Коммуникативная деятельность

лекция на тему

КОНФЛИКТЫ. УПРАВЛЕНИЕ КОНФЛИКТНЫМИ СИТУАЦИЯМИ

Профессор Амиров А.Ф.

Конфликтология

Система знаний о закономерностях и механизмах возникновения и развития конфликтов, а также о принципах и технологиях управления ими.

50 – е годы 20 века формирование конфликтологической теории в психологии и социологии.

70 –е годы 20 века становление конфликтологической практики во всех сферах деятельности.

Конфликт (лат. *conflictus*) – столкновение

Это столкновение противоположно направленных интересов, взглядов, стремлений.
Под конфликтом также понимается отсутствие согласия между двумя или более сторонами, которые могут быть конкретными лицами или группами, преследующими свои цели.

Когда существующие противоречия и разногласия нарушают нормальное взаимодействие людей или препятствуют достижению целей, эти разногласия преодолеваются вынужденным образом путем развития конфликта.

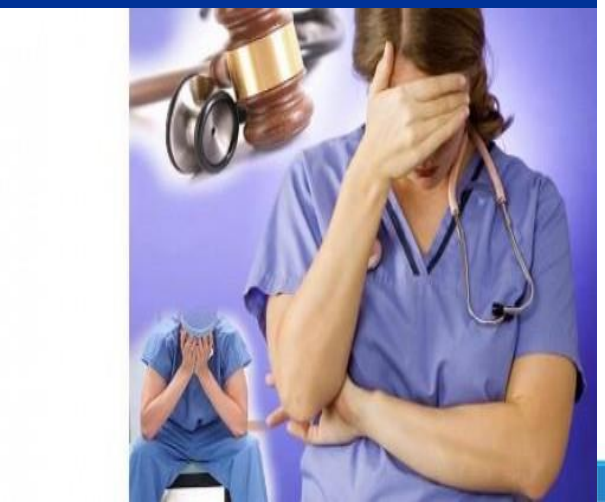
То есть конфликт с этой точки зрения - ***один из способов преодоления противоречий.***

Проявление конфликта

Конфликт проявляется разноообразно.

В острой фазе может проявляться в виде различных *агрессивных* реакций: обида (внутренняя злость), раздражение, негативизм, аутоагрессия, подозрительность, вербальная агрессия и другое.

Наиболее опасной реакцией является использование физической силы против другого человека – ***физическая агрессия.***



Факторы возникновения агрессивного поведения

Биологические	***Социальные***	***Эволюционные***
Боль.	Протест против	Борьба за
Дискомфорт.	непонимания и	выживание.
Тревожность.	игнорирования.	Стремление
Фрустрация.	Реакция на гру-	к лидерству.
	бое отношение.	
	Обида.	Защита
		потомства и
		близких.

