

Внутренние конфликты

Самостоятельная работа по дисциплине «Конфликтология». Карточку можно сохранить и запросить в приоритетную проверку.

Эта версия заново собрана из разрешённого текста. Исходные свойства Office, комментарии, исправления, вложения, изображения и внешние связи в неё не переносились.

Текст материала



САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ИНСТИТУТ ПСИХОЛОГИИ И СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЫ

Факультет прикладной психологии Направление: конфликтология

САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА

По дисциплине «Общая конфликтология»

Выполнил

Проверил

САНКТ-ПЕТЕРБУРГ 2019 г.

Тема 1. Внутренние конфликты

Внутренний конфликт - это конфликт внутри психического мира личности, представляющий собой столкновение ее противоположно направленных мотивов (потребностей, интересов, ценностей, целей, идеалов). Задания к теме: провести анализ литературных (информационных) источников и рассмотреть специфику внутренних конфликтов психологической концепции К.Хорни. Специфика понимания внутреннего конфликта рассматриваемым автором: Американский психолог К. Хорни расширила понимание природы конфликта, попыталась внести в нее социальный контекст. Так, Карен Хорни (1885-1952) основной причиной конфликтов между индивидом и его окружением считала недостаток доброжелательности со стороны близких людей, в первую очередь родителей. У К. Хорни внутриличностный конфликт анализируется с двух позиций: как столкновение стремлений к удовлетворению желаний и к безопасности и как противоречие «невротических потребностей», удовлетворение которых влечет за собой фрустрацию других. По ее мнению, внутренние конфликты характеризуют в большей степени невротическую личность, чем здоровую, во всяком случае, у нормально развивающейся личности больше ресурсов для преодоления возникающих внутренних конфликтов, чем у невротической, они способны осознавать эти конфликты и работать с ними. По мнению К. Хорни, у любого человека есть желание и способности развивать свой творческий потенциал, чтобы занять достойное место в обществе. Проблема конфликта появляется тогда, когда это стремление к росту и самореализации блокируются какими либо внешними социальными воздействиями. Так, основой внутриличностных конфликтов К. Хорни считала действия семейных,

культурных и социальных факторов. Ребенок, которого воспитывали без проявлений любви, заботы и уважения к его индивидуальности, впоследствии вырастает постоянно испытывающим тревогу человеком, он воспринимает окружающий мир как враждебный. По К. Хорни появление «базисной тревоги», как переживаемое чувство незащитности и беспомощности. Понятие «базисной тревоги» Хорни особо подчеркивала, и это понятие стало одной из ее основных концепции. Проявления внутреннего конфликта: Для базальной тревоги характерны, по мнению Хорни, как отмечалось выше, ощущения отсутст

вия безопасности, собственной беспомощности и враждебности окружения. Чтобы справиться с ними индивид часто бессознательно прибегает к помощи защитных стратегий. Хорни выделила несколько таких стратегий, которые получили название невротические

потребности. Другими словами невротические проявления в личности и соответствующие им стратегии поведения (см. таблицу 1). Таблица 1. Невротические проявления по К. Хорни

Потребность в ощущении любви, в одобрении

Потребность в руководящем партнере

Потребность в четких ограничениях

Потребность в власти

Потребность в эксплуатации

Потребность в признании обществом

Потребность в честности

Потребность в самодостаточности и независимости Потребность в безупречности и неопровержимости навязчивое стремление стать любимым, быть объектом восхищения других людей. Характерно в поведении повышенная восприимчивость критики, высокая чувствительность к проявлениям недружелюбия, отвержению повышенная зависимость от других, страх получить отказ, боязнь находиться в одиночестве. Неправильная оценка любви, то есть убежденность в том, что любовь способна все решить свойственен такой жизненный стиль, при котором важнейшее значение имеет установленный порядок и ограничения. Характерные черты: отсутствие требовательности, довольствование малым, подчинение самоцелью является доминирование над другими, контролирование их. Характерно презрительность к проявлениям слабости других страх быть используемым другими, выглядеть «тупым» в их глазах. Однако при этом нежелание что-то сделать такое, чтобы изменить ситуацию стремление стать объектом восхищения. Представление о себе самом формулируется в зависимости от статуса в обществе большое желание и стремление быть самым лучшим, несмотря на последствия, при этом сильный страх перед неудачей характерно избегание любых отношений, предполагающих взять на себя какие-либо обязательства. Свойственна изоляция, дистанция от всех стремление быть морально непогрешимым, безупречным во отношениях; поддержание впечатления совершенства и добродетели Методы работы с внутренним конфликтом и через него:

