



# СОЦИАЛЬНЫЕ КОММУНИКАЦИИ. ПСИХОЛОГИЯ

## СПОСОБЫ ПОВЕДЕНИЯ В ПОЛИКУЛЬТУРНОМ ПРОСТРАНСТВЕ В КОНФЛИКТНОЙ СИТУАЦИИ

Кафедра  
«Прикладная психология»

К. психол н., доцент М.В.  
Карагачева, К. психол н., доцент С.



ДАЛЬНЕВОСТОЧНЫЙ  
ГОСУДАРСТВЕННЫЙ  
УНИВЕРСИТЕТ  
ПУТЕЙ СООБЩЕНИЯ



Uniwersytet  
Ekonomiczny  
w Katowicach



NAZARBAYEV N.A.  
«COURSE TOWARDS  
THE FUTURE: MODERNIZATION  
OF KAZAKHSTAN'S IDENTITY»



POLITÉCNICA



Erasmus+

Программа подготовки магистров "Высокоскоростной железнодорожный транспорт. Инфраструктура, экономика, экология"  
Master Program "Economics, Ecology and Infrastructure at High-Speed Railways" (EEIHSR)



# Конфликт

**Конфликт** - это попытка достижения вознаграждения путем подчинения, навязывания своей воли другим, столкновение противоположно направленных, несовместимых друг с другом тенденций, отдельно взятого человека или группы людей, связанное с отрицательными эмоциональными переживаниями

## Стадии протекания конфликта:

- стадия потенциального формирования противоречивых интересов, ценностей и норм;
- стадия перехода потенциального конфликта в реальный, или стадию осознания участниками конфликта своих верно или ложно понятых интересов;
- стадия конфликтных действий;
- стадия снятия или разрешения конфликта.

# Структура конфликта

**Объект** (существует вне нас, независимо от нашего сознания, явление внешнего мира) конфликтной ситуации, связанный, с организационными трудностями, особенностями оплаты труда, с деловыми и личными отношениями и конфликтующих сторон.

**Цели, субъективные мотивы** его участников, обусловленные их взглядами и убеждениями, материальными и духовными интересами.

Конкретные лица – **участники конфликта**

**Конкретный повод столкновения** важно отличить от подлинных его причин, зачастую скрытых

# Типология конфликтов

По количеству участников:

1. **Межгрупповой.** Возникает между двумя или более группами людей. Группы преследуют несовместимые цели, имеют разную систему ценностей и образ жизни, что приводит к противоречию. Количество участников здесь не ограничено.
2. **Конфликт между личностью и группой.** Возникает, когда поведение отдельной личности в группе не соответствует ее правилам, интересам, ценностям и потребностям.
3. **Конфликт между личностями.** Люди имеют противоположные взгляды на какие-либо важные для них явления или процессы. Также, когда две личности стремятся к достижению цели при условии, что достичь желаемого может только одна из них.
4. **Внутриличностный.** В личности возникает противоречие между двумя интересами, которые одинаково важны для нее.

# Типология конфликтов

По длительности:

1. **Кратковременный.** Острый конфликт, который имеет яркую эмоциональную окраску. Большую важность имеет не столько радикальность позиций, сколько проявление характера оппонентов.
2. **Длительный.** Острый конфликт обладает устойчивым противоречием в позициях оппонентов.
3. **Вялотекущий.** Возникает, если одна из личностей не заинтересована в открытой конфронтации.
4. **Быстротекущий.** Это одна из самых «удачных» форм конфликтов, поскольку чаще всего ситуация разрешается примирением оппонентов.

# Типология конфликтов

по потребностям участников конфликта:

1. **Идеологические.** В основе противоречие в установках личностей на государственные, коллективные, ценностные и социальные вопросы (духовные потребности и отстаивание идей, норм, принципов).
2. **Экономические (ресурсные).** Проблема обеспечения, когда одна личность (или группа) заинтересована в материальном обеспечении с помощью другой (борьба за материальные ресурсы).
3. **Семейно-бытовые.** Обусловлен дисгармоничностью родственных отношений.
4. **Социально-психологические (статусно-ролевые).** Причина конфликта – психологическая несовместимость личностей.

