

# Конфликты. Стрессы



# Вопросы лекции

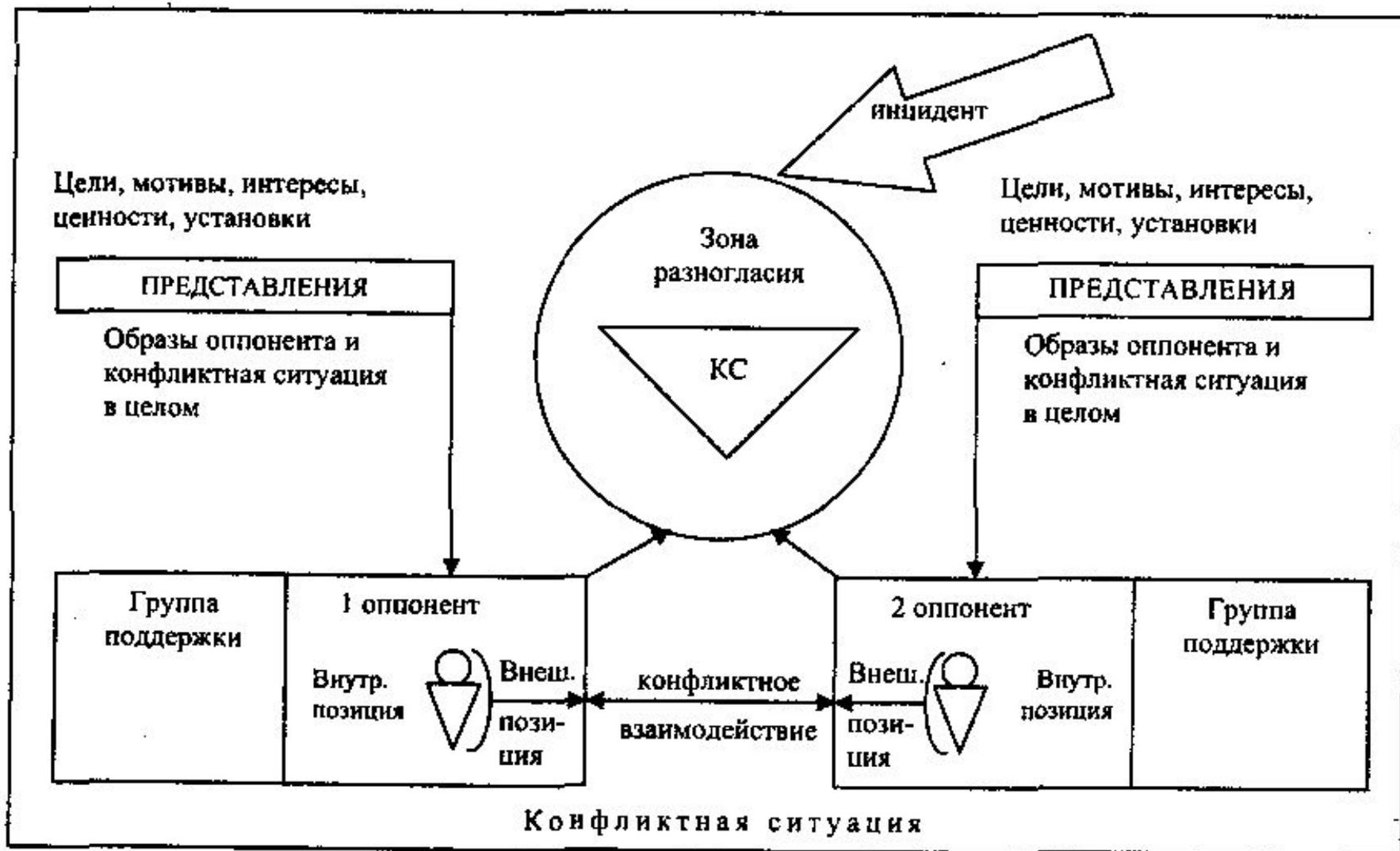
1. Понятие и функции конфликта
2. Структура конфликта
3. Стили взаимодействия в конфликте
4. Правила поведения в конфликте
5. Понятие и три фазы стресса
6. Концепция поисковой активности

- **Конфликт** — активные взаимонаправленные действия каждой из сторон для реализации своих целей, окрашенные сильными эмоциональными переживаниями.
- **Социальный конфликт** — это открытое противоборство, столкновение двух или более субъектов и участников социального взаимодействия, причинами которого являются несовместимые потребности, интересы и ценности.

