психологические детерминанты конфликта;
- Структура конфликта и его динамика;
- Признаки конфликта;
- Функции конфликта.





Литература:



- Гришина Н.В. Психология конфликта. – СПб., 2000.
- Зеркин Д.П. Основы конфликтологии. - Ростов – на - Дону, 1998.
- Кармин А.С., Аллахвердова О.В., Викторov В.И. и др. Конфликтология / Под ред. А.С. Кармина. - СПб., 1999.
- Ковалев В.Н. Основы конфликтологии. – Севастополь, 2006.
- Рудакова И.А., Жильцова С.В., Филипенко Е.А. Конфликтология для педагогов. – Ростов/Дон, 2005.
- Уткин Э.А. Конфликтология: Теория и практика. – М., 1998.



Понятие «конфликт»

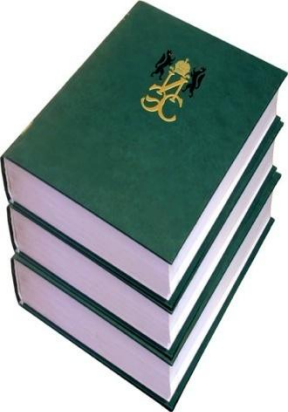


- Термин «**конфликт**» происходит от латинского *conflictus*, который в буквальном смысле означает столкновение, противодействие, противоборство. В психологической литературе понятие «конфликт» трактуется неоднозначно.
- **Г.В. Ложкин и Н.И. Повякель, Э.Я. Орлова:** **Конфликт** - столкновение разнонаправленных сил (ценностей, интересов, взглядов, целей, позиций) субъектов – сторон взаимодействия.
- **Д.П. Зеркин:** **Конфликт** - отражение стремления людей отстаиванию идей, принципов, интересов.
- **В.И. Андреев:** **Конфликт** - одна из форм человеческого взаимодействия, в основе которой лежат различного рода (реальные или иллюзорные, объективные и субъективные, в различной степени осознанные) противоречия между людьми.
- **Л. Козер:** **Конфликт** - идеологическое явление, отражающее устремление и чувства субъектов в борьбе за объективные цели: власть, статус, доходы и др. ресурсы.



Философская энциклопедия: «**Конфликт** - «предельный случай обострения противоречия»

- **А.Я. Анцупов и А.И. Шпилов:** **Конфликт** - борьба между отдельными людьми или группами. Конфликт - наиболее острый способ разрешения значимых противоречий, возникающих в процессе взаимодействия сторон.
- **Н.М. Коряк и Ф.М.Бордкин:** **Конфликт** - психологическое противоборство сторон, имеющих несовместимые цели и интересы.
- **У. Юри:** Конфликт - реакция на неблагоприятные ситуации, которые травмируют личность, препятствуют в достижении целей.
- **В.В. Скворцов:** **Конфликт** - активное столкновение тенденций, оценок, принципов, мыслей, характеров, воззрений, эталонов поведения.
- **А.Г. Здравомыслов:** «**Конфликт** - это форма отношений между потенциальными или актуальными субъектами социального действия, мотивация которых обусловлена противостоящими ценностями и нормами, интересами и потребностями».



Психологический словарь: «**Конфликт** - трудноразрешимое противоречие, связанное с острыми эмоциональными переживаниями».

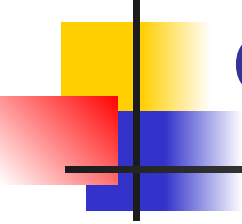
- **Д.П. Зеркин:** **Конфликт** - отражение стремления людей отстаиванию идей, принципов, интересов.
- **Д. Шапиро:** **Конфликт** - реакция на неблагоприятные ситуации, которые травмируют личность, препятствуют в достижении целей.
- **Бихевиористы** (Дж. Доллард, Л. Дуб, Н. Миллер, А. Бандура), в рамках концепции фрустрационной детерминации агрессии, рассматривают **конфликт** как **форму агрессивного ответа на внешнюю ситуацию.**
- **В.А. Друзь и А.М. Бандурка:** **Конфликт** – это столкновение противоположных целей, позиций, мнений и взглядов оппонентов или субъектов взаимодействия, установок и ценностной



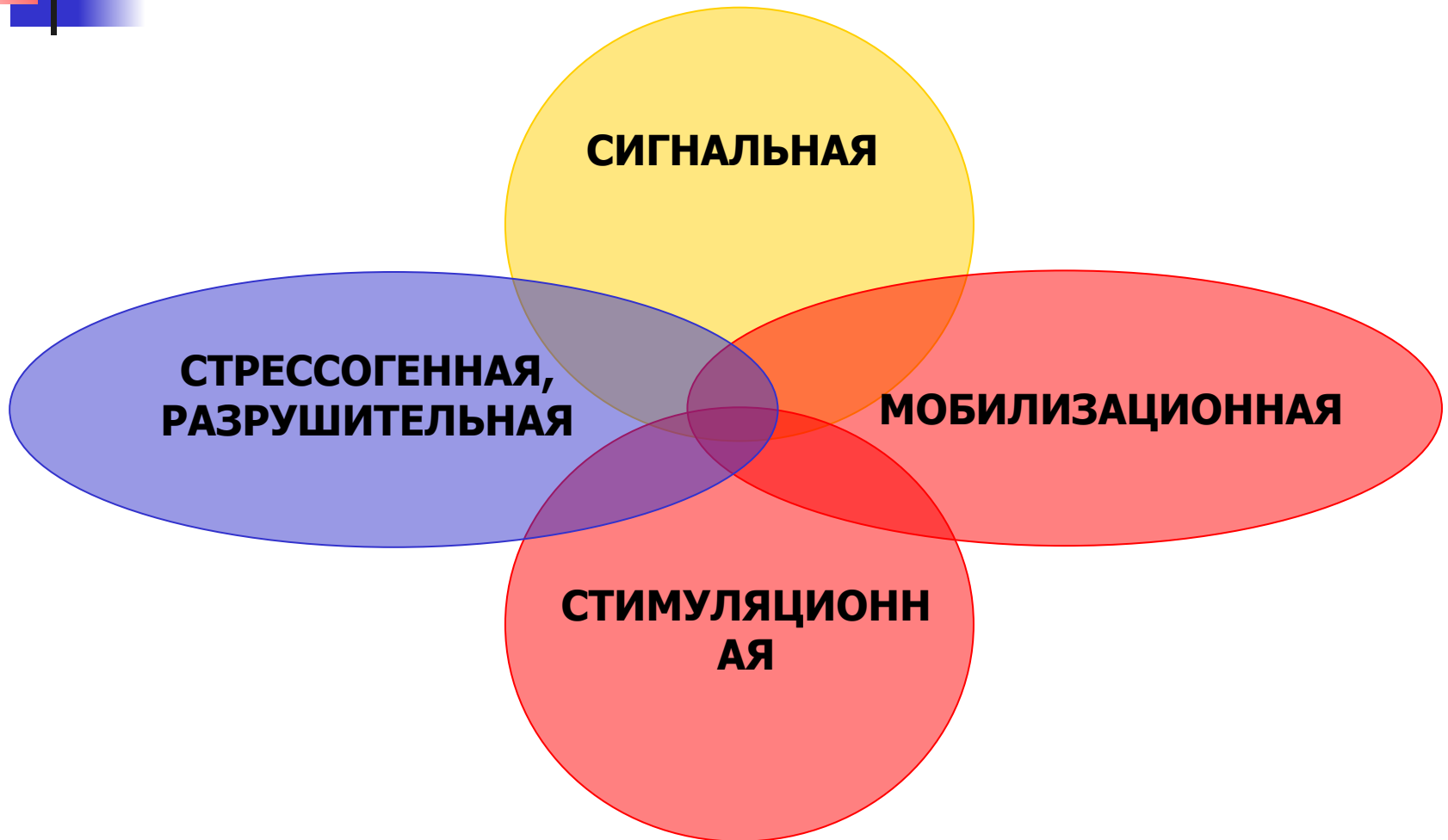
РЕКОМЕНДУЕМЫЕ ОПРЕДЕЛЕНИЯ КОНФЛИКТА

- **Н.В. Гришина:** **Конфликт** - «столкновение противоположно направленных, несовместимых друг с другом тенденций, отдельно взятого эпизода в сознании, в межличностных взаимодействиях или межличностных отношениях индивидов или групп людей, связанное с отрицательными эмоциональными переживаниями».
- **В.Н. Ковалев:** **Конфликт** - **трудноразрешимое осознаваемое противоречие**, детерминированное столкновением целей, ценностей, взглядов и интересов сторон, возникшее в определенных условиях, **связанное с острыми эмоциональными негативными переживаниями субъектов**, блокирующими их когнитивную сферу, выражающее претензию каждого на истинность собственного мнения и **приводящее к борьбе**.