Карен Хорни наблюдала за поведением клиентов в ходе психотерапевтической работы. В ходе практики ей удалось также выделить следующие основные попытки разрешения конфликтов:

1. принижение значения одного из конфликтующих влечений и возвышение значения ему противоположного.

2. «движение от людей». Обособление в данном случае - часть базисного конфликта, то есть один из конфликтующих аттитюдов к другим, который выражается в попытке решения конфликта за счет сохранения эмоциональной дистанции между «Я» и другими. 3. «движение от самого себя». Оно характеризуется тем, что для личности его подлинное целостное «Я» престаёт отчасти быть реальным. На месте реального «Я» невротик создает идеализированный образ самого себя, в котором конфликтующие стороны настолько видоизменяются, что больше не кажутся таковыми, а выглядят разными сторонами богатой личности. Потребность в совершенстве теперь выглядит, как попытка достигнуть соответствия со своим идеализированным образом. Желание быть предметом восхищения можно рассматривать, как потребность невротической личности иметь внешнее подтверждение того, что она действительно соответствует своему идеализированному образу. 4. Экстернализация. Если идеализированный образ означает шаг в сторону от действительного «Я», то экстернализация представляет еще большее расхождение. Она порождает новые конфликты или значительно обостряет исходный конфликт - между «Я» и внешним миром. Менее важными являются такие стратегии, как деспотическая справедливость, чьей главной функцией является подавление всех внутренних сомнений, жесткий самоконтроль, который посредством невероятной силы воли сдерживает разрывающую личность от полного распада; и цинизм, который, пренебрежительно относясь ко всем ценностям, исключает все конфликты, порожденные несовместимостью идеалов.

Тема 2. Конфликтная личность Задания к теме: Выбрать один из подходов к пониманию конфликтной личности. Предложить свою систему профилактики данных типов конфликтности и работы с уже сложившимися конфликтными личностями. В рецензии отражается: направленность работы на определенные типы конфликтных личностей. Понятие конфликтной личности:

Под конфликтностью личности понимается ее интегральное свойство, отражающее частоту вступления в межличностные конфликты. При высокой конфликтности индивид становится постоянным инициатором напряженных отношений с окружающими независимо от того, предшествуют ли этому проблемные ситуации. Существует множество типов конфликтных личностей, такие как демонстративный, сверхточный, неуправляемый, ригидный, но это далеко не весь перечень. Признаки, позволяющие понять, что индивид конфликтно настроен:

- при встрече партнер отводит глаза, избегает прямых взглядов;
- увеличивается дистанция комфортного общения, избегает рукопожатий;
- человек рвет свою связь с партнером;
- выбирает формальные темы для разговора - погода и т.п.;
- перестает интересоваться вашими делами, не рассказывает о своих проблемах;
- ожесточенно спорит;
- опаздывает или не приходит на встречи;
- обсуждает «за глаза», отпускает едкие и ехидные замечания;
- оскорбляет (т.е. потеря контроля над эмоциями);
- при расставании испытывает явное облегчение.

Черты характера и особенности поведения конфликтной личности: Стремление быть первым, доминировать во что бы то ни стало, его слово всегда должно быть последним. Излишняя принципиальность. Излишняя прямолинейность в высказываниях и суждениях. Критика, зачастую недостаточно аргументированная или необоснованная. Стремление сказать правду в глаза. Бесцеремонное вмешательство в личную жизнь других людей. Стремление к независимости - хорошее качество, но до определенных пределов. Нельзя в жизни делать «все, что хочу». Система профилактики данных типов конфликтности и работа с уже сложившимися конфликтными личностями: Тип 1. Демонстративный Люди этого типа создают конфликты для того, чтобы побыть в центре внимания. При этом скандал может возникнуть буквально на ровном месте. Если вы подозреваете у своего коллеги или родственника демонстративный тип, попробуйте работать на опережение: дайте понять, что вы очень интересуетесь человеком и его делами, что он важен для вас, сделайте

