

Занятие 23

17.03.2020

Тема: Понятие конфликта. Виды, структура. Психологический и этический аспект конфликта

План лекции:

1. Теория конфликта
2. Причины и виды конфликтов
3. Структура и функции конфликта

1. Теория конфликта

В латинском языке *conflictus* означает буквально столкновение. В словаре Ожегова слово «конфликт» толкуется как «столкновение, серьезное разногласие, спор».

Конфликты — это норма жизни

Противоположность конфликта — это согласие, сплоченность, единство, мир. Жить в мире и согласии легко, просто, удобно. Поэтому все мы ценим возможность такой жизни. «Худой мир лучше доброй ссоры», — утверждает пословица.

Несомненно, конфликты чаще всего ничего хорошего нам не приносят. Они вредят делу, мешая совместным согласованным действиям для его выполнения. Они портят отношения между людьми. Они вызывают нервное напряжение и стрессы, что может даже подорвать здоровье человека. Неудивительно, что люди вообще-то не любят конфликтов и побаиваются их.

Конфликтологи-практики знают, что участники конфликта обычно не хотят называть конфликтом то, что между ними происходит. Даже тогда, когда конфликт в полном разгаре, они нередко говорят конфликтологу, призванному на помощь: «Не думайте, что мы конфликтуем. Никакого конфликта между нами нет, мы просто расходимся во мнениях...».

Мы чаще задаем такие вопросы:

- Почему люди не понимают друг друга?
- Почему люди ссорятся?

И реже:

- Как я веду себя с разными людьми в разных ситуациях?
- Часто ли я вступаю в конфликты с кем-либо? Почему?

В нашей жизни достаточно конфликтных ситуаций. Исследования психологов, социологов, философов выявили закономерности, по которым возникают и разгораются конфликты. Знание этих закономерностей позволяет ликвидировать конфликты в самом зародыше. Анализ большого числа конфликтов показал, что конфликтующие, как правило, не могут сформулировать истинные причины конфликта, «зацикливаясь» на наиболее возмущающих их моментах, лежащих на поверхности и являющихся следствием более глубоких причин. Лечение без диагноза обрекает на худший исход.

Как разгораются конфликты? С чего начинаются?

80% конфликтов возникают помимо желания их участников: темперамент, характер, интересы, мотивы, потребности, ценности.

Главную роль в возникновении конфликтов играют **конфликтогены** – слова, действия (или бездействия) могущие привести к конфликту.

Природу и коварность конфликтогенов можно объяснить так. Мы гораздо более чувствительны к словам других, нежели к тому, что говорим сами.

Есть даже афоризм: «*Люди не придают никакого значения своим словам, но придают огромное значение тому, что слышат сами*». Наша особая чувствительность относительно обращенных к нам слов происходит от желания защитить себя, свое достоинство от возможного посягательства. Но мы не так бдительны, когда дело касается достоинства других и, потому не так строго следим за своими словами и действиями. Первый конфликтоген может быть непреднамеренным, появляется ситуативно.

2. Причины и виды конфликтов

В основе классификации конфликтов лежат разные признаки. В противоречиях, порождающих деструктивную коммуникацию и приводящих к конфликту, могут быть как предметно-деловые разногласия, так и личностно-прагматические.

В целом конфликт как разновидность проявления противоречий практически всегда является источником развития.

Источники (причины) конфликтов – это противоречия, возникающие между людьми, группами, организациями, государствами. *Источниками конфликтных ситуаций* являются обостренные противоречия, несовпадение точек зрения, целей, подходов, видения способов решения производственных задач, которые так или иначе затрагивают личные интересы, включая и руководителя.

Объективные причины. К *объективным причинам конфликтов* можно отнести: размытость стратегических целей организации из-за экономической и политической нестабильности и экстремальных ситуаций в масштабах страны; неблагоприятные социальные условия труда и быта, низкая заработная плата специалистов; неразвитая материально-техническая база образовательных учреждений; низкий уровень организации труда, места и времени персонала; устарелость организационных структур, штатных расписаний, технологий; гендерные и возрастные проблемы работников и др.