ФУНКЦИИ КОНФЛИКТА

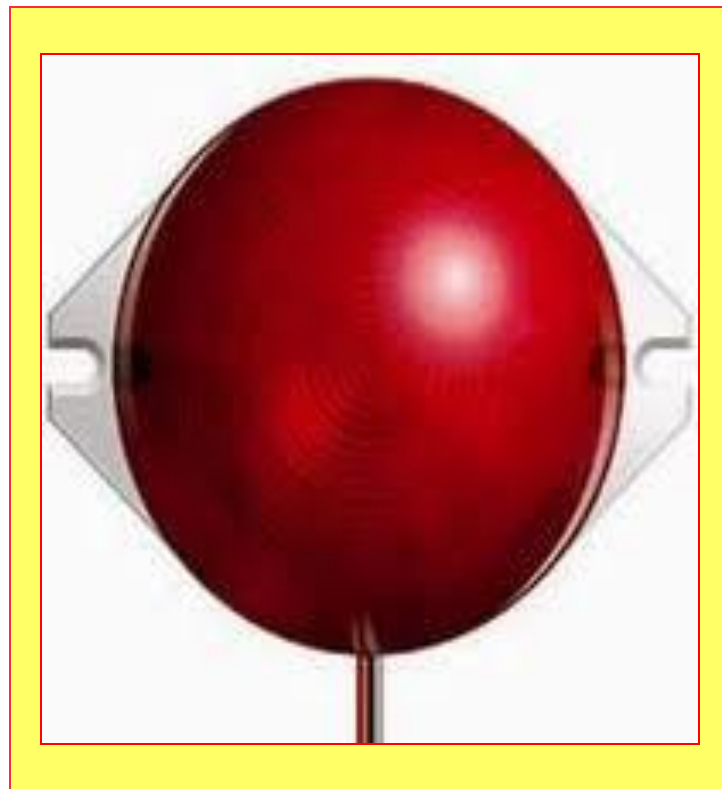




Сигнальная функция

Служит выражению неудовлетворенности или протеста субъектов, то есть информирует стороны об их интересах и потребностях. Конфликтная ситуация сигнализирует нам о том, что возникло противоречие, которое надо разрешать.

Прежние отношения в конструктивном русле невозможны, и необходимо выходить на новый более высокий уровень отношений.



Стимуляционная функция

Конфликт стимулирует нас к решительным действиям, направленным на согласование интересов, позиций, взглядов и действий.





Стрессогенная, разрушительная функция



- Конфликты порождают стрессы и неврозы, другие заболевания;
- Приводят к разрушению личности и бывают причиной суицидальных действий;
- Конфликты могут привести к разрыву отношений между людьми;
- Они отнимают много времени и сил;
- Нарушают ритм работы, ведут к снижению производительности труда.





Мобилизационная функция

**Конфликтные
ситуации мобилизуют
ресурсы сторон,
требуют
повышенного
внимания к
проблеме.**



Деструктивные функции конфликта



- отвлекает время и силы от решения более важных дел;
- вызывает поведение, противоречащее моральным нормам, ведет к проявлению заниженной самооценки;
- поляризует позиции людей в группе и препятствует внутригрупповому взаимодействию;
- усугубляет различия в ценностях;
- провоцирует неприемлемые способы действий и поведения.





Конструктивные функции конфликта



- способствует решению проблем;
- увеличивает степень включенности в обсуждаемую проблему;
- обеспечивает эмоциональную разрядку;
- позволяет людям больше узнать друг о друге;
- способствует личностному росту, приобретению знаний и умений в профессиональном общении.



КОНФЛИКТНАЯ СИТУАЦИЯ

- Сущность конфликта лаконично выражается формулой:
конфликт = конфликтная ситуация + инцидент.
- Конфликтная ситуация - основа конфликта, включает либо противоречивые позиции сторон по какому либо поводу, либо несовпадающие интересы, желания, влечения оппонентов. Она вызывает волнение, недовольство, опасения, но не выражает агрессивных действий сторон.
- Конфликтная ситуация - это положение субъектных позиций, характеризующихся различной направленностью, непримиримостью во взаимоотношениях с претензией каждого на истинность собственного мнения.
- Конфликтная ситуация – объективная реальность социального бытия. Она является необходимым, но недостаточным условием для возникновения конфликта.
- Конфликтная ситуация, а точнее отношение к ней субъектов, может предопределить результат конфликта. Т. Добсон и В. Миллер сформулировали формулу вероятности исхода конфликта:
Ситуация + отношение к ней сторон = исход конфликта.

Конфликтная ситуация – это ситуация скрытого или открытого противоборства двух или нескольких участников (сторон), каждый из которых имеет свои цели и мотивы, средства и способы решения лично значимой проблемы

Конфликтная ситуация — ситуация, при которой имеются несогласованные интересы.

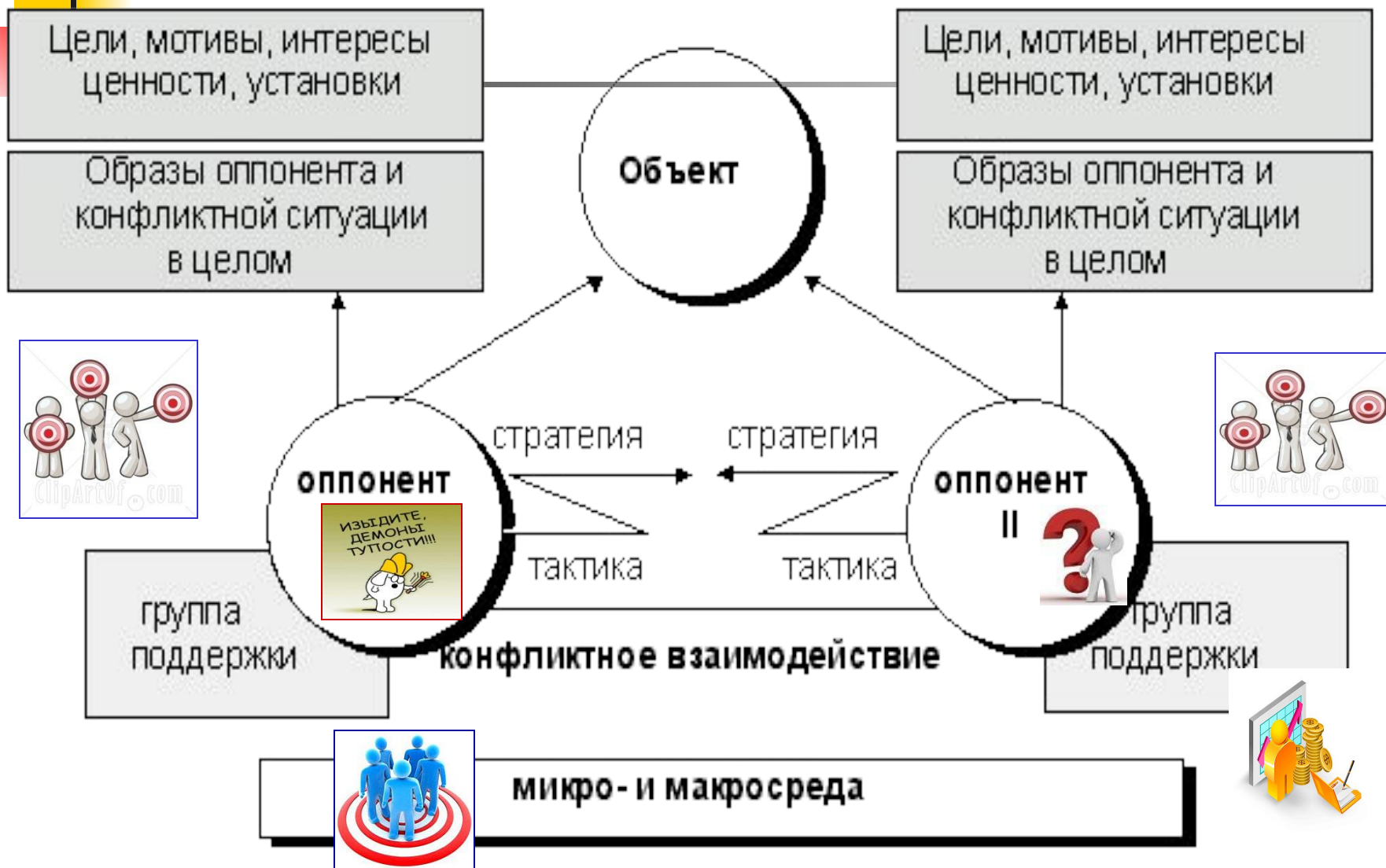
Конфликтная ситуация - доведенная до поведенческого уровня ролевая дисфункция.

- **Конфликтная ситуация** является необходимым, но недостаточным условием для возникновения конфликта. Инцидент является достаточным условием.
- Внешними **признаками конфликтной ситуации** является напряжение отношений между субъектами, появление негативных установок, неадекватная оценка происходящего, эмоциональные переживания и т. д. В процессе развития событий под влиянием объективных и субъективных факторов конфликтная ситуация может исчезнуть, трансформироваться в другую или перерасти в открытый конфликт. Каждая К/С имеет объективное содержание и субъективное значение.

