

Управление конфликтами и риторика

Конфликт

- **Конфликт** (лат. conflictus — столкнувшийся) - наиболее острый способ разрешения противоречий в интересах, целях, взглядах, возникающих в процессе социального взаимодействия, заключающийся в противодействии участников этого взаимодействия и обычно сопровождающийся негативными эмоциями, выходящий за рамки правил и норм

Конфликт

- Конфликт = конфликтная ситуация + инцидент
- Конфликтная ситуация – накопившиеся противоречия, содержащие истинную причину конфликта
- Инцидент – стечение обстоятельств, являющихся поводом для конфликта

Виды конфликтов

- Открытый и скрытый
- Индивидуальный и групповой
- Горизонтальный, вертикальный, смешанный
- Мотивационный
- Конструктивный и деструктивный

Причины конфликтов

	Знает о себе	Не знает о себе
Известно другим	Открытая зона	Слепая зона
Неизвестно другим	Скрытая зона	Неизвестная зона

Окно Джохари – получение обратной связи о себе

1. Маленькая открытая зона
2. Большая скрытая зона
3. Несовпадение информации из слепой зоны с информацией, которую человек о себе знает

Причины индивидуальных конфликтов

- Предубеждение
- Своенравность
- Чувствительность
- Различия в жизненных ценностях
- Разногласия по поводу интерпретации фактов
- Расхождения по поводу целей
- Недопонимание
- Соревнование за превосходство
- невыполненные ожидания
- Нереализованные ожидания

Причины групповых конфликтов

- Система оплаты труда
- Неритмичность работы
- Необеспеченность заданий ресурсами
- Несоответствие прав и обязанностей
- Низкий уровень дисциплины
- Нарушение служебной этики
- Несправедливая оценка руководителем подчиненных

Типология конфликтных личностей

1. Демонстративные
 2. Ригидные
 3. Неуправляемые
 4. Сверхточные
 5. Рационалисты
 6. Безвольные
- 5 и 6 – ситуативные типы

Стили поведения в конфликте

<i>Высокий</i>	Конкуренция , соперничест во		Сотрудничест во	<i>Активные действия</i>
<i>Интерес к себе</i>		Компромисс		
<i>Низкий</i>	Игнорирование, уклонение		Приспособлени е	<i>Пассивные действия</i>
	<i>Индивидуальные действия</i>		<i>Совместные действия</i>	
	<i>Низкий</i>	<i>Интерес к другим</i>	<i>Высокий</i>	

Внутриличностный конфликт

- **Внутриличностный конфликт** – это состояние структуры личности, когда в ней одновременно существуют противоречивые и взаимоисключающие мотивы, ценностные ориентации и цели, с которыми она в данный момент не в состоянии справиться, т.е. выработать приоритеты поведения, основанные на них.

Показатели внутриличностного конфликта

- **Когнитивная сфера:** противоречивость образа «Я»; снижение самооценки; осознание своего состояния как психологического тупика, задержка принятия решения; субъективное признание наличия проблемы ценностного выбора; сомнение в истинности мотивов и принципов, которыми субъект ранее руководствовался.
- **Эмоциональная сфера:** психоэмоциональное напряжение; значительные отрицательные переживания.
- **Поведенческая сфера:** снижение качества и интенсивности деятельности; снижение удовлетворенности деятельностью; негативный эмоциональный фон общения.
- **Интегральные показатели:** нарушение нормального

Виды внутриличностных конфликтов

1. **Мотивационный конфликт.** Это конфликты между бессознательными стремлениями, между стремлениями к обладанию и безопасности, между двумя положительными тенденциями.
2. **Нравственный конфликт** (моральный или нормативный). Конфликт между желанием и долгом, между моральными принципами и личными привязанностями.
3. **Конфликт нереализованного желания** (комплекса неполноценности). Это конфликт между желаниями личности и действительностью), которая блокирует их удовлетворение.
4. **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)
5. **Адаптационный конфликт.** В широком смысле он понимается на основе нарушения равновесия между субъектом и окружающей средой. В узком смысле – как возникающий при нарушении процесса социальной или профессиональной адаптации. Это конфликт между требованиями, которые предъявляет к личности действительность, и возможностями самого человека (профессиональными, физическими, психическими).
6. **Конфликт неадекватной самооценки** возникает из-за расхождения между претензиями личности и оценкой своих возможностей. Результатом является повышенная тревожность, эмоциональное напряжение и срывы.
7. **Невротический конфликт** - результат сохраняющегося в течение длительного времени обычного внутриличностного конфликта, характеризуется высшим напряжением и противоборством внутренних сил и мотивов личности

Причины внутриличностных конфликтов

- 1. *Внутренние причины*** – противоречия самой личности, причины находятся в самой личности
- 2. *Внешние причины:***
 - положение личности в группе;
 - положение личности в организации;
 - положение личности в обществе.

Внутренние причины

1. Противоречие между потребностью и социальной нормой
2. Противоречие мотивов, интересов и потребностей (и в театр надо сходить, и к семинару надо подготовиться)
3. Противоречие социальных ролей (и на производстве необходимо задержаться, и с ребенком погулять)
4. Противоречие социальных ценностей и норм: как соединить христианскую ценность «не убий» и долг защиты отечества на поле боя.