# Типология конфликтов

по потребностям участников конфликта:

1. **Идеологические.** В основе противоречие в установках личностей на государственные, коллективные, ценностные и социальные вопросы (духовные потребности и отстаивание идей, норм, принципов).
2. **Экономические (ресурсные).** Проблема обеспечения, когда одна личность (или группа) заинтересована в материальном обеспечении с помощью другой (борьба за материальные ресурсы).
3. **Семейно-бытовые.** Обусловлен дисгармоничностью родственных отношений.
4. **Социально-психологические (статусно-ролевые).** Причина конфликта – психологическая несовместимость личностей.

по последствиям:

1. позитивные/**конструктивные**;
2. негативные/**деструктивные**

# Динамика конфликта

1. **Предконфликтная ситуация**, где происходит осознание противоречий и поиск путей их разрешения.

2. **Конфликтное взаимодействие**, или собственно конфликт.

- **инцидент**, который приводит к эскалации конфликта, т.е. большей его напряженности. переход к более жестким тактикам, к более общим вопросам, к стремлению победить противника, а не решить проблему и т.д.
- Человек демонстрирует различные **стратегии поведения** (давление/соперничество, уход, уступку, компромисс, сотрудничество).
- момент **мертвой точки конфликта**, когда одна из сторон не может и не хочет продолжать эскалацию. Возникает равенство сторон и открывает путь процессу деэскалации.

**Деэскалация** готовит конфликт к его последней стадии – завершению.

3. **Завершение конфликта**. Л. Козер: "достижение согласия по вопросу о том, что следует считать истинным решением проблемы".

Когда конфликтующие стороны знают нормы, правила ведения и завершения конфликта, а также считают их законными, признают и принимают, только тогда эмоциональные последствия конфликта не будут основой для нового конфликта



# Динамика конфликта

**Конфликтная ситуация** - это объективная основа конфликта, фиксирующая возникновение реальных противоречий в интересах и потребностях сторон. Легко может измениться под воздействием любого из составляющих элементов