комплимент, похвалите сделанную работу. Скорее всего, частота конфликтов значительно уменьшится. Этот прием работает не только с взрослыми, но и с детьми и подростками. Тип 2. Ригидный К этому типу относятся негибкие люди, часто с завышенной самооценкой. Им постоянно чудится, что их недооценили, они очень обидчивы, любят всегда быть правыми и редко отказываются от своих убеждений. Ригидный тип - один из самых сложных с точки зрения поведения в конфликте. Совет психологов категоричен: если перед вами именно такой человек, постарайтесь не допускать с ним конфликтов. Не провоцируйте никаких подозрений, не давайте повода для обид. А если уж такой повод возник, лучше принести извинения или уйти, но не выяснять отношения. Тип 3. Неуправляемый Как правило, люди этого типа очень эмоциональны и редко умеют просчитывать ситуацию наперед и оценивать последствия своих действий. Почувствовав себя ущемленными, они взрываются, ведут себя агрессивно. На этой эмоциональности и недальновидности и можно сыграть. Во-первых, такие люди всегда как на ладони. Вы быстро узнаете, что именно вызывает у них приступы негодования, и легко сможете их купировать. Во-вторых, с этим типом отлично срабатывает тактика «спуска пар»: дайте им возможность поскандальничать по малозначимому поводу, и они уступят вам в главном. Тип 4. Сверхточный Людям этого типа свойственна повышенная тревожность, это перфекционисты, требовательные к себе и другим. Они склонны придираться к мелочам и обижаться на ровном месте. При этом они редко выражают свое возмущение, предпочитая уйти в себя и избегать общения. Чтобы не вступать в конфликт с такими людьми, нужно быть очень бережным к их границам: не позволять себе двусмысленных высказываний или сомнительных жестов. Как правило, сверхточный тип не конфликтует, если уверен в своей безопасности. Тип 5. Бесконфликтный Это как раз те люди, которые настолько боятся конфликтов, что постоянно их избегают. Но если вам кажется, что взаимодействовать с таким человеком очень удобно и выгодно, вы ошибаетесь. Это один из самых неприятных типов личности в конфликте. С подобным человеком невозможно конструктивно решить проблему. Он всегда ускользает от любых «разборок», во всем с

вами соглашается, кивает. Но если к нему придет другой человек и потребует сделать иначе - он согласится и с ним. Избегание конфликтов становится причиной новых конфликтов, и так по нарастающей. Узнали некоторых

своих коллег и знакомых? Таким людям полезно рассказывать о важности своей позиции и учить их ее отстаивать. Если у вас доверительные отношения, к вам могут и прислушаться. Тип 6. Конфликтный Этих людей отличает умение вести себя в конфликтной ситуации и разворачивать ее себе на пользу. Они даже могут специально провоцировать конфликты, поскольку привыкли извлекать из них «бонусы». Обычно умеют аргументировать свою позицию и точно знают, чего хотят. В спорной ситуации хорошо иметь такого человека на своей стороне. Но еще лучше самому стать человеком, умеющим извлекать выгоду из конфликтов и управлять ими.

Тема 4. Межличностные конфликты. Задания к теме: изучить литературу по теме и представить ответы на вопросы для самостоятельного изучения. Вопросы для подготовки: 1. Применение технологий разрешения межличностных конфликтов. Разрешение конфликта представляет собой многоступенчатый процесс, который включает в себя анализ и оценку ситуации, выбор способа разрешения конфликта, формирование плана действий, его реализацию, оценку эффективности своих действий. Аналитический этап предполагает сбор и оценку информации по следующим проблемам: объект конфликта (материальный, социальный или идеальный; делим или неделим; может ли быть изъят или заменен; какова его доступность для каждой из сторон); оппонент (общие данные о нем, его психологические особенности; отношения оппонента с руководством; возможности по усилению своего ранга; его цели, интересы, позиция; правовые и нравственные основы его требований; предыдущие действия в конфликте, допущенные ошибки; в чем интересы