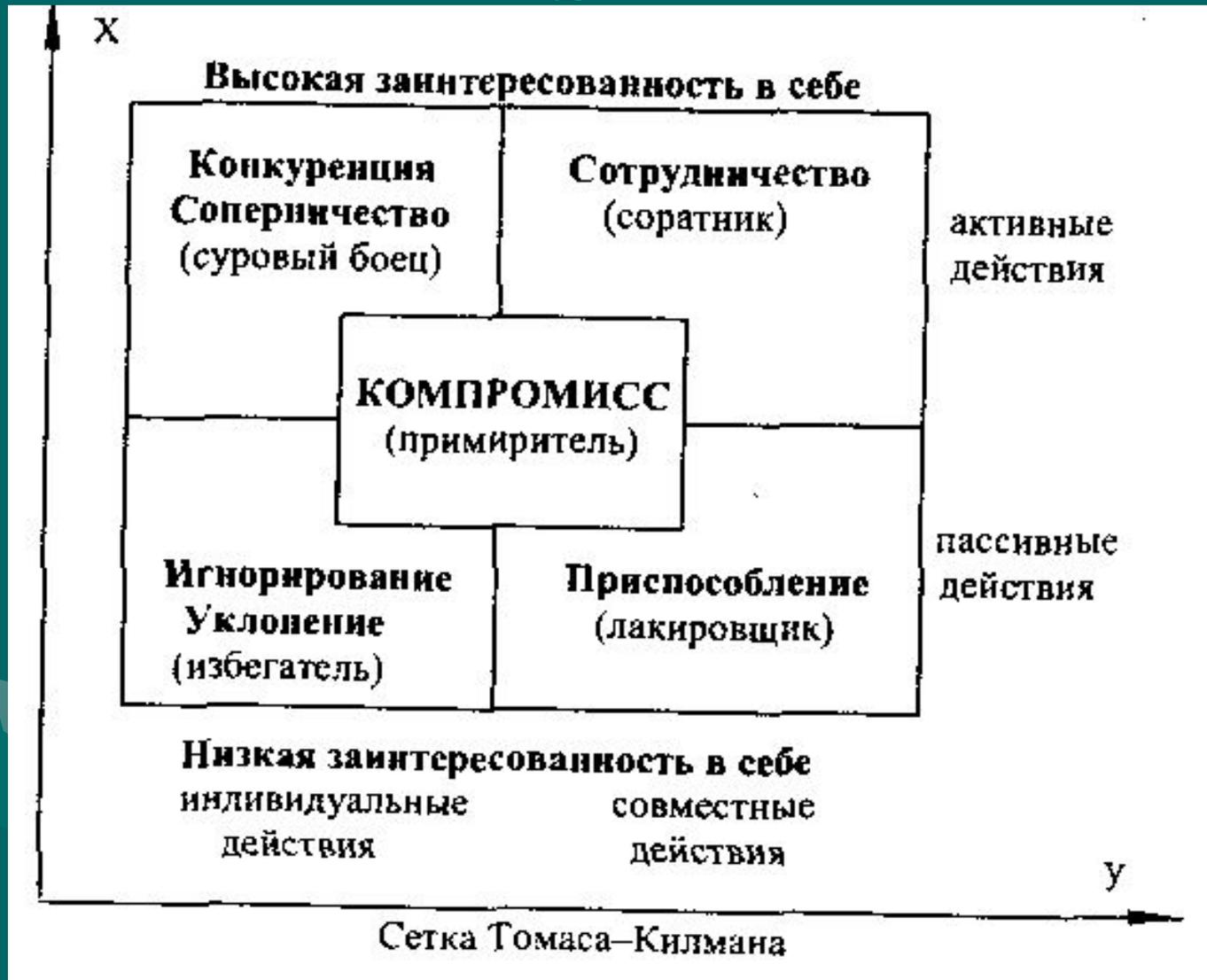
## Функции конфликта

<i>Позитивные</i>	
<i>На личность</i>	<i>На группу</i>
<p>Познание друг друга участниками контакта (своих интересов и интересов другого)</p> <p>Ослабление психической напряженности</p> <p>Стимуляция активности человека</p> <p>Улучшение качества деятельности</p> <p>Повышение авторитета в случае правильного поведения</p> <p>Развитие личности (выполняет диагностическую роль)</p>	<p>Устранение противоречия в функционировании группы</p> <p>Толчок к изменению и развитию системы (дорога к инновациям)</p> <p>Стимуляция социальных процессов (вскрытие нерешенных проблем)</p> <p>Сплачивание единомышленников</p>
<i>Негативные</i>	
<i>На личность</i>	<i>На группу</i>
<p>Ухудшение настроения</p> <p>Ощущение насилия</p> <p>Ухудшение качества индивидуальной деятельности</p> <p>Закрепление социальной пассивности личности</p> <p>Угроза здоровью</p>	<p>Нарушение межличностных отношений</p> <p>Ухудшение социально-психологического климата</p> <p>Ухудшение качества совместной деятельности (непонимание друг друга)</p> <p>Снижение сплоченности группы (дух конфронтации заставляет бороться, а не решать проблемы)</p> <p>Угроза жизни и здоровью людей</p>

## Структурные элементы конфликта



# Стили взаимодействия в конфликте



## Конфронтация как стиль поведения в конфликте

Конфронтация (соперничество) ориентирована на то, чтобы, действуя активно, добиваться собственных интересов в ущерб сопернику.

Конфронтацию  
выбирают в тех  
случаях, когда:

Проблема имеет важное значение для человека. Он обладает достаточной силой (власть, связи, авторитет) для решения в свою пользу. (Тот прав, у кого больше прав).

Субъект конфликта занимает очень выгодную для себя позицию, которую может использовать для себя.

Субъект конфликта уверен, что его вариант решения проблемы беспроигрышен. Достижение целей в ущерб дружбе, товариществу.