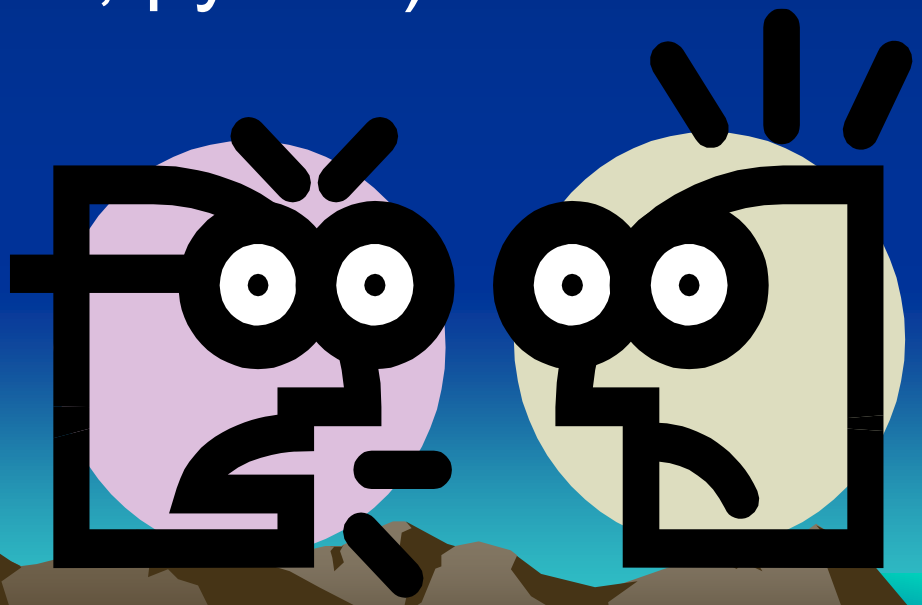
Формы агрессивных реакций

Косвенная агрессия

- *Действия, как окольными путями направленные на другое лицо (сплетни, злобные шутки), так и ни на кого не направленные взрывы ярости (крик, топанье ногами, битьё по столу, хлопанье дверьми)*

Вербальная агрессия

- выражение негативных чувств как через форму (крик, визг, ссора) так и через словесные ответы (угрозы, проклятия, ругань)



Склонность к раздражению

- готовность к проявлению при малейшем возбуждении, вспыльчивости, резкости, грубости.

Негативизм

- опозиционная манера поведения, обычно направленная против авторитета или руководства. Может нарастать от пассивного сопротивления до активной борьбы.

Подозрительность

- Недоверие и осторожность по отношению к людям, основанные на убеждении, что окружающие намерены причинить вред.

Обида

реакция на «ущемление личности»

Обида

у взрослых

зависть и ненависть к окружающим, обусловленные чувством гнева, злости на весь мир за действительные или мнимые переживания.

Агрессивное поведение

- Средство достижения какой-либо значимой цели, в том числе повышения собственного статуса за счёт самоутверждения.

- В трудной жизненной ситуации агрессивное поведение часто выступает как форма психологической защиты

Ведущие признаки агрессивного поведения

- Выраженное стремление к доминированию над людьми и использованию их в своих целях
- Тенденция к разрушению (саморазрушению)
- Направленность на причинение вреда окружающим , оскорбление (ругань, дерзость, грубость и др.)
- Склонность к насилию (причинение боли)

Положительная агрессия

- Мобилизующая внутренняя сила для достижения успеха в деятельности (учёбе, спорте, работе), овладения знаниями, познания мира, обеспечения лидерства, самосохранения.

Подавление человеком своей агрессивности ведёт к блокированию в большей или меньшей степени активности человека.

Отрицательная агрессия

- Поведение, ориентированное на нанесение вреда объектам (живым существам или неодушевлённым предметам), приносящее физический или материальный ущерб людям или вызывающее у них психологический дискомфорт (отрицательные переживания, состояние напряженности, страха, подавленности).

Основания конфликтов

Существуют различные основания конфликтов и традиционно различают два ***рода*** причин - **объективные** и **субъективные.**

Объективные причины - это обстоятельства, независящие от участников конфликта (нехватка средств, плохие условия труда, стрессонапряженность труда и профессии).

Субъективные – личная неприязнь, намерения и действия конкретных лиц или сторон конфликта.

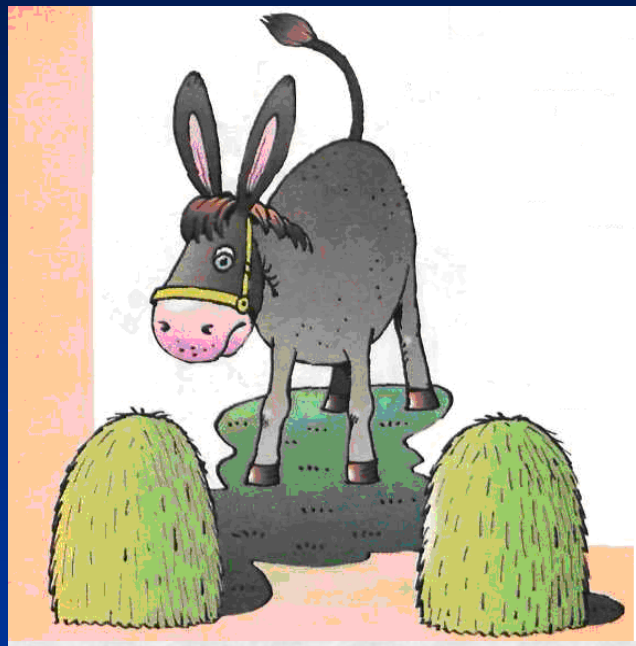
Основные причины конфликтов

Виды конфликтов по группам

I группа «внутри нас»

(внутриличностный конфликт)

- *ситуация «Бурданова осла»*
- *ситуация выбора меньшего из двух зол*
- *и хочется и колется*



Внутриличностный конфликт

это комплекс противоречий, возникающих у человека на подсознательном уровне. Воспринимается подобное состояние, как неразрешимая эмоциональная проблема

По своим дисфункциональным последствиям аналогичен последствиям других типов конфликта.