совпадают, а в чем - нет и др.); • собственная позиция (цели, ценности, интересы, действия в конфликте; правовая и нравственная основы собственных требований, их аргументированность и доказательность; допущенные ошибки и возможность их признания перед оппонентом и др.) ; т> причины и непосредственный повод, приведшие к конфликту; т социальная среда (ситуация в организации, социальной группе; какие задачи решает организация, оппонент, как конфликт влияет на них; кто и как поддерживает каждого из оппонентов; какова реакция руководства, общественности, подчиненных, если они есть у оппонентов; что им известно о конфликте); <> вторичная рефлексия (представление субъекта о том, как его оппонент воспринимает конфликтную ситуацию, как он воспринимает меня, мое представление

о конфликте и т. д.). Источниками информации выступают личные наблюдения, беседы с руководством, подчиненными, неформальными лидерами, своими друзьями и друзьями оппонентов, свидетелями конфликта и др. Проанализировав и оценив конфликтную ситуацию, оппоненты прогнозируют варианты разрешения конфликта и определяют соответствующие своим интересам и ситуации способы его разрешения. Рассмотрим целесообразность применения данных стратегий.

Соперничество заключается в навязывании другой стороне предпочтительного для себя решения. Соперничество оправдано в случаях: явной конструктивности предлагаемого решения; выгоды результата для всей группы, организации, а не для отдельной личности или микрогруппы; важности исхода борьбы для проводящего данную стратегию; отсутствии времени на уговоры оппонента. Многие исследователи считают данную стратегию ущербной для решения проблем, так как она не предоставляет возможности оппоненту реализовать свои интересы. Однако жизнь дает много примеров, когда соперничество оказывается эффективным. Агрессора, захватывающего чужую территорию, целесообразно останавливать жесткой стратегией, а не увещеваниями. Против преступника, посягающего на жизнь другого человека, также необходимо использовать данную стратегию. Соперничество целесообразно в экстремальных и принципиальных ситуациях, при дефиците времени и высокой вероятности опасных последствий. Компромисс состоит в желании оппонентов завершить конфликт частичными уступками. Он характеризуется отказом от части ранее выдвигавшихся требований, готовностью признать претензии другой стороны частично обоснованными, готовностью простить. Компромисс эффективен в случаях: понимания оппонентом, что он и соперник обладают равными возможностями; наличия взаимоисключающих интересов; удовлетворения временным решением; угрозы потерять все. Сегодня компромисс - наиболее часто используемая стратегия завершения конфликтов. Приспособление, или уступка, рассматривается как вынужденный или добровольный отказ от борьбы и сдача своих позиций. Принять такую стратегию оппонента вынуждают разные мотивы: осознание своей неправоты, необходимость сохранения хороших отношений с оппонентом, сильная зависимость от него; незначительность проблемы. Кроме того, к такому выходу из конфликта приводит значительный ущерб, полученный в ходе борьбы, угроза еще более серьезных негативных последствий, отсутствие шансов на другой исход, давление третьей

стороны. В некоторых ситуациях с помощью уступки реализуется принцип «Три Д»: Дай Дорогу Дураку. Уход от решения проблемы, или избегание, является попыткой уйти из конфликта при минимуме затрат. Отличается от аналогичной стратегии поведения в ходе конфликта тем, что оппонент переходит к ней после неудачных попыток реализовать свои интересы с помощью активных стратегий. Собственно разговор идет не о разрешении, а о затухании конфликта. Уход может быть вполне конструктивной реакцией на затянувшийся конфликт. Избегание применяется при отсутствии сил и времени для решения противоречия, стремлении выиграть время, наличии трудностей в определении линии своего поведения, нежелании решать проблему вообще. Сотрудничество считается наиболее эффективной

стратегии, ей поведения в конфликте. Оно предполагает направленность оппонентов на конструктивное обсуждение проблемы, рассмотрение другой стороны не как противника, а как союзника в поиске решения. Наиболее эффективно в ситуациях: сильной взаимозависимости оппонентов; склонности обоих игнорировать различие во власти; важности решения для обеих сторон; предубежденности участников. Сочетание стратегий определяет каким способом разрешится противоречие, лежащее в основе конфликта. Еще в 1942 г. американский социальный психолог М. Фоллет указывала на необходимость разрешения (урегулирования) конфликтов, а не подавления их. Среди способов она выделила победу одной из сторон, компромисс и интеграцию. Под интеграцией понималось новое решение, при котором выполняются условия обеих сторон, причем ни одна из них не несет серьезных потерь. В дальнейшем данный способ разрешения конфликта получил название «с от рудничест во» . 2 • Конфликт правил взаимодействия.

