

Тема 7. Понятие и структура социально-психологического конфликта. Модели поведения личности в конфликте. Техники и приемы эффективной коммуникации.

План:

- 7.1. Конфликт и функции конфликта.
- 7.2. Основные модели поведения личности.
- 7.3. Технология управления конфликтами.
- 7.4. Роль общения в психическом развитии человека.
- 7.5. Техники и приемы общения.

Цель лекции: исследование особенностей социально-психологического конфликта, путей их преодоления.

Задачи:

- дать определение понятию «конфликт»;
- охарактеризовать конфликты по действию, содержанию и характеру участников;
- раскрыть позитивные и негативные функции конфликтов;
- определить основные модели поведения личности;
- рассмотреть технологию управления конфликтами.

7.1. Конфликт и функции конфликта.

Конфликт как сложное системное социальное явление характеризуется многими параметрами, важнейшими из которых являются следующие: сущность, структура, причины и динамика. А.Я. Анцупов и С.В. Баклановский понимают под структурой конфликта совокупность устойчивых связей, обеспечивающих целостность, тождественность, отличие от других явлений социальной жизни, без которых конфликт не может существовать как динамически взаимосвязанная целостная система и процесс.

Слово «конфликт» (от лат. *conflictus*) означает столкновение (сторон, мнений, сил). Мельникова Н. А. определяет конфликт как «открытое столкновение противоположных позиций, интересов, взглядов, мнений субъектов взаимодействия». При этом субъектом конфликтного взаимодействия могут выступать отдельный человек, люди или группы людей. Сущность конфликта же заключается не столько в возникновении противоречия, столкновении интересов, сколько в способе разрешения создавшегося противоречия, в противодействии субъектов социального взаимодействия в целом. полным определением данного понятия можно считать: «конфликт – это наиболее острый способ разрешения значимых противоречий, возникающих в процессе содействия, заключающийся в противодействии субъектов конфликта и обычно сопровождающийся негативными эмоциями». Конфликты проявляются в общении, поведении, деятельности. Это так называемые сферы противодействия субъектов конфликта. Поэтому очевидно, что конфликты изучает не только социальная психология, но и такие науки как военные науки, история, педагогика, политология, правоведение, психология, социобиология, социология, философия, экономика и т. д.

Конфликт определяется в психологии как отсутствие согласия между двумя или более сторонами — лицами или группами.

По действию на функционирование группы:

1. Конструктивные;
2. Деструктивные.

По содержанию:

- Реалистические;
- Нереалистические.

Любой конфликт вызван реальными причинами, которые, однако, могут быть скрыты от его инициатора. Чтобы избежать диссонанса, инициатор в таком случае «создаёт» причину конфликта в своём сознании, которая уже является нереалистичной.

По характеру участников:

- Внутриличностные;
- Межличностные;
- Между личностью и группой;
- Межгрупповые.

Конструктивные (функциональные) конфликты приводят к принятию обоснованных решений и способствуют развитию взаимоотношений. Проблема решается таким путем, который устраивает все стороны, и все чувствуют себя причастными к ее решению. Деструктивные (дисфункциональные) конфликты препятствуют эффективному взаимодействию и принятию решений.

Основными дисфункциональными последствиями конфликтов являются:

- Непродуктивные, конкурентные отношения между людьми.
- Отсутствие стремления к сотрудничеству, добрым отношениям.
- Представление об оппоненте, как о «враге», его позиции — только как об отрицательной, а о своей позиции — как об исключительно положительной.
- Сокращение или полное прекращение взаимодействия с противоположной стороной.
- Убеждение, что «победа» в конфликте важнее, чем решение реальной проблемы.
- Чувство обиды, неудовлетворенность, плохое настроение.

Реалистические конфликты вызываются неудовлетворением определенных требований участников или несправедливым, по мнению одной или обеих сторон, распределением между ними каких-либо преимуществ. Нереалистические конфликты имеют своей целью открытое выражение накопившихся отрицательных эмоций, обид, враждебности, то есть острое конфликтное взаимодействие становится здесь не средством достижения конкретного результата, а самоцелью.

Внутриличностный конфликт имеет место тогда, когда отсутствует согласие между различными психологическими факторами внутреннего мира личности: потребностями, мотивами, ценностями, чувствами и т. д.

Конфликты, связанные с работой в организации, могут принимать различные формы, однако чаще всего это ролевой конфликт, когда различные роли человека предъявляют к нему различные требования. Например, будучи хорошим семьянином (роль отца, матери, жены, мужа и т. д.), человек должен вечера проводить дома, а положение руководителя может обязывать его задерживаться на работе. Здесь причина конфликта — рассогласование личных потребностей и требований производства.

Межличностный конфликт — это самый распространенный тип конфликта. В организациях он проявляется по-разному. Однако причина конфликта — это не только различия в характерах, взглядах, манерах поведения людей (то есть субъективные причины),

чаще всего в основе таких конфликтов лежат объективные причины. Чаще всего это борьба за ограниченные ресурсы (материальные средства, оборудование, производственные площади, рабочую силу и т. п.). Каждый считает, что в ресурсах нуждается именно он, а не кто-то другой. Конфликты возникают также между руководителем и подчиненным, например, когда подчиненный убежден, что руководитель предъявляет к нему непомерные требования, а руководитель считает, что подчиненный не желает работать в полную силу.