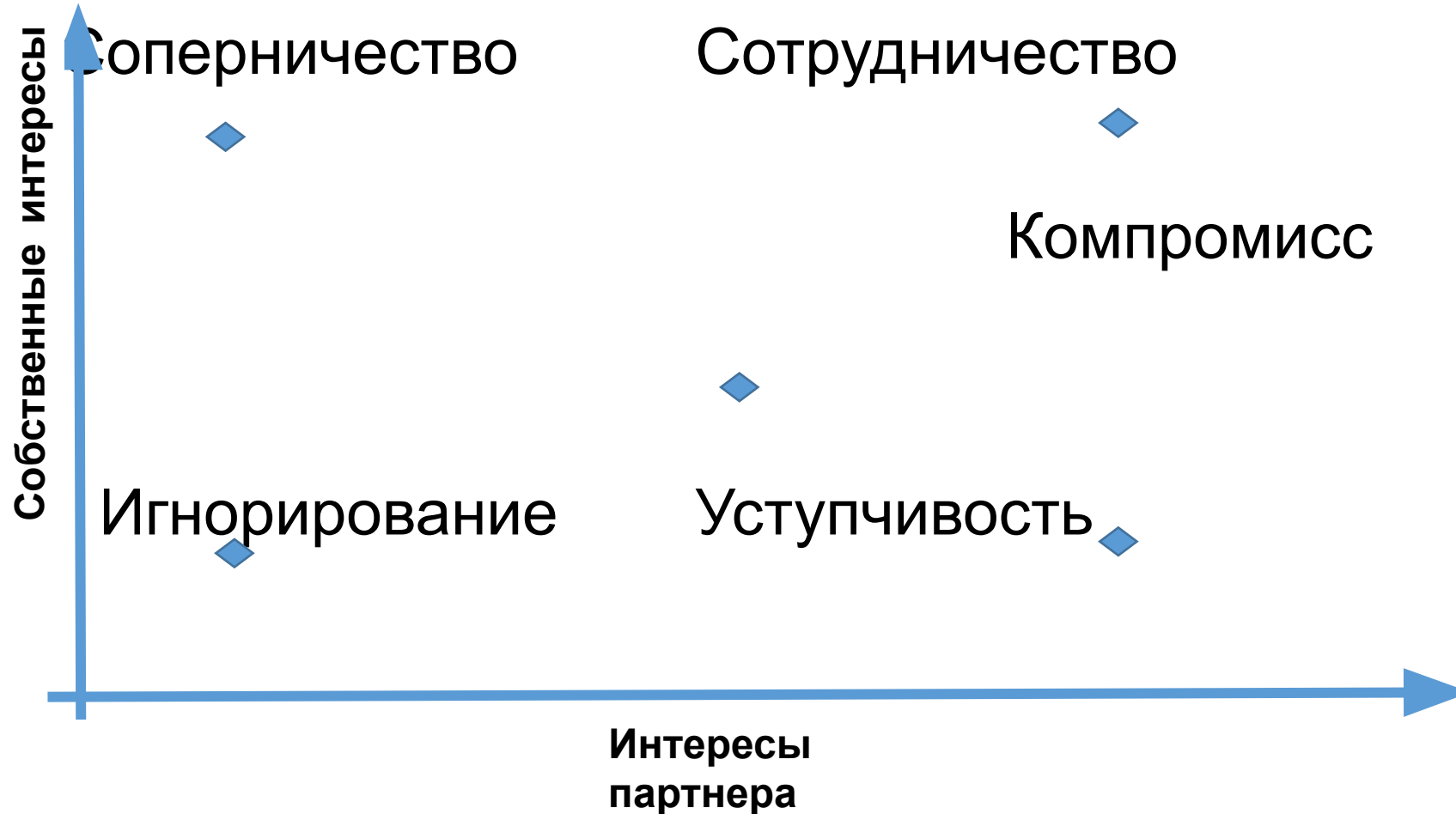
**Инцидент (повод)** - активизация деятельности одной из сторон, которая ущемляет (пусть даже неумышленно) интересы другой стороны.

**Субъект конфликта** - личность, группа или отдельная организация.

**Объект конфликта** - то, чем пытается завладеть каждая из конфликтующих сторон, что вызывает их противодействие, предмет их спора, получение чего одним из участников полностью или частично лишает другого возможности достичь своих целей.

# Стратегии поведения в конфликтной ситуации

Модель, разработанная К. Томасом и Р. Киллменом



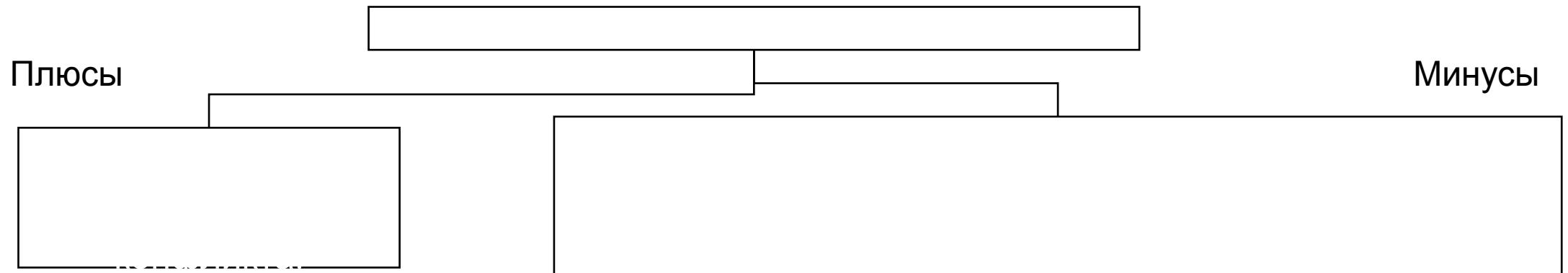
# Стратегии поведения в конфликтной ситуации

**Соперничество (конкуренция, давление)** субъект ставит свои интересы превыше интересов оппонента, полностью игнорируя его мнение и доводы.