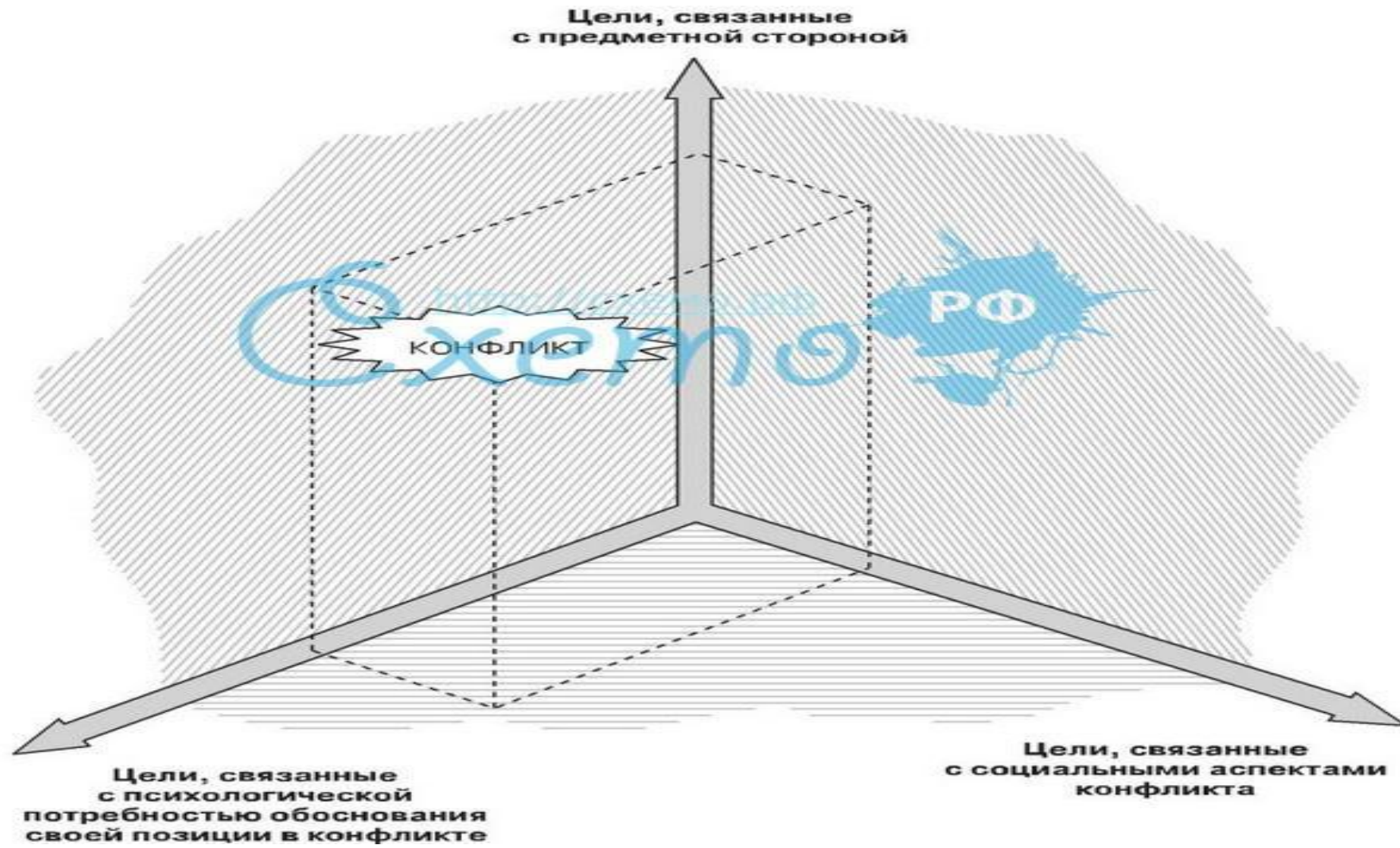


Структура конфликта

Структура конфликтной ситуации



Целевая структура конфликтной ситуации (по Н. В. Гришиной)



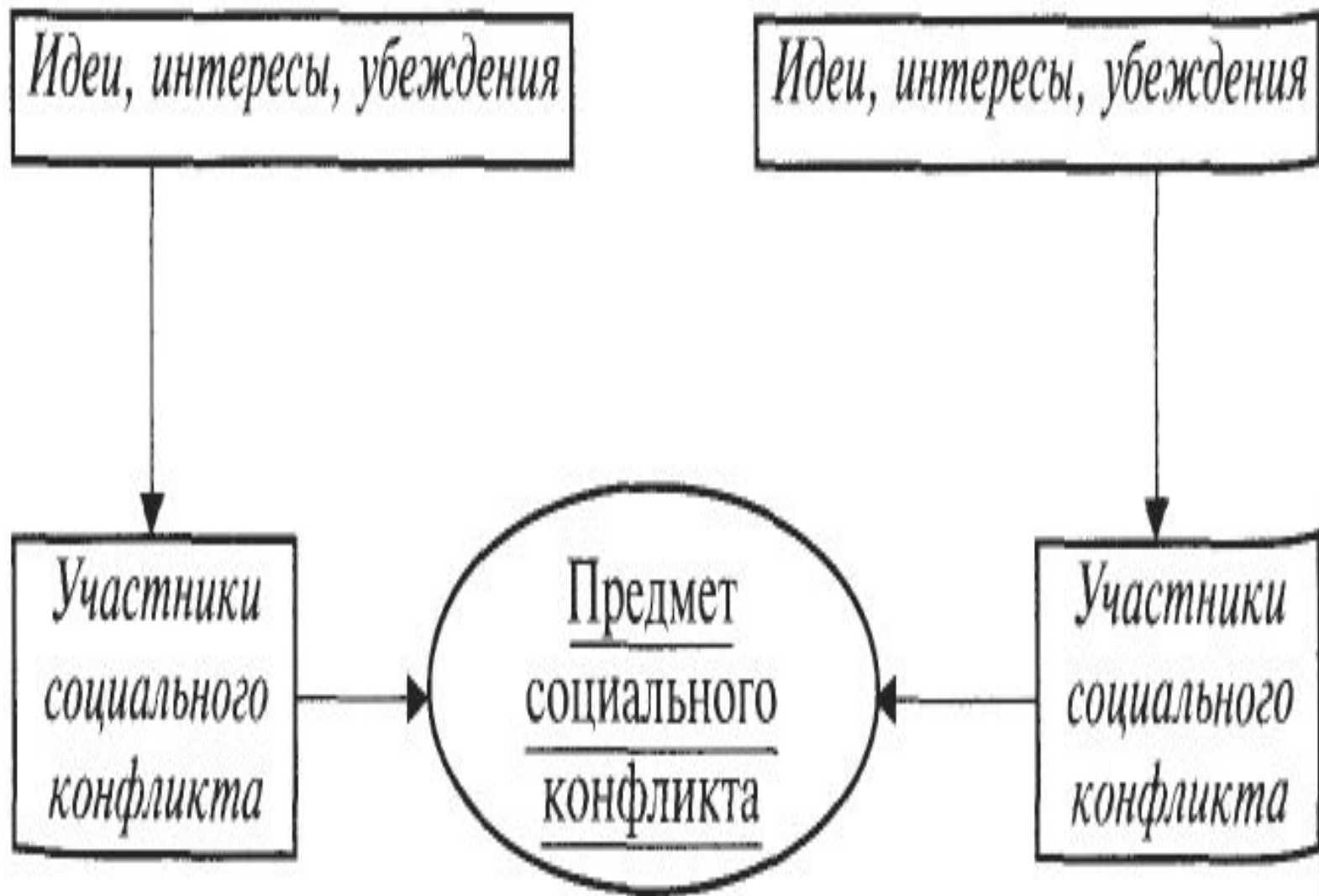


Рис. 9.1. Схема конфликтной ситуации

Конфликт = участники + объект +
конфликтная ситуация + инцидент



Три уровня конфликтных ситуаций:

- Спор, когда идет обсуждение, в рамках которого открываются новые возможности;
- Конкурентная борьба, в процессе которой стороны соперничают, чтобы достичь цели с лучшими результатами, что стимулирует развитие творчества и инициативности;
- Конфликт, который просто вреден, поскольку одна сторона стремится помешать другой в достижении каких-либо целей.

Предконфликтная ситуация



- **Предконфликтная ситуация** в динамике конфликта - это рост напряженности в отношении между потенциальными субъектами конфликта, вызванный определенными противоречиями. Это положение дел накануне конфликта.
- Лишь те противоречия, которые осознаются потенциальными субъектами конфликта как несовместимые, ведут к обострению социальной напряженности. Но чаще всего на этой стадии уже существуют какие-то предпосылки для конфликта.
- Если напряженность в отношениях не выливается в открытые конфликтные столкновения и подобное состояние сохраняется довольно долго, то его называют потенциальным, или латентным конфликтом.