Конфликт между личностью и группой возникает тогда, когда кто-либо из членов организации нарушает нормы поведения или общения, сложившиеся в неформальных группах. К этому виду относятся и конфликты между группой и руководителем, которые протекают наиболее тяжело при авторитарном стиле руководства.

Межгрупповой конфликт — это конфликт между формальными и (или) неформальными группами, из которых состоит организация. Например, между администрацией и рядовыми работниками, между работниками различных подразделений, между администрацией и профсоюзом.

Конфликтогенез — это процесс возникновения и развития современных конфликтных форм общества, накладывающих отпечаток, а нередко прямо детерминирующих направленность и содержание эволюции в целом. Конфликтогенез представляет собой непрерывный диалектический процесс зарождения, развития и модернизации существующей социальной реальности через свое ядро – конфликт.

Выделяют пять основных стратегий поведения в конфликтных ситуациях:

1. Настойчивость (принуждение), когда участник конфликта пытается заставить принять свою точку зрения во что бы то ни стало, его не интересуют мнения и интересы других. Обычно такая стратегия приводит к ухудшению отношений между конфликтующими сторонами. Данная стратегия может быть эффективной, если она используется в ситуации, угрожающей существованию организации или препятствующей достижению ею своих целей.

2. Уход (уклонение), когда человек стремится уйти от конфликта. Такое поведение может быть уместным, если предмет разногласий не представляет большой ценности или если сейчас нет условий для продуктивного разрешения конфликта, а также тогда, когда конфликт не является реалистическим.

3. Приспособление (уступчивость), когда человек отказывается от собственных интересов, готов принести их в жертву другому, пойти ему навстречу. Такая стратегия может быть целесообразной, когда предмет разногласий имеет для человека меньшую ценность, чем взаимоотношения с противоположной стороной. Однако если данная стратегия станет для руководителя доминирующей, то он, скорее всего не сможет эффективно руководить подчиненными.

4. Компромисс. Когда одна сторона принимает точку зрения другой, но лишь до определенной степени. При этом поиск приемлемого решения осуществляется за счет взаимных уступок. Способность к компромиссу в управленческих ситуациях высоко ценится, так как уменьшает недоброжелательность и позволяет относительно быстро разрешить конфликт. Однако компромиссное решение может впоследствии привести к неудовлетворенности из-за своей половинчатости и стать причиной новых конфликтов.

5. Сотрудничество, когда участники признают право друг друга на собственное мнение и готовы его понять, что дает им возможность проанализировать причины разногласий и найти приемлемый для всех выход. Эта стратегия основана на убежденности участников в том, что расхождение во взглядах — это неизбежный результат того, что у умных людей есть свои

представления о том, что правильно, а что нет. При этом установку на сотрудничество обычно формулируют так: «Не ты против меня, а мы вместе против проблемы».

Функции конфликта.

Позитивные функции конфликта:

1. полностью или частично устраняет противоречие, возникающее в силу несовершенства многих факторов, он высвечивает узкие места, нерешенные вопросы;
2. позволяет более глубоко оценить индивидуально-психологические особенности людей, участвующих в нем;
3. тестирует ценностные ориентации человека, относительную силу его мотивов, направленных на деятельность, на себя или на взаимоотношения, выявляет психологическую устойчивость к стрессовым факторам трудной ситуации;
4. способствует более глубокому познанию участников друг друга, раскрытию не только непривлекательных черт характера, но и ценно в человеке;
5. позволяет ослабить психологическую напряженность, являющуюся реакцией участников на конфликтную ситуацию;
6. служит источником развития личности, межличностных отношений. При условии конструктивного разрешения позволяет человеку подняться на новую высоту, расширить способы и сферу взаимодействия с окружающими;
7. может улучшить качество индивидуальной деятельности;
8. при отстаивании справедливых целей оппонент повышает свой авторитет у окружающих;
9. межличностные конфликты, будучи отражением процесса социализации, служат одним из средств самоутверждения личности, формирования ее активной позиции во взаимодействии с окружающими.

Негативные функции межличностных конфликтов:

1. большинство конфликтов оказывает выраженное негативное воздействие на психическое состояние его участников;
2. неблагоприятно развивающиеся конфликты могут сопровождаться психологическим и физическим насилием, а значит, травмировать оппонентов;
3. как трудная ситуация всегда сопровождается стрессом;
4. это деструкция системы межличностных отношений, которые сложились между субъектами взаимодействия до его начала;
5. формирует негативный образ другого – «образ врага», который способствует формированию негативной установки по отношению к оппоненту;
6. могут негативно отражаться на эффективности индивидуальной деятельности оппонентов;
7. закрепляют в социальном опыте личности насильственные способы решения проблем;
8. зачастую отрицательно влияют на развитие личности. Они могут способствовать формированию у человека неверия в торжество справедливости, убежденности, что другой всегда прав и т. д.