Основные действия человека при стратегии «Соперничество»

- Жёсткий контроль над действиями оппонента
- Постоянное и преднамеренное давление на оппонента любыми способами
- Применение обмана, хитростей для создания перевеса в свою сторону
- Провокация оппонента на совершение ошибок и непродуманных шагов
- Нежелание вступать в конструктивный диалог по причине самоуверенности

Эффективен, когда человек обладает достаточной властью, когда его решение правильно и он может настаивать на нем



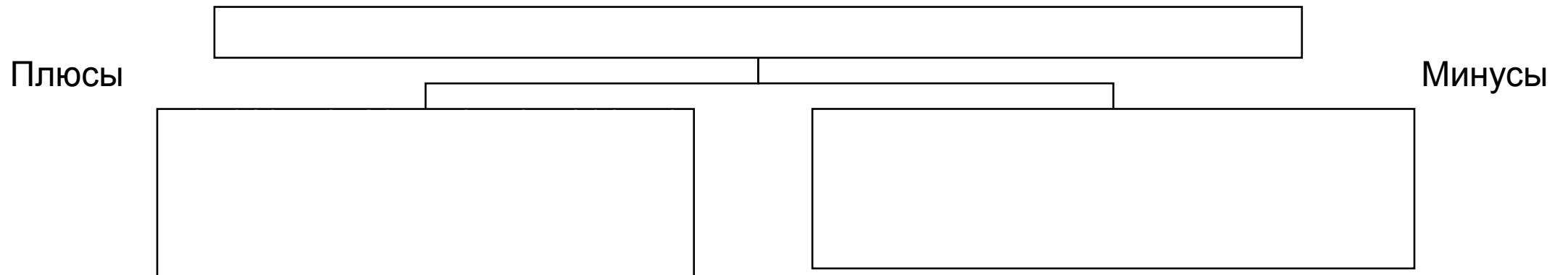
# Стратегии поведения в конфликтной ситуации

**Компромисс** – это обмен уступками, в этом случае частично удовлетворяются желания обеих сторон.

Основные действия человека при стратегии «Компромисс»

- Ориентированность на равенство позиций
- Предложение своих вариантов в ответ на предложение вариантов оппонента
- Иногда использование хитрости или лести с целью вызова у оппонента благожелательного отношения
- Стремление к поиску взаимовыгодного решения

Эффективен, если люди желают одного и того же, но одновременное выполнение этого невозможно



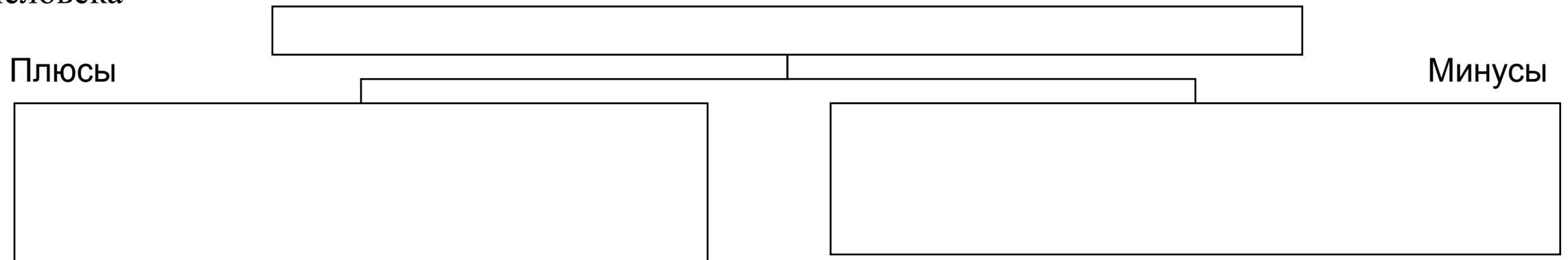
# Стратегии поведения в конфликтной ситуации

**Игнорирование (уход, уклонение)** – это стратегия поведения, подразумевающая стремление человека уклониться от конфликта сознательно или бессознательно..