Участник конфликта в данный момент лишен другого варианта действия в данной ситуации. Действует решительно в защиту своих интересов.

## Уклонение как стиль поведения в конфликте

Уклонение (уход) — характеризуется отсутствием у вовлеченного в конфликт желания сотрудничать с кем-либо и приложить усилия для решения интересов собственных и соперника.

Уклонение выбирают,  
когда:

Проблема, вызвавшая столкновение, не является существенной, предмет расхождения небольшой, не заслуживает траты сил и времени.

Имеется возможность достичь собственных целей иным, неконфликтным путем.

Столкновение происходит между равными или близкими по рангу субъектами, сознательно избегающими осложнений в своих взаимоотношениях.

Участники конфликта чувствуют свою неправоту или имеют оппонентом человека, обладающего более высоким рангом, напористой волевой энергией.

Требуется отсрочить столкновение, чтобы выиграть время, более обстоятельно проанализировать сложившуюся ситуацию, собраться с силами, заручиться поддержкой сторонников.

Желательно избежать дальнейших контактов с трудным по психологическому состоянию человеком, ищущим повод для обострения отношений.

## Уступка — как стиль поведения в конфликте

Уступка — стремление уйти от конфликта по причине неуверенности в себе или отсутствии времени и сил, чтобы отстаивать свои интересы

К уступке прибегают в ситуациях, когда:

Субъект конфликта не уверен в себе, чтобы отстаивать свои интересы

Важнее восстановить спокойствие (сохранить мир), а не разрешить конфликт (лучше плохой мир, чем хорошая война)

Нет особой выгоды в конфликтном противостоянии. Нет времени и сил, чтобы отстаивать свои интересы

Необходим тактический шаг на пути к достижению большой цели

## Компромисс как стиль поведения в конфликте

Компромисс — расположенность участников конфликта к урегулированию, разногласий на основе взаимных уступок.