Организационно-управленческие причины. К причинам конфликтов по вине *руководителей* можно отнести, например, нарушение трудового законодательства; неразвитую систему мотивации; размытые личные цели и ценности руководителя; высокую потребность во власти; низкий уровень управленческой, профессиональной и социально-психологической компетентности руководителя; поощрение подхалимажа и угодничества, конформизма; эмоциональную неустойчивость руководителя и др.

Социально-психологические причины конфликтов. К распространенным причинам возникновения конфликтов *по вине подчиненных* относятся такие, как отсутствие сознательной дисциплины и ответственности; нечестное отношение к труду, сложившаяся косность и инертность в стиле работы коллектива; антипатии, неприязнь друг к другу; незнание должностных обязанностей или умышленное их игнорирование; низкий уровень профессиональной и коммуникативной культуры, негативные и акцентированные черты характера и др.

Социально-психологические причины конфликтов. Одной из важнейших причин конфликтов в процессе профессиональной деятельности является также *демотивация* работников, т.е. потеря заинтересованности в работе.

Личностные причины конфликтов. Наиболее частой причиной, по которой работающие люди утрачивают мотивацию, является, прежде всего, *отсутствие признания*. Для того чтобы предупреждать конфликты в профессиональной педагогической деятельности и своевременно выявлять демотивацию, необходимо отслеживать ее признаки, включающие в себя: прогулы, опоздания, притворство, безучастность, внезапные вспышки раздражения.

Особенно характерным признаком демотивации является *необщительность*.

Люди *стараятся ограничить* контакты до минимума, избегают взаимодействия, демонстрируют вербальную и невербальную агрессию, апатию.

Источником (причиной) возникновения любого конфликта являются противоречия, а противоречия возникают там, где есть рассогласование:

- целей, интересов, позиций;
- мнений, взглядов, убеждений;
- личностных качеств;
- межличностных отношений;
- знаний, умений, способностей;

- функций управления;
- средств, методов деятельности;
- мотивов, потребностей, ценностных ориентаций;
- понимания: интерпретации информации;
- оценок и самооценок.

2). Почему, как вы думаете, часть людей очень часто попадают в конфликтную ситуацию, а часть – редко? Ваши предположения.

3. Структура и функции конфликта

Конфликт наряду с тем, что он является *системой*, представляет собой и *процесс*.

Структура конфликта понимается как *совокупность устойчивых связей конфликта*, обеспечивающих его целостность, тождественность самому себе, отличие от других явлений социальной жизни, без которых он не может существовать как динамически взаимосвязанная целостная система и процесс.

Кроме понятия «конфликт» часто используется и понятие «конфликтная ситуация» — фрагмент конфликта, цельный эпизод его развития. Поэтому структура конфликта может рассматриваться и как структура конфликтной ситуации.

В структуру конфликтной ситуации входит несколько основных элементов.

Участники конфликта — лица, чья степень участия в конфликте различна: от непосредственного противодействия до опосредованного влияния на ход конфликта. Выделяют несколько групп участников.

Основные участники конфликта, или *противоборствующие силы*. Это те субъекты конфликта, которые непосредственно совершают активные (наступательные или защитные) действия друг против друга. Некоторые авторы вводят такое понятие, как «оппонент», что в переводе с латинского означает «возражающий, противник в споре».

Группы поддержки. Практически всегда в любом конфликте за оппонентами стоят силы, которые могут быть представлены отдельными индивидами, группами и т. д.

Другие участники. В данную группу входят субъекты, которые оказывают эпизодическое влияние на ход и результаты конфликта (подстрекатель, организатор и др.).

2. **Информационные модели** конфликтной ситуации у основных и второстепенных участников конфликта.