Основные действия человека при стратегии «Игнорирование»

- Отказ от взаимодействия с оппонентом
- Тактика демонстративного ухода
- Отказ от применения силовых методов
- Игнорирование любой информации от оппонента, отказ от сбора фактов
- Отрицание важности и серьёзности конфликта
- Преднамеренное замедление в принятии решений
- Страх сделать ответный ход

Уход от конфликта является защитным механизмом личности, обеспечивающим охрану психики человека



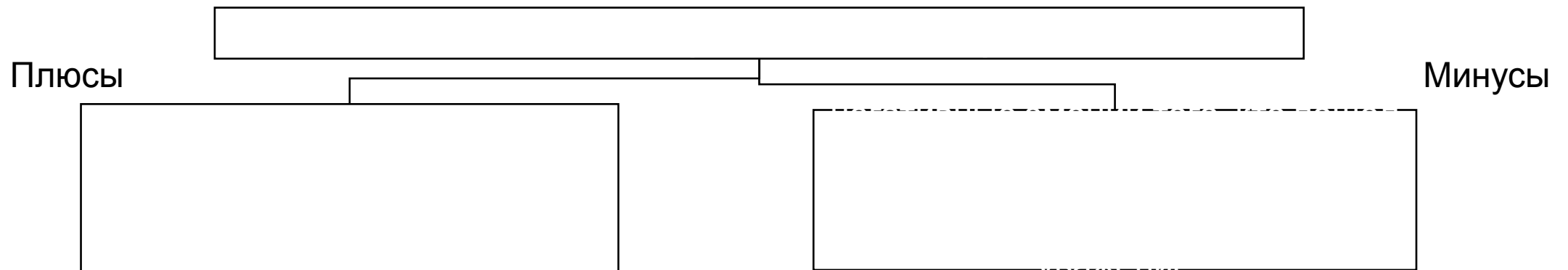
# Стратегии поведения в конфликтной ситуации

**Приспособление** – это изменение своей позиции, отказ от борьбы и своих интересов.

Основные действия человека при стратегии «Приспособление»

- Постоянное соглашение с требованиями оппонента в угоду ему
- Активная демонстрация пассивной позиции
- Отсутствие претензии на победу и сопротивление
- Лесть, потакание оппоненту

Эффективен, если предмет конфликта не представляет особой важности, а главным является сохранить конструктивное взаимодействие, позволить человеку одержать верх, тем самым самоутвердившись



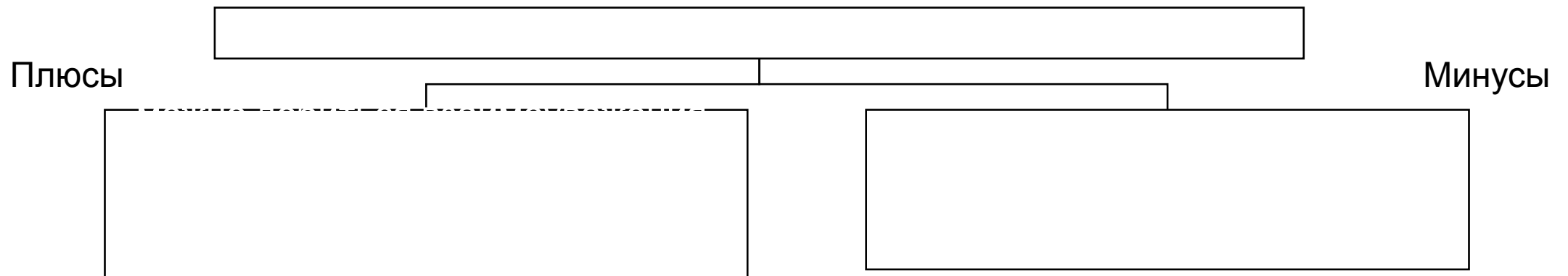
# Стратегии поведения в конфликтной ситуации