К компромиссу обращаются в ситуациях, когда:

Субъекты конфликта хорошо осведомлены о его причинах и развитии, чтобы судить о всех «за» и «против» собственных интересов

1. Обе стороны имеют одинаковые аргументы и власть.
2. Проблема не слишком важна.
3. Нет времени выработать другие решения.
4. Лучше что-то получить, чем все потерять.

Разные по рангу участники конфликта, имея разные интересы, признают необходимость смириться с положением дел и расстановкой сил, довольствоваться временным, но подходящим вариантом решения противоречий.

Разные по рангу участники конфликта достигают договоренности, чтобы выиграть время и сберечь силы, не идти на разрыв отношений, избежать лишних потерь.

Все другие стили поведения в данном конфликте не приносят эффекта.

## Сотрудничество как стиль поведения в конфликте

Сотрудничество нацелено на такую реализацию участниками конфликта совместных интересов, путем такого решения, которое устраивает обе стороны. (Вместо «выиграл — проиграл» — «оба выиграли»).

Возможность сотрудничества проявляется в тех случаях, когда:

Проблема, вызвавшая разногласия, представляется важной для конфликтующих сторон, каждая из которых не намерена уклониться от ее совместного решения.

Конфликтующие стороны имеют примерно равный ранг или вовсе не обращают внимание на разницу в своих положениях.

Каждая сторона на равноправной основе могла обсудить спорные вопросы с тем, чтобы в конечном счете прийти к взаимовыгодному решению значимой для всех проблемы.

Стороны, разрешая конфликт, поступают как партнеры и доверяют друг другу, считаются с потребностями, опасениями и предпочтениями оппонентов.

# Типы конфликтных личностей

- Демонстративный
- Ригидный (костный)
- Педант
- Бесконфликтный
- Практик
- Агрессивист
- Жалобщик
- Разгневанный ребенок
- Тайный мститель
- Ложный альтруист
- Хронический обвинитель



# Правила поведения в конфликте

- 1. Помните, что в конфликте у человека доминирует не разум, а эмоции, что ведет к аффекту, когда сознание просто отключается, и человек не отвечает за свои слова и поступки, за которые впоследствии бывает обидно и неудобно.
- Поэтому из делового общения необходимо устранить суждения и оценки, ущемляющие достоинство собеседников, покровительствующие суждения и оценки, иронические замечания, высказываемые с чувством плохо скрытого превосходства или пренебрежения.

- 2. Стремитесь к уважительной манере разговора. Такие фразы, как «Прошу извинить», «Буду очень признателен», «Если это вас не затруднит», препятствуют формированию у оппонента внутреннего сопротивления, снимают отрицательные эмоции.



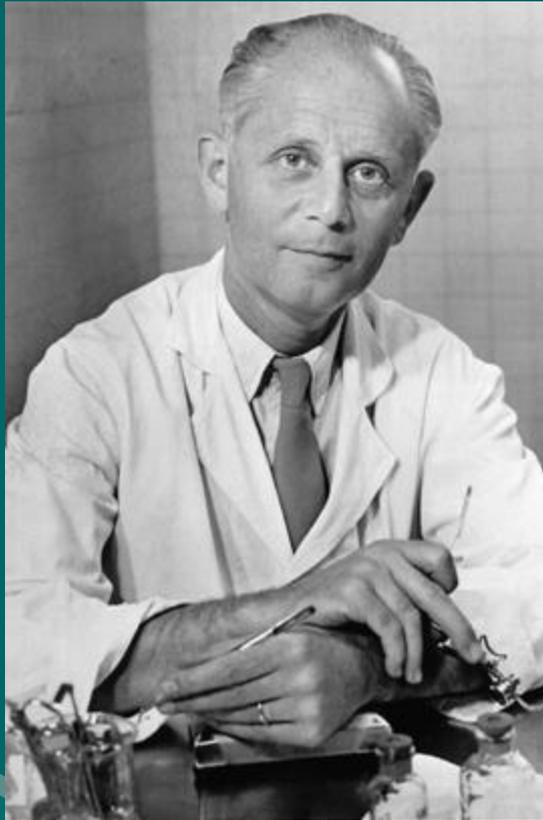
- 3. Стремитесь вести обсуждение не по поводу занимаемых сторонами позиций, а по существу проблемы, основываясь на объективных критериях.
- Старайтесь выслушать собеседника, так как умение слушать является одним из критериев коммуникабельности.