Причины роста напряженности в предконфликтной ситуации

- А) реальные «ущемления» интересов, потребностей и ценностей людей;
- Б) неадекватное восприятие происходящих в обществе или отдельных социальных общностях изменений;
- В) неверная или искаженная информация о тех или иных (реальных или мнимых) фактах, событиях и т.п.



Динамика предконфликтной ситуации



- **Первая фаза:** возникновение противоречий по поводу определенного спорного объекта; рост недоверия и социальной напряженности; предъявление односторонних или взаимных претензий; уменьшение контактов и накопление обид;
- **Вторая фаза:** стремление доказать правомерность своих притязаний и обвинение противника в нежелании решать спорные вопросы «справедливыми методами»; замыкание на своих собственных стереотипах; появление предубежденности и неприязни в эмоциональной сфере;
- **Третья фаза:** разрушение структур конструктивного взаимодействия; переход от взаимных обвинений к угрозам; рост агрессивности; «формирование образа врага» и установка на борьбу с оппонентом.



ИНЦИДЕНТ



- **Инцидент** – это превышение порога толерантности, выраженное в действиях.
- **Инцидент** субъективен, тогда как конфликтная ситуация объективна.
- **Следствие инцидента** - травмирующий опыт участников конфликта, разрушение отношений.
- **Инцидент** – достаточное условие и формальный повод для начала непосредственного столкновения сторон.





Инцидент – это практические действия участников конфликтной ситуации, которые характеризуются бескомпромиссностью поступков и направлены на обязательное овладение объектом обостренного встречного интереса. (Волков)

- **Субъективность инцидента** означает, что самая серьезная конфликтная ситуация не перерастет в конфликт, если его участники не переступят определенных этических норм во взаимодействии и найдут верные способы урегулирования противоречия.
- **Инцидент** знаменует собой переход конфликта в новое качество. Возможны **три варианта поведения сторон**:
- стороны стремятся уладить возникшие противоречия и найти компромисс;
- одна из сторон делает вид, что «ничего не произошло» (уход от конфликта);
- инцидент становится сигналом к началу открытого противостояния.



Инциденты

Типы инцидентов

(по характеру возникновения)



Объективные целенаправленные
инциденты

Объективные нецеленаправленные
инциденты

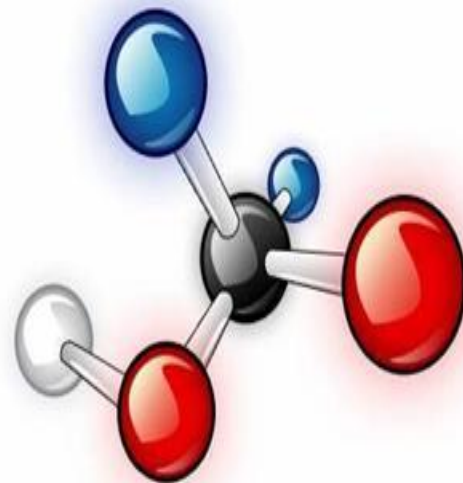
Субъективные целенаправленные
инциденты

Субъективные не целенаправ-
ленные инциденты

СТРУКТУРА КОНФЛИКТА -

**совокупность связей конфликта,
обеспечивающих его целостность.**

- 1. Проблема (противоречие), предмет и объект конфликта.**
- 2. Стороны конфликта (участники);**
- 3. Интересы, цели и позиции сторон;**
- 4. Опасения сторон;**
- 5. Ресурсы сторон;**
- 6. Образы (образ «Я», образ «Ты», образ ситуации);**
- 7. Условия протекания конфликта;**
- 8. Мотивы поведения сторон;**
- 9. Стили поведения сторон в конфликте;**
- 10. Исходы конфликта.**



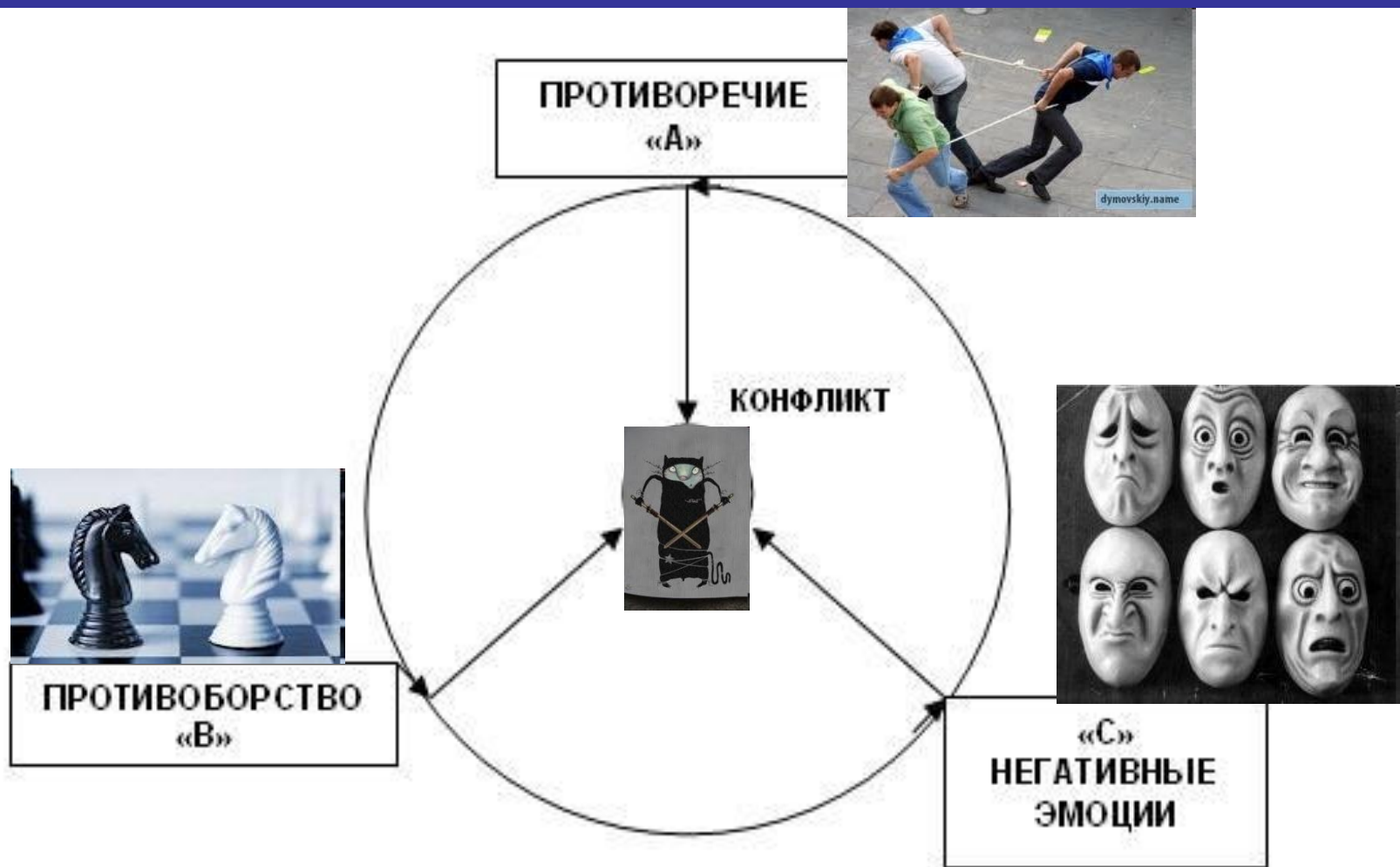
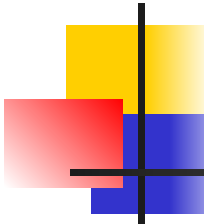
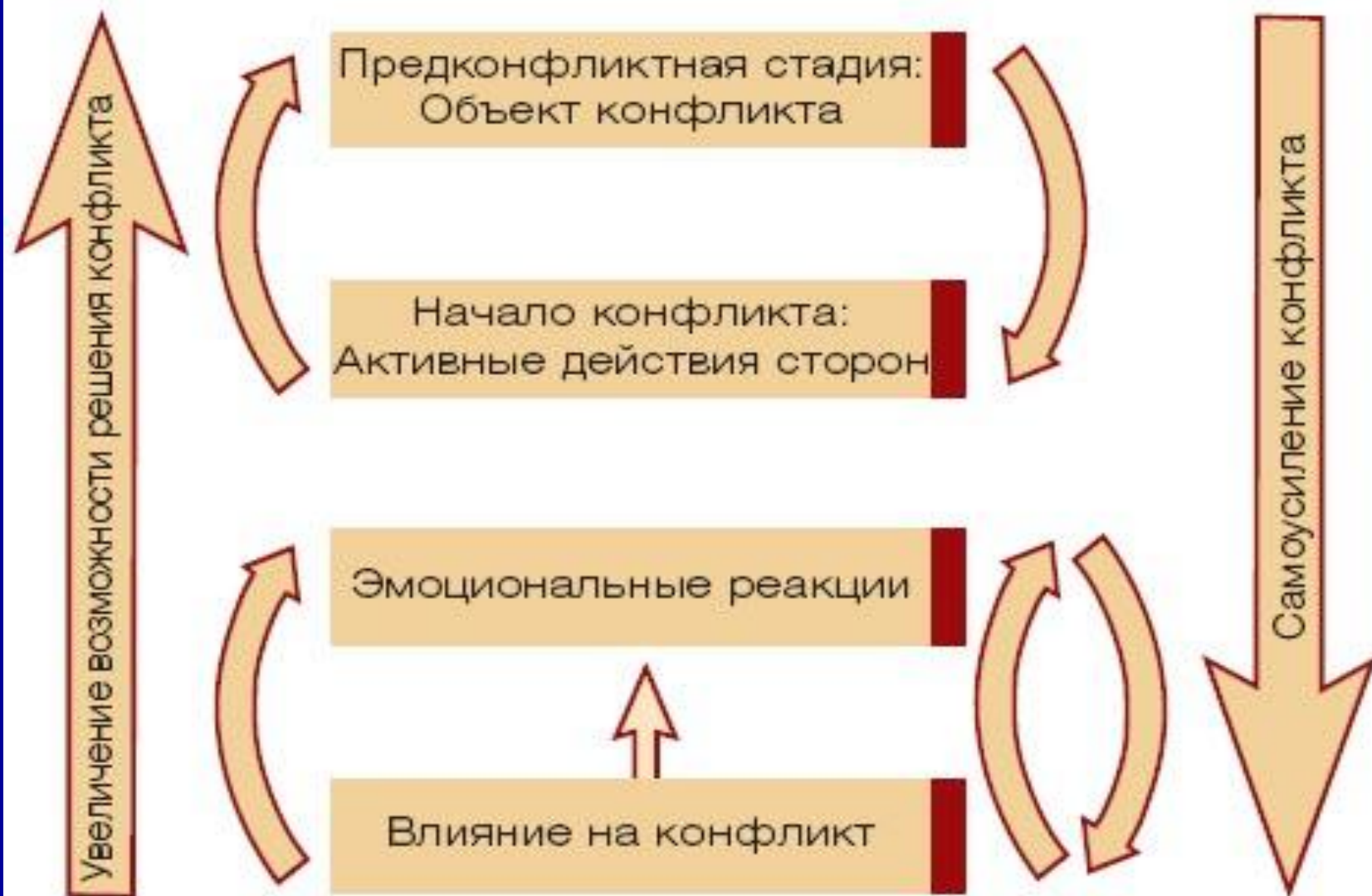
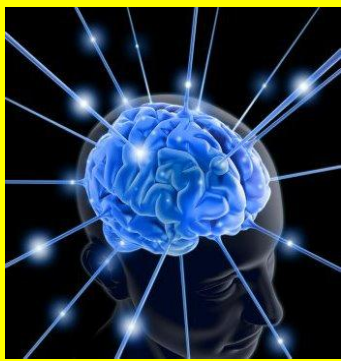