Его причинами являются различные психологические факторы внутреннего мира личности, кажущиеся или являющиеся несовместимыми: потребности, мотивы, ценности, чувства .

2 группа «между нами»

(межличностный конфликт)

взаимные негативные осознанные отношения (действия) между партнерами

Конфликт «личность-личность» является самым распространенным и в медицинских организациях проявляется по-разному

Можно провести условные подразделения на конфликт «руководитель-врач», «врач-медсерстра», «врач-больной», «врач-врач».

Конфликт «руководитель - врач»

центральное место в нем занимает кризис доверия

Конфликт «врач – больной»

столкновение интересов и ожиданий участников взаимодействия

Конфликт «врач – врач»

столкновение мнений, профессиональных взглядов, идей, точек зрения участников взаимодействия

Конфликт «врач – медсестра»

Центральное место - несоблюдение принципов партнерства

Факторы, которые мешают правильно воспринимать и оценивать людей:

- Наличие заранее заданных установок, оценок, убеждений.
- Наличие уже сформированных стереотипов.
- Стремление сделать преждевременные заключения о личности оцениваемого человека.
- Безотчетное структурирование личности другого человека.
- Эффект “ореола”
- Эффект “проецирования”
- “Эффект первичности”
- Отсутствие желания и привычки прислушиваться к мнению других людей.
- Отсутствие изменений в восприятии и оценках людей.
- “Эффект последней информации”

Виды конфликтов

- **По сфере проявления: экономические, идеологические, правовые, социально – бытовые, семейно – бытовые).**
- **По количеству субъектов (внутриличностный, межличностный, межгрупповой, между личностью и группой).**
- **По степени открытости (открытый, скрытый)**
- **По социальным статусам субъектов (горизонтальный, вертикальный, смешанный).**
- **По широте (локальный, масштабный)**
- **По социальным последствиям (конструктивный, деструктивный).**

Конструктивные конфликты

Для них характерны разногласия, которые затрагивают принципиальные стороны, проблемы совершенствования деятельности, внесение улучшений в организацию службы здравоохранения.

Такие конфликты могут приносить пользу, способствовать достижению определенных целей.

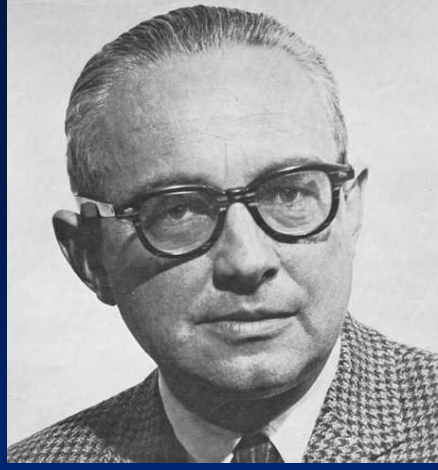
Деструктивные конфликты

Деструктивные конфликты в любом проявлении направлены на разрушительные действия, в процессе которых падает эффективность деятельности.

Основные признаки деструктивного конфликта - тенденция к расширению, эскалация (конфликт становится независимым от исходных причин, и даже при их устранении последний продолжается), рост потерь и затрат, которые несут участники конфликта, рост агрессивных действий участников конфликта, нежелание идти на компромисс.