- 4. Придерживайтесь многоальтернативного подхода и, настаивая на своем предложении, не отвергайте предложение партнера, задав себе вопрос: «Разве я никогда не ошибаюсь?» Постарайтесь взять оба предложения и посмотрите, какую сумму выгод и потерь они принесут в ближайшее время и потом.

- 5. Осознайте значимость разрешения конфликта для себя, задав вопрос: «Что будет, если выход не будет найден?» Это позволит перенести центр тяжести с отношений на проблему.
- 6. Если вы и ваш собеседник раздражены и агрессивны, то необходимо снизить внутреннее напряжение, выпустить пар. Но разрядиться на окружающих - это не выход, а выходка. Но
- если уж так получилось, что потеряли контроль над собой, попытайтесь сделать единственное:
- **замолчите сами**, а не требуйте этого от партнера. Избегайте констатации отрицательных эмоциональных состояний партнера.

- 7. Ориентируйтесь на положительное, лучшее в человеке. Тогда вы обязываете и его быть лучше.
- 8. Предложите собеседнику встать на ваше место и спросите: «Если бы вы были на моем месте, то чтобы вы сделали?» Это снимает критический настрой и переключает собеседника с эмоций на осмысление ситуации.
- 9. Не преувеличивайте свои заслуги и не демонстрируйте знаки превосходства. Не обвиняйте и не приписывайте только партнеру ответственность за возникшую ситуацию.
- 10. Независимо от результатов разрешения противоречий старайтесь **не разрушить** отношения.



- **Стресс** в переводе с английского означает напряжение. В научный оборот этот термин введен в 1936 г. выдающимся канадским физиологом *Гансом Селье* (1907-1986), разработавшим общую концепцию стресса как приспособительной реакции организма на воздействие экстремальных факторов (стрессогенов).

- По классическому определению Г. Селье, *стресс* является неспецифическим ответом организма на любое предъявленное ему требование, и этот ответ представляет собой
- напряжение организма, направленное на преодоление возникающих трудностей и приспособление к возросшим требованиям.



# В динамике стрессового реагирования

## Г. Селье видит *три фазы*:

- 1) реакцию тревоги, проявляющуюся в срочной мобилизации защитных сил и ресурсов организма;
- 2) фазу сопротивления, позволяющую организму успешно справляться с вызвавшими стресс воздействиями;
- 3) фазу истощения, если слишком затянувшаяся и чересчур интенсивная борьба приводит к снижению адаптационных возможностей организма и его способности сопротивляться разнообразным заболеваниям.

# Физиология стресса

- Под воздействием какого-либо стрессового фактора (конфликт, неожиданное событие и пр.) в коре головного мозга человека формируется интенсивный стойкий очаг возбуждения — так называемая *доминанта*.
- Ее появление запускает своеобразную цепную реакцию: возбуждается также одна из важнейших структур промежуточного мозга — гипоталамус, который в свою очередь активизирует тесно связанную с ним ведущую железу внутренней секреции — гипофиз. Последний выбрасывает в кровь порцию специального гормона, под влиянием которого надпочечники выделяют адреналин и другие физиологически активные вещества (гормоны стресса), которые и дают в конечном счете хорошо всем знакомую картину стрессового состояния: усиливается сердцебиение, учащается дыхание, повышается кровяное давление и т.д.