Рис. 2. Трёхвекторная динамическая модель структуры конфликта (В.А. Орлов).

Структура конфликта





ПРЕДМЕТ КОНФЛИКТА

- **Предмет (объект) конфликта** – это противоречие, то из-за чего возникает конфликт: предмет, явление, событие, проблемы, цель, действие, вызывающие к жизни конфликтную ситуацию и конфликты.
 - **Предмет конфликта** — непосредственный предмет спора, притязаний, источник взаимных претензий. В качестве объекта конфликта могут выступать материальные, социальные и духовные ценности, потребности, желания, убеждения личности, ее права, отдельные привилегии и др.
 - Важнейшими характеристиками предмета конфликта являются: а) неделимость;
б) высокая значимость для всех участников.
- Предмет конфликта** — объективно существующая или воображаемая проблема, служащая основой конфликта.



ОБЪЕКТ КОНФЛИКТА



- **Объект** является ядром проблемы, центральным звеном конфликтной ситуации.
- **Объект** не всегда удастся выделить из-за его скрытости. Он связан с категорией неделимости (порой субъективной) ценности, из-за которой развязывается конфликт.
- Иногда объект конфликта рассматривают как причину, повод конфликта.
- Иногда его отождествляют с предметом.
- Некоторые ученые считают, что конфликты бывают как «объектные», так и «безобъектные». Другие опровергают эту версию.



Проблема конфликта

- **Конфликтная проблема** – это проблема согласования интересов, реализация которых выявилась в виде конфликта.
- Проблема согласования интересов не обязательно должна быть конфликтной. Но болезненное столкновение интересов всегда осуществляется конфликтным способом.
- С субъективной точки зрения «Я», её можно охарактеризовать как **осознание препятствия на пути достижения своей цели**. Этим препятствием является интерес другого человека («Ты»). С ней связаны **интересы и опасения**.
- **Проблема конфликта** - это диссонанс личности и её окружения (Л.А. Петровская).

О наличии проблемы свидетельствует: неопределенность, взволнованность, отсутствие конструктивных выходов, большое количество неизвестных переменных, заикливание на чем-либо, возмущение.

Конфликтной проблеме присущи три измерения:

- проблема взаимной поддержки (отношения другого к твоим интересам);
- проблема взаимопонимания;
- проблема легитимности (нормативности поведения).

По мнению В.С. Мерлина, чтобы уточнить проблему, необходимо ответить на три группы вопросов:

1. **Как он относится к моим интересам?**
Как я отношусь к его интересам?
Какие интересы влияют на наше общение, искажая его?
2. **Понятны ли мне его интересы? Понимает ли он меня?**
С чем мы не согласны?
3. **Что несправедливого видит он в моих действиях?**
Почему я раздражаюсь его поведением?





Стороны конфликта – это субъекты социального взаимодействия, находящиеся в состоянии конфликта или же (явно или неявно) поддерживающие конфликтующих

Различают таких участников:

- **Актуальный участник** – это тот, который стремится, и делает все, чтобы изменить конфликтную ситуацию.
- **Потенциальный участник** – оценивает ситуацию как такую, которая затрагивает его интересы, но не желает оказывать влияние на нее.
- **Опосредованный участник** – человек, который может не знать о конфликте, но вероятность вовлечения, которого в конфликт (по мнению хотя бы одного из участников) вполне возможна.
- **Оппоненты** – участники конфликта, которые считают свои интересы несогласованными.
- **Противник** – оппонент, который желает реализовать свои интересы в ущерб интересов другого человека.

Характеристики участников конфликта:

ранг; сила (определяется ресурсом); стили поведения, субъективные особенности.

ИНТЕРЕСЫ, ПОЗИЦИИ, ЦЕЛИ

- **Интересы** подразумевают под собой чувства людей относительно того, что является желаемым для них. Интересы определяют образ мыслей и действия людей, которые лежат в основе их установок, целей, стремлений. Перед тем как интересы одной стороны сталкиваются с интересами другой, они должны перейти в притязания, выражающиеся в формах поведения каждой стороны, стремления достичь или превзойти.
- **Позиции** конфликтующих сторон – это то, о чем они заявляют друг другу в ходе конфликта или в переговорном процессе.
- **Цели сторон** – это движущая сила конфликтной ситуации.





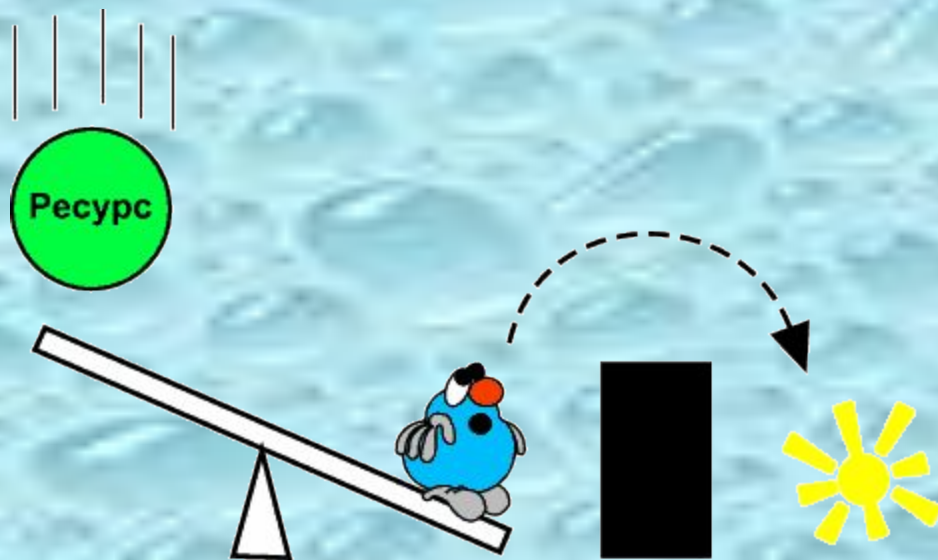
Опасения сторон

Опасения - основной аффективный компонент конфликта, базирующийся на страхе, предубеждениях (связаны с установками).