Предмет конфликта — это объективно существующая или воображаемая проблема, лежащая в основе конфликта. Это то противоречие, из-за которого и ради разрешения, которого стороны вступают в противоборство. Борьба отражает стремление сторон разрешить это противоречие. В ходе конфликта она может затухать и обостряться. Так же ведет себя и противоречие. Однако проблема конфликта остается неизменной, пока противоречие не разрешится.

4. **Объект конфликта** — его рассматривают как причину, повод к конфликту. Объектом конфликта может быть материальная (ресурс), социальная (власть) или духовная (идея, норма, принцип) ценность, к обладанию или пользованию которой стремятся оба оппонента. Чтобы стать объектом конфликта, элемент материальной, социальной или духовной сферы должен находиться на пересечении личных, групповых, общественных или государственных интересов субъектов, которые стремятся к контролю над ним.

Микро- и макросреда. При анализе конфликта необходимо выделять условия, в которых находятся и действуют участники конфликта, то есть микро- и макросреду, в которых возник конфликт. Такой подход позволяет рассматривать конфликт не как изолированную систему, а как социальную ситуацию. В нее включаются не только ближайшее окружение личности, но и социальные группы, представителем которых является данный индивид.

Как отразится конфликт на имидже организации?

Стандартная схема конфликта: покупатель разгневан, а продавец:

Терпит;

Отвечает агрессией.

Фаза «терпения» заканчивается через 5-7 минут. Далее, в зависимости от характера продавца, наступает «оправдание» или ответная агрессия. Скандал это не разрешит – ссора, взаимные упреки только нарастут, ситуация перерастет в катастрофическую. Каждому руководителю, разумеется, выгодно, чтобы его работник терпел до последнего.

Тем более что судьба у продавцов такая – терпеть. «А если не нравится – ищи другую работу. Незаменимых людей нет, как говорится».

Пытаться перекричать клиента – глупо. Вы не сумеете что-либо доказать покупателю, пока эмоции у него фонтанируют. В данный момент важно избавиться от невольных свидетелей. Вам незачем разыгрывать спектакль перед другими клиентами. А потому – действуете спокойно и уверенно

1. Скажите разгневанному клиенту, что повода шуметь нет, ведь вы уже обратили на него свое внимание. Убедите покупателя в том, что его проблемой займутся сию секунду.

2. Выясните корень проблемы. Договоритесь о вариантах ее решения. Чтобы во время беседы клиент не чувствовал безмолвной поддержки от других покупателей – уведите его в коридор, в другую часть зала или в подсобное помещение. Предложите ему присесть – скандалить сидя куда сложнее.

3. Попросите клиента рассказать о своем недовольстве во всех подробностях. Ему придется сбавить пыл – эмоционально рассказывать проблему в деталях невероятно сложно. Когда он начнет повествование – слушайте не перебивая. Все уточняющие вопросы оставьте на потом. И никаких возражений.

Вопросы для закрепления материала

1. Раскройте понятие конфликт.
2. Назовите виды конфликтов и дайте краткую характеристику.
3. Перечислите причины конфликтов
4. Какие функции выполняет конфликт в жизни человека?
5. Что такое конфликтогены? Опишите алгоритм их воздействия на психику человека.
6. Какие вербальные и невербальные проявления конфликта вы можете назвать?
7. Опишите стратегии поведения человека в конфликте.

Задание для отчета: (Индивидуальные задания)

Подготовьте сообщения (презентации с комментированием) на темы:

«Роль негативных эмоций в общении человека»,
«Толерантное поведение приходит на смену конфликтам».

Внеаудиторная самостоятельная работа 2 часа: Доклад на тему Стратегии поведения в конфликтной ситуации. Стратегия «черепашки, акулы, совы и медвежонка»

Выполните задания и отправьте преподавателю на почту nina.poletaeva2015@gmail.com