Ситуации, вызывающие внутриличностный конфликт

1. физические преграды, препятствующие удовлетворению наших основных потребностей: (недостаточный доход, не позволяющий хозяйке приобрести то, что ей хочется);
2. отсутствие объекта, необходимого для удовлетворения испытываемой потребности (я хочу выпить чашку кофе, но магазины закрыты, и дома его больше не осталось);
3. биологические ограничения (люди с физическими дефектами, у которых препятствие коренится в самом организме);
4. социальные условия (главный источник наибольшего числа наших внутриличностных конфликтов)

Последствия конфликта

- 1. Положительные** – общим результатом их разрешения является развитие личности
- 2. Отрицательные** – внутриличностный конфликт носит деструктивный характер, когда личность не может найти выход из сложившейся ситуации, не в состоянии вовремя и положительно разрешить противоречия внутренней структуры

Риторика в решении конфликтов

Разновидности спора

Спор
публичное обсуждение спорного
вопроса

дискуссия

цель - выяснить
истину

полемика

цель - опровергнуть
оппонента,
защитить свою точку
зрения

Виды спора

1. цель спора
2. социальная значимость предмета спора
3. число участников
4. коммуникативная форма проведения спора
5. ожидаемый результат
6. к кому обращен

Виды спора по цели и социальной значимости

1. спор из-за установления истины
2. для убеждения кого-либо
3. для победы
4. спор ради спора

Социальная значимость предмета спора

- объективные параметры
- субъективные параметры

Виды спора по числу участников и по

коммуникативной форме

1. спор-монолог (внутренний спор по типу:
"тихо сам с собою я веду беседу...")
2. спор-диалог (в полемике участвуют два
партнера)
3. спор-полилог (в споре участвует
несколько или много человек)

Коммуникативная форма проведения спора

- устный
- письменный (опосредованный)

Виды спора по ожидаемому результату и к кому обращен

1. компромисс (взаимные уступки),
2. консенсус (взаимоприемлемое решение)
3. конфронтация (конфликт)

Вид спора в зависимости от того, к кому обращен

- Ad rem (к цели)
- Ad rem (по факту)
- Ad hominem (к толпе, к человеку)

Дискуссия

- **Дискуссия** - это обмен мнениями по вопросу в соответствии с более или менее определенными правилами процедуры и с участием всех или отдельных ее участников

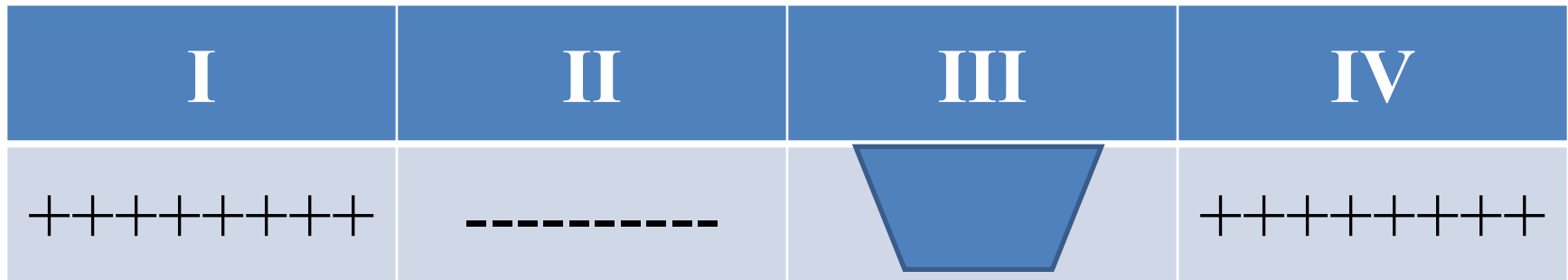
Массовая и групповая дискуссия

- При **массовой дискуссии** все участники, за исключением председателя, находятся в равном положении. Специально подготовленные докладчики не назначаются, в то же время все присутствуют не только в качестве слушателей. Специальный вопрос обсуждается в определенном порядке, обычно в соответствии со строгим регламентом и под председательством должностного лица.
- **Групповая дискуссия** отличается тем, что специально подготовленная группа обсуждает вопрос, дискутирует перед аудиторией

Полемика

- **Полемика** (от др.-греч. Polemikos – воинственный, враждебный) – это не просто спор, а такой, при котором происходит конфронтация, противостояние, противоборство сторон, идей и речей.
- **Цель участников полемики** – одержать победу над противником, отстоять и утвердить собственную позицию.
- Полемика особенно необходима, когда вырабатываются новые взгляды, отстаиваются общечеловеческие ценности, права человека, складывается общественное мнение.

Критика Lege artis ("по всем законам искусства")



I - ввод в критику

II - критические замечания, высказывания по существу вопроса;

III - "обратная связь", визуальный контакт с критикуемым для определения реакции на критику:

а) реакция адекватная

б) реакция интрапунитивная (прием "валидол", затем прием "авансированная похвала«)

в) реакция экстрапунитивная - агрессия

IV - выход из критики, ее завершение, предложение о возможной помощи, эмоциональная поддержка: "я уверен, вы с этим справитесь".