Ресурсы сторон:

**КОГНИТИВНЫЕ, КОММУНИКАТИВНЫЕ,
ЭМОЦИОНАЛЬНО-ВОЛЕВЫЕ, ДУХОВНЫЕ,
ФИЗИЧЕСКИЕ, МАТЕРИАЛЬНЫЕ И ДР.**

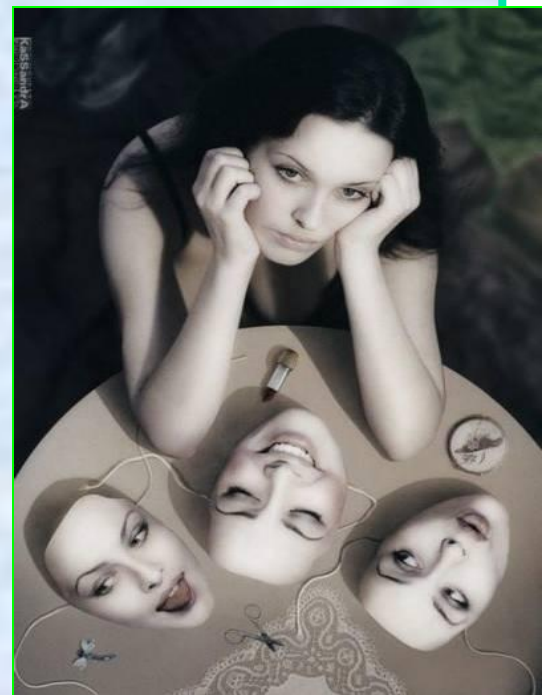




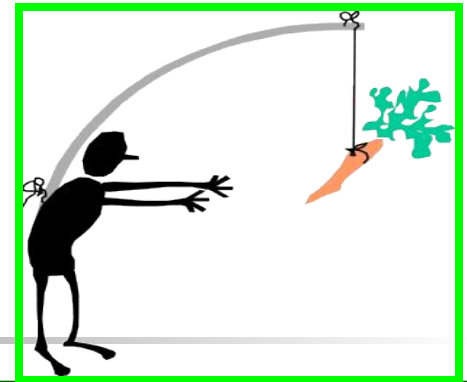
Образы



- Образы: «Я», «Ты», «Мы», образ действия, образ исхода конфликта, образ конфликтной ситуации.
- Образ конфликтной ситуации – это отображение предмета конфликта в сознании субъектов конфликтного взаимодействия.



МОТИВЫ



- **Мотивы конфликта** – это внутренние побудительные силы, подталкивающие субъектов социального взаимодействия к конфликту.
- Мотивы выступают в форме потребностей, интересов, целей, идеалов, убеждений).





Стили поведения

- выражаются в стратегиях и тактиках поведения субъектов в конфликте. По К. Томасу и Р. Килмену: сотрудничество, соперничество, компромисс, избегание и приспособление.



kovaleva



Реакции на конфликт: (по Мэрлин Биггерстафф)

- Капитуляция (уступать);
- Избегание (отступление);
- Конструктивное решение (приглашение к сотрудничеству);
- Триангуляция (создание объединения или коалиции против кого-то);
- Конфронтация (борьба)



Конфликтные ситуации

Стратегия поведения в конфликтной ситуации



ПРИСПОСОБЛЕНИЕ (изменение своей позиции)

СОТРУДНИЧЕСТВО (совместная выработка решений, удовлетворяющая интересам всех сторон)

КОНКУРЕНЦИЯ
(открытая борьба за свои интересы)

КОМПРОМИСС
(урегулирование путем взаимных уступок)

ИГНОРИРОВАНИЕ
(выход из конфликтной ситуации не решая её)

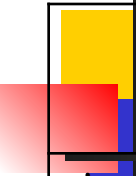


«СЕТКА К. Томаса и Р. Килмена»

СТИЛИ ПОВЕДЕНИЯ В КОНФЛИКТЕ



Графы поведенческих реакций субъектов в конфликтной ситуации (В.Н. Ковалев)

 Соперничество	Избегание	Сотрудничество
* спор; борьба; * вызов; месть; * обвинение; * неистовство; * словесные атаки; * унижение; * триангуляция; * драка; цинизм.	* желание спрятаться * уклонение; * отсрочка; ложь; * игнорирование; * пренебрежение; * притворное согласие; * неуместный юмор; * избежание разговора.	* диалог; * переговоры; * голосование; * убеждение; * объединение; * логические рассуждения; * обоюдовыгодный договор.
Компромисс	Приспособление	Амортизация
* обмен ресурсами; * справедливый торг; * временное заключение соглашения; * частичное соглашение, отказ от конфронтации; * взаимные уступки.	* согласие без борьбы; * согласие без обсуждения; * мазохизм; * заискивание; * принятие поражения.	* юмор; * допущение - согласие - контратака; * активное слушание и выражение понимания, сочувствия, сопереживания.

Формула вероятности исхода конфликта:

Ситуация + отношение к ней сторон = исход конфликта
(Терри Добсон и Виктор Миллер)

- **Условия протекания конфликта** - совокупность внешних и внутренних факторов, влияющих на поведение сторон, остроту протекания конфликта и его исход.
- **Исходы конфликта** - реальный или предполагаемый результаты конфликта.

Выделяют следующие **исходы конфликтов**:

1. Полное разрешение и угасание конфликта. При явном, истинном конфликте это победа одного оппонента и поражение другого или компромисс между ними.
2. Спад конфликта и переход в хроническое состояние.
3. Возврат в состояние конфликта. Такой исход возможен при любом типе конфликта, когда он не разрешен.
4. Мнимый выход из конфликта — отвлечение от проблемы без ее преодоления.



Механизм возникновения конфликта



ДИНАМИКА КОНФЛИКТА

- Динамика конфликта находит свое выражение в двух основных понятиях:
- этапах;
- фазах (стадиях) конфликта.



ДИНАМИЧЕСКАЯ СХЕМА КОНФЛИКТА (по Волкову)



ПОВОД
(причина)

Разрастание
конфликта

Конфликтная
ситуация (причина)

ИНЦИДЕНТ
(следствие)



**Углубление
Конфликта**
(следствие)

СХЕМА ЗАРОЖДЕНИЯ И РАЗВИТИЯ КОНФЛИКТА (Волков)



Конфликтная ситуация

Причины конфликта

Возможность разрастания конфликта

Реакция на ситуацию

Конфликт происходит

Конфликт не происходит

Управление конфликтом

Последствия





Пирамида конфликта



ЭСКАЛАЦИЯ КОНФЛИКТА

Не "ТЫкай мне"

"Сама не ТЫкай!"

Ах, ты...

Ах, ты...

ТЫ!

Сам ты!

Сама ты!

Ну, ты...

Ну, ты...

А ты...

А ты...



Как часто мы участвуем в «Ты-разборках» и «Ты-конфликтах»

Динамика конфликта

(по Д.П. Зеркину)