- Стрессовое состояние опасно не само по себе, а тем, что способно провоцировать целый букет органических нарушений в виде сердечно-сосудистых, аллергических, иммунных и прочих заболеваний.
- Не говоря уже о том, что резко падает работоспособность человека, его жизненная и творческая активность.
- Беспричинная вроде бы вялость, пассивность, бессонница или не дающий отдыха сон, раздражительность, недовольство всем миром — типичные симптомы стресса.

- *Стрессов избежать нельзя в принципе.*
- Как подчеркивал основоположник учения о стрессе Г. Селье, **стресс — обязательный компонент жизни.** Он может не только понизить, но и повысить устойчивость организма к негативным факторам.

# Причины и источники стресса

- Организационные факторы
- Организационно-личностные факторы
- Организационно-производственные факторы



# Структура стрессовой реакции

Три основных  
элемента

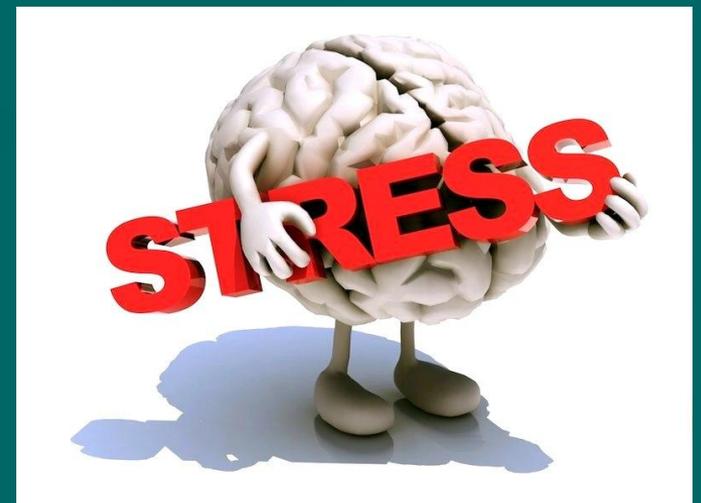
Оценка  
стрессогенного  
события

Физиологические  
сдвиги в  
организме

Изменения  
поведения  
человека

- Концепция *«поисковой активности»*, разработана в 60-70 XX в. российскими учеными В.С. Ротенбергом и В.В. Аршавским.
- Поисковая активность – защитное активно-оборонительное поведение, она направлена на изменение неблагоприятной или сохранение благоприятной ситуации вопреки действию угрожающих факторов или обстоятельств.

- Пассивно-оборонительная реакция рассматривают как отказ от поиска.
- Именно сам отказ от поиска, а не неприемлемая ситуация как таковая и вызываемые ею отрицательные эмоции, делает организм более уязвимым ко всевозможным вредностям.



- Вспомним три фазы стрессового реагирования, выделенные Г.Селье.
- Фаза сопротивления переходит в фазу истощения (стресс сменяется дистрессом) именно тогда, когда поиск выхода уступает место отказу от поиска.

- Итак, поисковая активность обладает стимулирующим воздействием на организм и повышает его стрессоустойчивость.
- Дефицит такой активности создает предрасположенность к дистрессу и его негативным последствиям.
- **Поисковая активность в любых ситуациях должна стать стержнем стрессоустойчивой жизненной стратегии.**



- Иррациональные убеждения
- Уровень самоуважения



**Три главных долженствований:  
иррациональные внутренние убеждения**

- 1. Я ДОЛЖЕН ...!**
- 2. ТЫ (он или она) ДОЛЖЕН...!**
- 3. Мир или условия, в которых я живу, ДОЛЖНЫ...!**



# Иррациональные убеждения с их рациональной альтернативой

Иррациональные убеждения		Рациональные убеждения	
<i>Вид убеждения</i>	<i>Пример</i>	<i>Вид убеждения</i>	<i>Пример</i>
Требования	Это должно (или не должно) случиться, происходить, существовать	Предпочтения	Я бы хотел, чтобы это произошло (не произошло), но это вовсе не значит, что так должно <b>быть</b>

# Когнитивная модель поведения