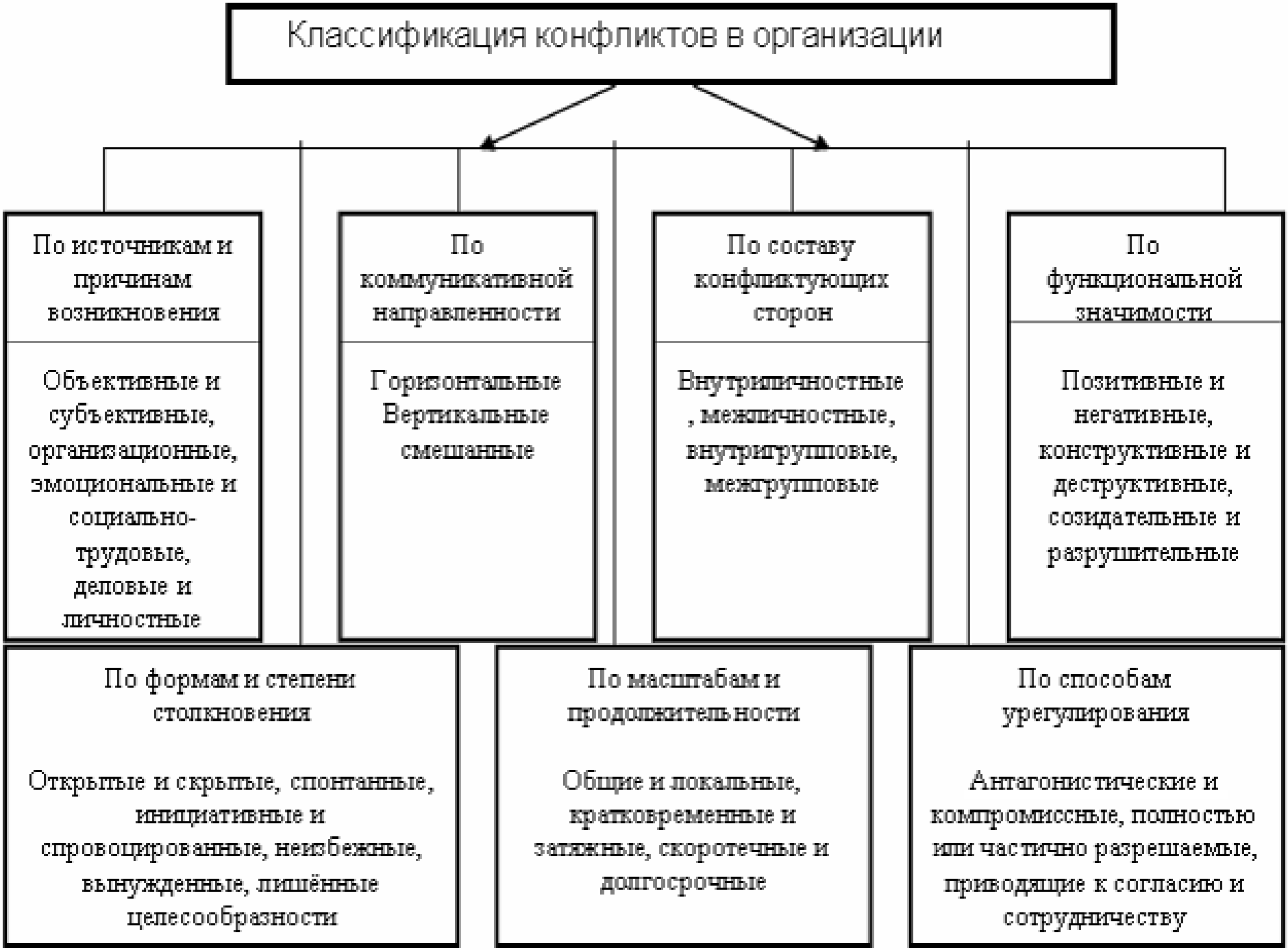
Деструктивный конфликт это конфликт, негативные последствия которого после завершения борьбы сторон в целом заметно превосходят его позитивные результаты

По классификации Л. Коузера, конфликты могут быть **реалистическими** (предметными) или **нереалистическими** (беспредметными).



Реалистические конфликты вызваны неудовлетворением определенных требований участников или несправедливым, по мнению одной или обеих сторон, распределением между ними каких-либо преимуществ и направлены на достижение конкретного результата или решения проблемы.

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.