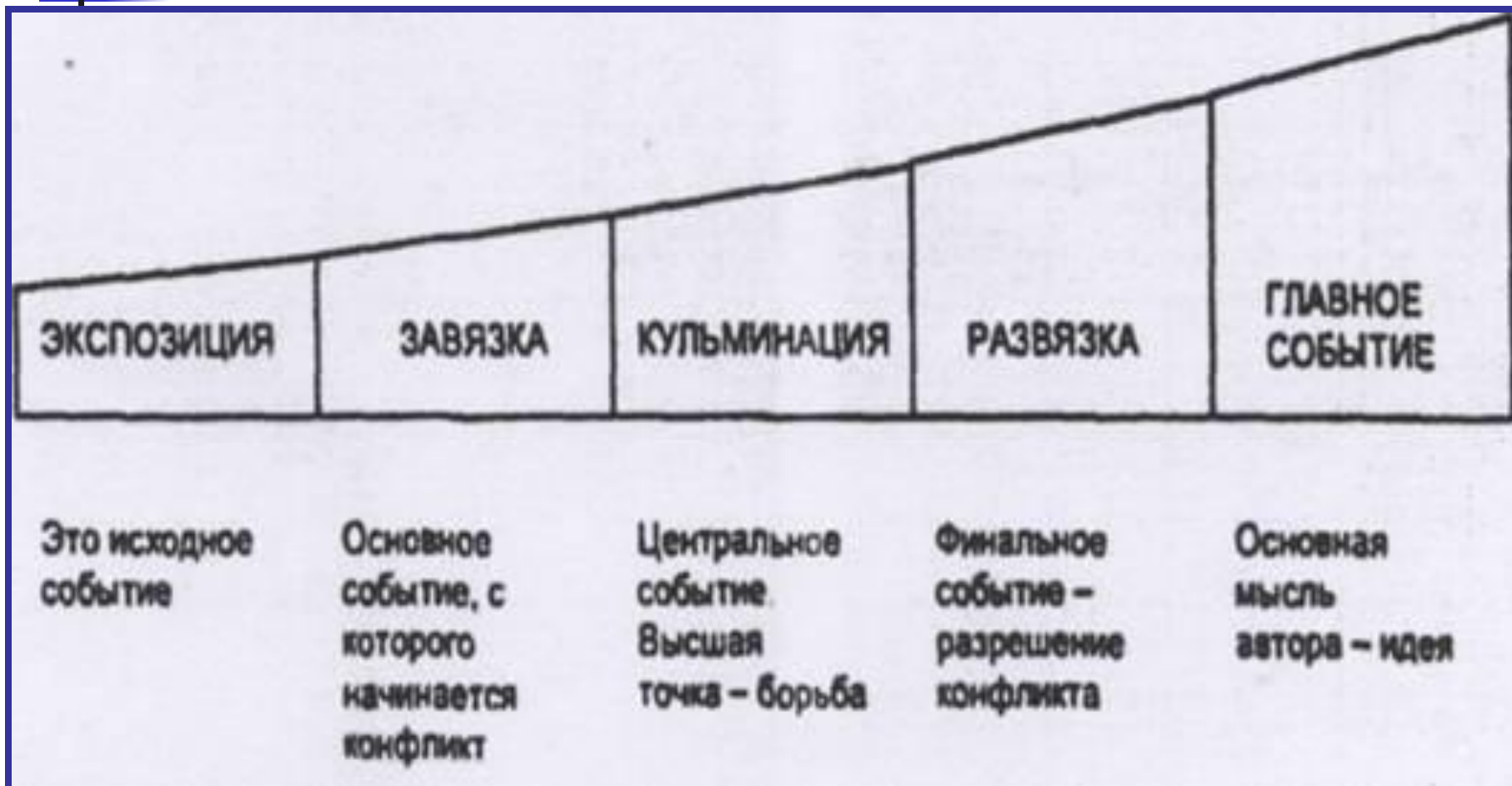


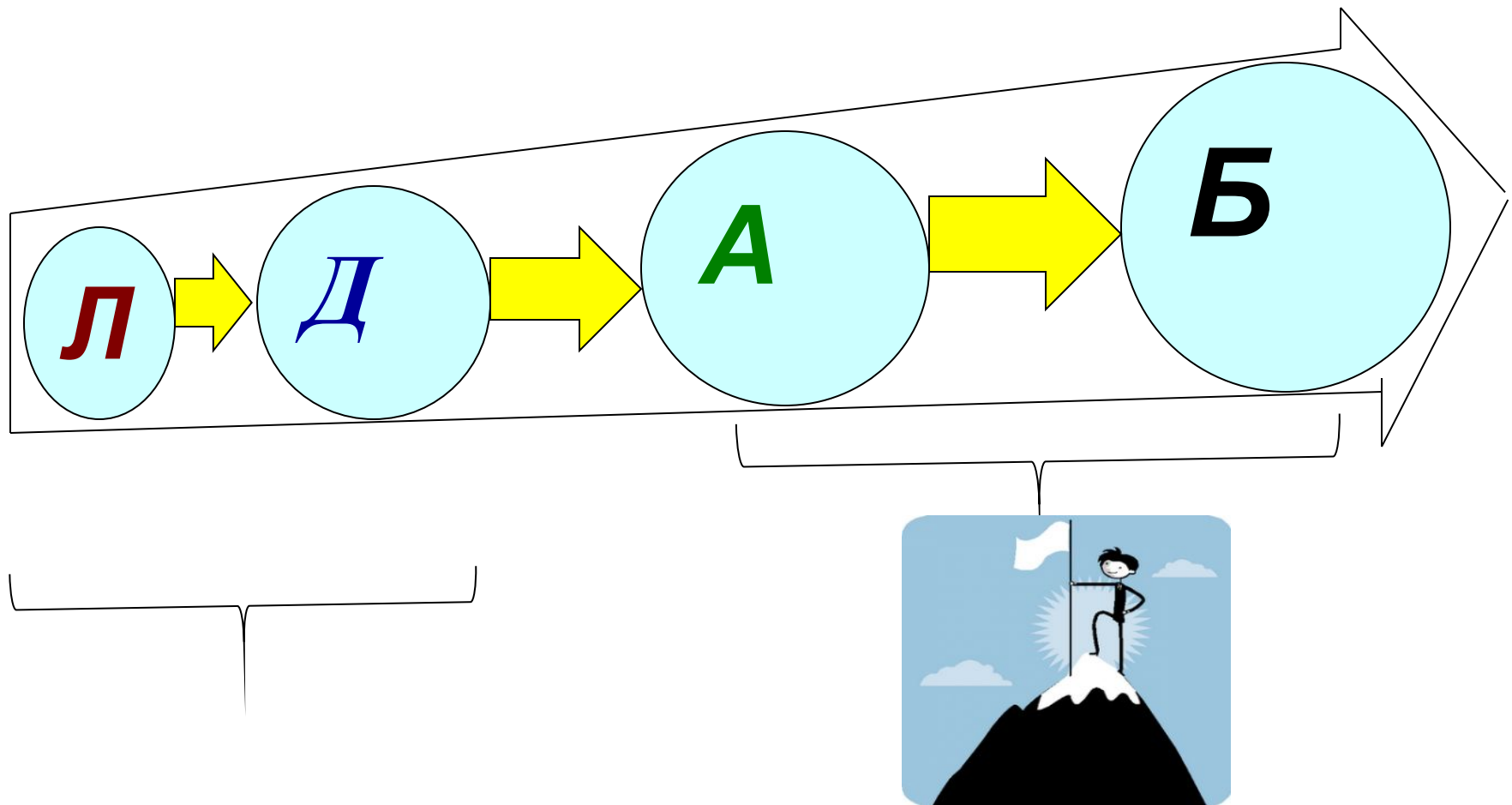
Схема динамики межличностного конфликта

Л-Недовольство, сомнения, опасения, подозрения в изменении «Я – образа».

Д-Разногласие, демонстрация недовольства, претензии к «Я – роли».

А-Противодействие, кризис отношений, нападение на «Я – статус».

Б-Вражда, разрыв отношений вплоть до остракизма, нападение на «Я – концепцию»
(А.Т. Ишмуратов, В.Н. Ковалев)



Нагромождение эмоций и нарушение общения в динамике конфликта



Фазы	Л Латентная	Д Демонстра- тивная	А Агрессивная	Б Батальная
Эмоции и эмоциональ- ные состояния	Тревога Опасение Напряжен- ность	Тревога Недовольство Гнев	Тревога Гнев Страх	Тревога Гнев Страх Презрение Ненависть
S1 S2 (межсубъектное взаимодействие)	К (коммуника- тивные нарушения)	К+П (П – прагматич- ные нарушения)	К+П+Л (Л – легитимные нарушения)	К+П+Л

Динамика конфликта





Аспекты нарушений общения в динамике конфликта

- К** — коммуникативный — нарушение взаимопонимания;
- П** — прагматичный — нарушение ожиданий помощи и поддержки;
- Л** — легитимный — нарушение веры в норму.

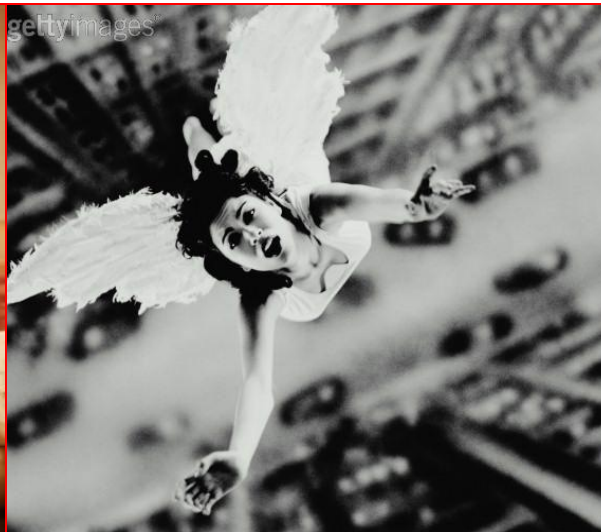
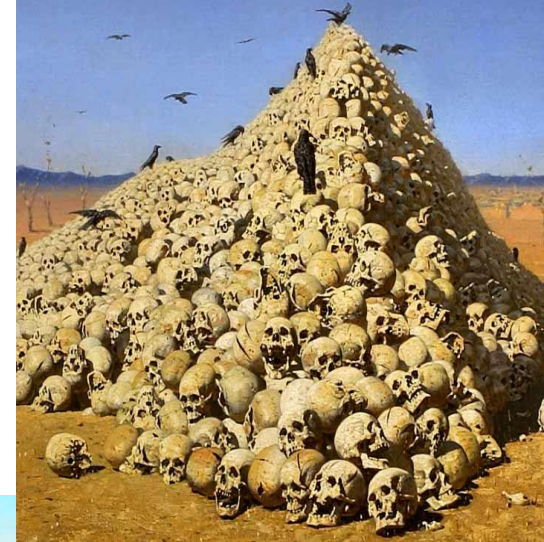
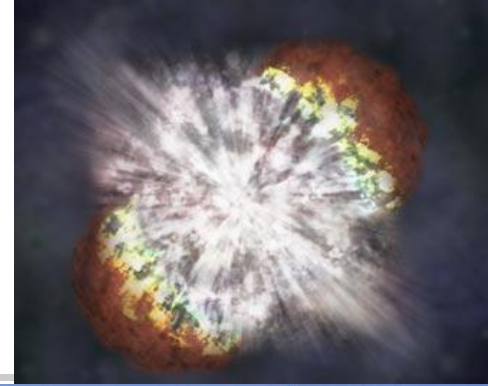


Схема эскалации конфликта

- Общеколлективный конфликт
- Межгрупповой конфликт
- Межличностный конфликт



Версии развития конфликта



ЦЕЛОСТНАЯ КОНФЛИКТНАЯ СИТУАЦИЯ

(Киянов, Шейнов и др.)