**Сотрудничество** – направлено на наиболее полное удовлетворение потребностей и интересов обеих сторон конфликта

Основные действия человека при стратегии «Сотрудничество»

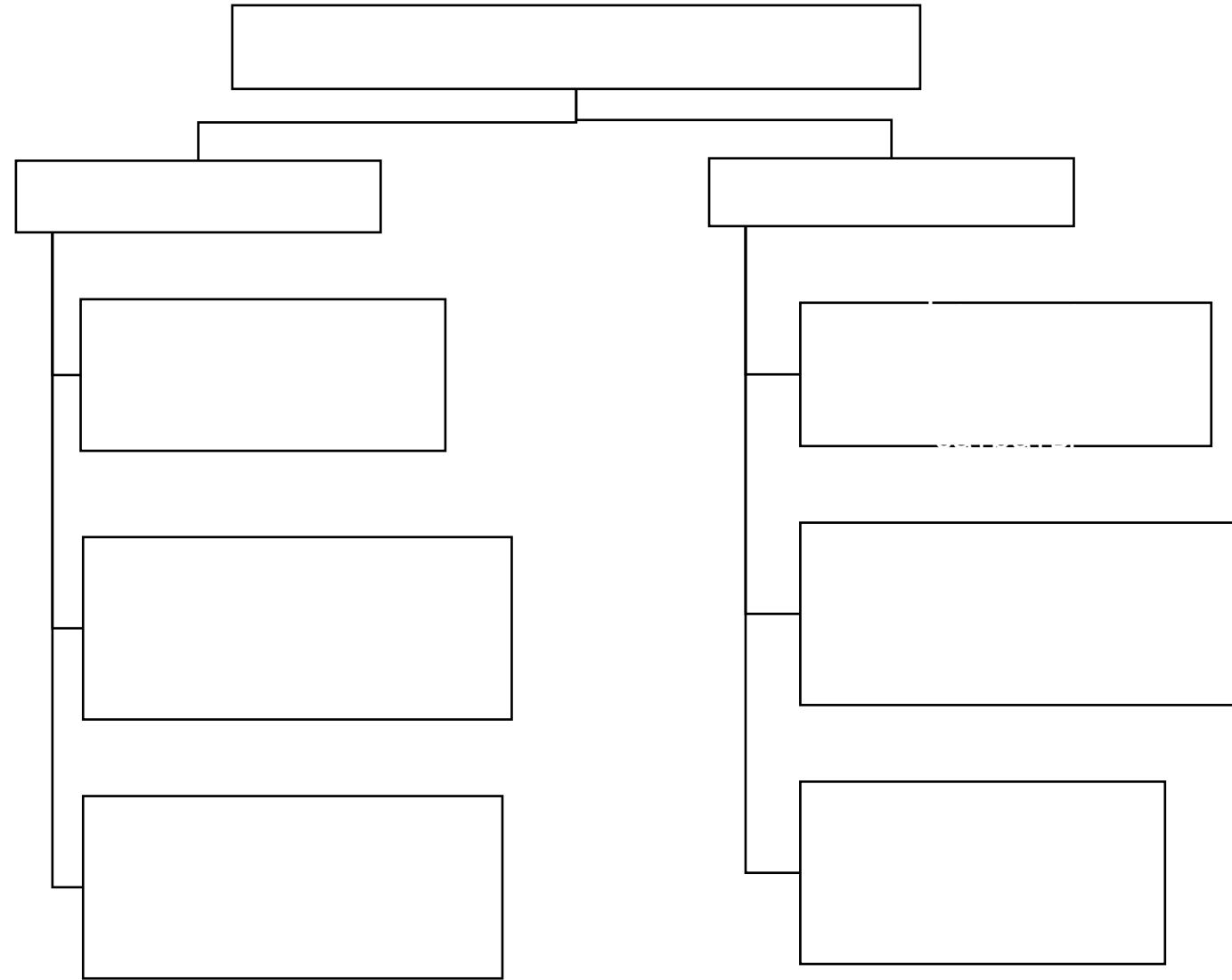
- Сбор информации об оппоненте, предмете конфликта и самом конфликте
- Подсчёт ресурсов всех участников взаимодействия с целью выработать альтернативные предложения
- Открытое обсуждение конфликта, стремление его определить
- Рассмотрение предложений оппонента