Классификация конфликтов в организации
По источникам и причинам возникновения
Объективные и субъективные, организационные, эмоциональные и социально-трудовые, деловые и личностные
По коммуникативной направленности
Горизонтальные
Вертикальные
смешанные
По составу конфликтующих сторон
Внутриличностные, межличностные, внутригрупповые, межгрупповые
По функциональной значимости
Позитивные и негативные, конструктивные и деструктивные, созидательные и разрушительные
По формам и степени столкновения
Открытые и скрытые, спонтанные, инициативные и спровоцированные, неизбежные, вынужденные, лишённые целесообразности
По масштабам и продолжительности
Общие и локальные, кратковременные и затяжные, скоротечные и долгосрочные
По способам урегулирования
Антагонистические и компромиссные, полностью или частично разрешаемые, приводящие к согласию и сотрудничеству

Конфликт – основанное на противоречиях столкновение сторон

Основные этапы конфликта

1. Возникновение конфликтной ситуации.
2. Инцидент.
3. Осознание конфликтной ситуации хотя бы одним из участников социального взаимодействия.
4. Начало открытого конфликтного действия.
5. Развитие открытого конфликта.
6. Разрешение и исход конфликта.

Характеристика этапов конфликта

Положительные функции конфликтов

- Эмоциональная разрядка.
- Межличностные отношения выходят на новый уровень развития.
- Познаем людей которые нас окружают.
- Познаем и проявляем себя.
- Конфликты препятствуют застою в отношениях внутри коллектива.
- Совместно принятое решение быстрее и лучше претворяется в жизнь

Отрицательные функции конфликта.

- **Затрачивается много времени, физических и психологических сил.**
- **Разрушаются межличностные отношения.**
- **Ухудшается психологический климат в организации и как следствие плохая производительность, качество труда и текучесть кадров.**
- **Затяжные и эмоционально значимые конфликты вызывают стресс, а он в свою очередь различного рода физические и психологические заболевания**
- Обостряются конкурентные отношения между людьми.

Структура конфликта

Стороны конфликта – это субъекты, находящиеся в состоянии конфликта.

Предмет конфликта – это то из-за чего возникает конфликт.

Образ конфликтной ситуации – это отображение предмета конфликта в сознании субъектов.

Мотивы конфликта – это внутренние побудительные силы, подталкивающие к конфликту.

Позиции конфликтующих сторон – это то, о чем они заявляют друг другу в ходе .

Пока существуют все элементы в структуре конфликта он является не разрешимым.

Прогнозирование конфликта

Основным источником прогнозирования конфликтов является изучение объективных и субъективных условий и факторов взаимодействия между людьми(стиль управления, уровень социальной напряженности, психологический климат, лидерство и микрогруппы), а также их индивидуально-психологических особенностей.

Особое место на данном этапе занимает анализ общих и частных причин конфликтов.

3 основных способа урегулирования конфликтов

1 *способ* - игнорирование

2 *способ* – предотвращение

3 *способ* - разрешение

- **Игнорирование (уход, уклонение)** - это стратегия поведения, подразумевающая стремление человека уклониться от конфликта сознательно или бессознательно.
- Позиция человека, избравшего стратегию ухода в конфликтной ситуации - не попадать в ситуации, провоцирующие возникновение конфликта. Он уклоняется от обсуждения вопросов, чреватых разногласиями. Субъект не желает прилагать усилий для разрешения конфликта, не видит смысла идти на встречу оппоненту.

- **Предотвращение конфликта** - **это** специально организуемая деятельность, направленная на ***недопущение*** его возникновения и разрушительного влияния на какую-либо сферу человеческих отношений. Предупреждение **конфликта** предполагает его прогнозирование.

- **Разрешение конфликта** – *это совместная деятельность его участников, направленная на прекращение противодействия и решения проблемы, которая привела к столкновению.* Разрешение конфликта предполагает активность обеих сторон по преобразованию условий, в которых они взаимодействуют, по устранению причин конфликта. Для разрешения конфликта необходимо изменение самих оппонентов, их позиций, которые они отстаивали в конфликте. Часто разрешение конфликта основывается на изменении отношения оппонентов к его объекту или друг к другу.

Кафедра педагогики и психологии

Спасибо за внимание

Профессор Амиров Артур Фердсович