1. Предконфликт - **2. Конфликт** - **3. Постконфликтная ситуация**

1.1. Зарождение; 2.1. Столкновение; 3.1. Развитие конфликта;
1.2. Соревнование; 3.2. Последствия.
1.3. Инцидент;



Первый этап - зарождение



- Первый этап объединяет всех людей, его **характеризуют:**
 - аморфность и повсеместность;
 - включенность во все многообразие отношений между субъектами;
 - неосознанные психологические напряжения между людьми;
 - наличие многообразных противоречий;
 - совместная деятельность, проживание, временные контакты;
 - общность интересов и т. д.

Противоречия на этом этапе существуют потенциально. Они заключены в разных или противоречивых ценностях, нормах, потребностях, знаниях, убеждениях и др.

Второй этап – созревание



Характеризуется:

- выделением конкретного оппонента – субъекта, носителя той или иной притягательности (отвержения) ;
- накоплением негативной информации о субъекте;
- четким выделением сферы конфликтной ситуации (семья, работа, секс, форма поведения, деньги, власть и др. - т.е. все то, что принято называть конфликтогеном);
- концентрацией групп сторонников и противников, ценностно-ориентированных на представителей оппозиции
Идет поиск людей, симпатизирующих или не симпатизирующих конкретному субъекту;
- усилением и осознанием психологического напряжения между оппозициями (эмоции, разговоры, оценки, взгляды, чувства).

Третий этап – **инцидент**



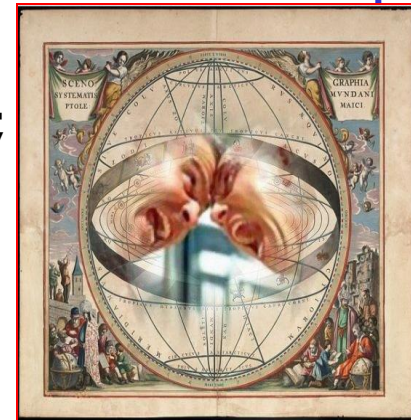
- Часто перед этим этапом происходит некоторое "затишье", выжидание. Выделяются позиции: "provokatora", "жертвы", "судьи", "базарной бабы", "борца за справедливость" и др.
- Активный поиск повода для инцидента. **Это может быть все что угодно, например, "не таким тоном сказано", "не так взглянул", "не предупредил" или, наоборот, покритиковал, или промолчал – все это лишь "зацепка".**
- Инцидент является мелким камушком, «вызывающим обвал», приводя в действие всю мощь конфликтных действий.
- Фиксация инцидента не позволяет увидеть основные противоречия и предмет конфликта между субъектами. Но он является отправной точкой для столкновения.
- Ситуация созрела для открытого предъявления позиций и начинается столкновение, т. е. собственно конфликт.



Четвертый этап - **столкновение (конфликт)**



- Это открытое предъявление противоречий.
- Прямое столкновение проявляется во всех планах: эмоционально-психологическом, физическом, экономическом и т.д.
- Требования, претензии, обвинения, эмоции, стрессы, скандалы захватывают субъектов в борьбе, противостоянии и конфронтации. Насколько субъекты могут отделить "ценную породу" от "пустой" зависит от того, по какому пути пойдет конфликт: рациональному или иррациональному.
- **Этот этап характеризуется:**
 - ярко выраженными оппозициями;
 - выделением предмета конфликта, осознанного субъектами;
 - появлением третьей стороны (**как правило**);
 - определением масштаба и границ конфликтной ситуации;
 - предъявлением средств управления и манипулирования субъектами в конфликте;
 - появлением фактов, подтверждающих необходимость столкновения. Конфликт становится событием для окружающих, его видят, о нем говорят, к нему вырабатывается определенное отношение.



Пятый этап

- развитие конфликта



- На этом этапе есть некоторые элементы, которые не развиваются и не изменяются, т.е. наиболее статичны, постоянны: **предмет конфликта; факты; базовые ценности; стратегические цели.**
- Элементы, которые частично изменяются: **связи и отношения между субъектами; интерпретация фактов; интересы и потребности; тактические задачи; представления о конфликте, субъектах, отношениях.**
- Основные элементы, которые могут быть заменены другими: **смысловой контекст; позиции, роли; средства борьбы; социальные нормы, принципы взаимодействия; представления; тип мышления, реакции, чувства, эмоции.**

Именно в этих динамических подвижках происходит развитие конфликта. Действия конфликтующих сторон в основном определяются этими подвижками.

Шестой этап – последствия



Последствия развиваются в двух направлениях:

- первое - доминирование разрушительных процессов;
- второе - доминирование созидательных процессов.
- Часто конфликтующие стороны начинают осознавать ситуацию с 3-го и 4-го этапов, когда конфликт созрел и многие процессы вышли из-под контроля, т. е. когда субъекты уже находятся внутри конфликта и действуют в его логике: борьбы и противостояния, уничтожения и подавления.



Признаки конфликта

(по В.В. Дружинину)



А) **Признак субъективности** или субъективность носителей противоречия (противоречие не может существовать вне своих конкретных носителей) - конфликт всегда реализуется в персонифицированных формах;

- **их биполярность** (взаимосвязанность и взаимная противоположность одновременно - по Р. Дарендорфу);
- **их активность** (сознательная), направленная на преодоление противоречия;

Б) **Личностный смысл предмета** противоречия для каждого субъекта;

В) **Высокая степень напряженности**;

Г) **Обстоятельства**, выявившие противоречие и столкнувшие интересы субъектов.

Д) **Нарушение поведенческих норм** участников взаимодействия (легитимные нарушения) (В.К.);

Е) **Выраженность негативного эмоционального фона** (В.К.);

Ж) **Когнитивные нарушения** (В.К.).

Состояния, характеризующие конфликт

- НЕДОВОЛЬСТВО;
- РАЗНОГЛАСИЕ;
- ПРОТИВОДЕЙСТВИЕ;
- ПРОТИВОБОРСТВО.



КОНФЛИКТОГЕНЫ



Характер конфликтогена	Форма проявления
Прямое негативное отношение	Приказание, угроза; замечание, критика; обвинение, насмешка; издевка, сарказм
Снисходительное отношение	Унизительное утешение; унизительная похвала; упрек; подшучивание
Хвастовство	Восторженный рассказ о своих реальных и мнимых успехах
Менторские отношения	Категоричные оценки, суждения, высказывания; навязывание своих советов, своей точки зрения; напоминание о неприятном; нравоучения и поучения
Нечестность и неискренность	Утаивание информации; обман или попытка обмана; манипуляции сознанием человека
Нарушения этики	Причиненные случайно неудобства без извинения; игнорирование партнера по общению (не поздоровался, не пригласил сесть, не проявил внимания, продолжает заниматься посторонними делами и т. п.); перебивание собеседника; перекладывание ответственности на другого человека
Регрессивное поведение	Наивные вопросы; ссылки на других при получении справедливого замечания; пререкания

АЙСБЕРГ ОБЩЕНИЯ

СОЦИАЛЬНЫЙ УРОВЕНЬ

слова

что говорят

**чувства
мысли
ощущения
ценности
поведение
интонации**

**ПСИХОЛОГИЧЕСКИЙ
УРОВЕНЬ**

*что дают
понять*

На каком уровне зарождается конфликт?



Контрольные вопросы

1. Что такое конфликтная ситуация?
2. Что такое инцидент?
3. Какие бывают типы инцидентов?
4. Какова динамическая структура конфликта?
5. Какие функции конфликта Вы знаете ?
6. Что такое конфликт?



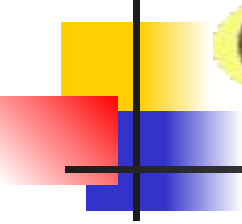


КОНТРОЛЬНЫЕ ВОПРОСЫ



7. Какие фазы (стадии) проходит конфликт в своем развитии?
8. В чем заключается конструктивизм конфликта?
9. Назовите основные деструктивные функции конфликтов.
10. Какие компоненты конфликтов вы знаете?
11. Как вы понимаете условия ригидности притязаний?
12. Какие существуют модели альтернатив и притязаний?
13. Каковы основные конфликтогены в межсубъектном конфликте?





СПАСИБО!

www.gifzona.ru



Спасибо!

Спасибо!

Kovalev_vn@mail.ru