Реализовать этот **самый эффективный стиль взаимодействия** можно лишь при открытом обсуждении всех нужд и желаний партнеров



# Функции конфликта

- **разрядка психологической напряженности** в отношениях противоборствующих сторон
- **коммуникативно-информационная** (связующая) функция — участники конфликта осознают свои и противоположные им интересы, могут выявить общие проблемы и приспособиться друг к другу
- **консолидирующая** функция — в ходе разрешения конфликта люди по-новому воспринимают друг друга и у них появляется интерес к дальнейшему сотрудничеству





# Участники конфликта

**1. Противоборствующие стороны** – участники конфликта, непосредственно принимающие активные действия друг против друга (начиная от намеков, разбирательств, претензий и заканчивая угрозами и рукоприкладством)

**2. Подстрекатели** конфликтующих сторон – заинтересованные в конфликте и его развитии лица, вне зависимости от их прямого или косвенного участия в процессе конфликта

**Пособник** – это лицо, которое оказывает содействие и помощь в развитии конфликта, предоставляя «добрые» советы, техническую и юридическую помощь – это частный случай подстрекателя.

Виды пособников:

1. активные – предпринимают определенные действия, направленные на развитие конфликта. Возможные цели – привлечение внимания к своему имени, получение выгоды, устранение конкурентов и т.д.
2. пассивные – играют роль наблюдателей, которые только своим сочувствием или присутствием побуждают противоборствующие стороны к эскалации конфликта.

# Участники конфликта

**Организатор конфликта** – лицо, которое планирует конфликт, намечает его развитие и, как правило контролирует ход конфликта и им руководит.

3. **Наблюдатели конфликта** – лица, которые не вмешиваются по определенным причинам в ход конфликта, однако следящие за его развитием и протеканием.

4. Посредники при разрешении конфликта – **медиаторы**

Посредники при разрешении конфликта – это лица, вмешивающиеся в конфликт с целью его разрешения и достижения баланса сил, урегулирования конфликта.

**Медиация** – один из видов посредничества при разрешении споров и конфликтов

**Медиатор** – человек, оказывающий услуги посредника при разрешении и урегулировании конфликтов

**Профессиональный медиатор** (посредник) не наделен властью принимать какое-либо самостоятельное решение, он всего лишь *помогает* участникам конфликта **увидеть и осознать точки соприкосновения**, на основе которых можно достичь понимания и согласия по спорному вопросу

# Медиация конфликтов

## Карта конфликта, разработанная Х. Корнелиусом и Ш. Фэйром

1. определить проблему конфликта в общих чертах;
2. выяснить, кто вовлечен в конфликт;
3. определить подлинные потребности и опасения каждого из главных участников конфликта

## Функции медиатора:

1. Аналитик
2. Активный слушатель
3. Беспристрастный организатор процесса
4. Генератор альтернативных предложений
5. Источник информации
6. Помощник в выработке сторонами окончательных договоренностей
7. Тренер по правилам ведения партнерских переговоров