Конфликты, возникающие из-за нарушения индивидом норм или правил взаимодействия, называются Ролевыми. Нормы и правила являются неотъемлемой частью совместного существования людей, его регуляторами, без которых оно оказывается невозможным. Они могут иметь скрытый, подразумеваемый характер (например, соблюдение норм этикета, о чем не обязательно договариваться, поскольку следование им считается само собой разумеющимся) или быть результатом особых договоренностей, иногда даже письменных (например, оговоренный вклад каждого из участников в общее дело). Нарушение норм и правил может вначале повлечь за собой разногласия, взаимные претензии, а затем привести к конфликту.

Причины этих нарушений могут иметь разный характер. Кто-то может нарушить принятые в коллективе правила просто потому, что, как новый человек в коллективе, он еще не знаком с ними. Сознательное же нарушение норм и правил связано с желанием их пересмотреть (например, подросток приходит домой позже назначенного родителями времени, тем самым пытаясь доказать им, что он уже «взрослый» и не должен соблюдать правила, принятые для детей). 3. Формы проявления межличностных конфликтов.

По мнению американского конфликтолога В. Линкольна, можно выделить пять факторов межличностных конфликтов:

1) Информационные факторы сводящиеся к неприемлемости информации для

одной из сторон конфликта. Обычно они проявляются в формах неполной и неточной информации, слухов, дезинформации, ненадежности источников, посторонних факторов; 2) Поведенческие факторы представляющие собой негативные проявления в поведении одного или обоих участников конфликта (грубость, бестактность, агрессивность) • Они проявляются в форме стремления к превосходству, эгоизма, нарушения обещаний; 3) Факторы отношений выражаются в неудовлетворенности от взаимодействия между участниками конфликта. Они проявляются в форме несовместимости ценностей, различий в образовательном уровне, недоверия, отсутствия авторитета, разбалансированности отношений; 4) Ценностные факторы проявляются в противоположности принципов поведения конфликтующих сторон. Они выступают в форме предрассудков, приверженности традициям, представлений об этических нормах (о добре и зле, справедливости и несправедливости); 5) Структурные факторы представляют собой относительно стабильные объективные обстоятельства, которые трудно поддаются изменениям. Это отношение к власти, правовым нормам, праву собственности, системе управления, нормам поведения.

4. Уровни развития межличностных конфликтов.

Схема, известная как «окно Джогарри», предложенной Джозефом Лафтом и Гарри Инграмом в 1955 году.

По аналогии с этой схемой можно выделить четыре уровня (слоя) межличностного конфликта, учитывая, что речь идет о конфликтующих сторонах и сторонних наблюдателях. Понятно, что границы между этими уровнями весьма условны и проводятся исключительно для того, чтобы более качественно описать и, следовательно, лучше понять феномен конфликта. Первый слой «объективный уровень», это все те факты межличностного взаимодействия, которые может фиксировать сторонний наблюдатель, какую-то часть этого слоя составляет «слепое пятно», то есть пространство конфликта, которое не осознают конфликтующие стороны. Второй слой «интерсубъективный уровень», это все факты межличностного взаимодействия, которые известны только участникам конфликта, - то пространство конфликта, которое недоступно «третьим лицам», - это многочисленные интеракции, в которых «варятся» конфликтующие стороны.

Третий слой - «субъективный уровень», здесь мы погружаемся в приватную сферу каждого участника конфликтного взаимодействия, это то, что принципиально недоступно ни другой конфликтующей стороне, ни постороннему наблюдателю, но достаточно ясно осознается участником конфликта. Четвертый слой - «неосознаваемый уровень», это то, что остается «за кадром» для всех, это некая область опыта, которая временно недоступна ни для осознания, ни для наблюдения.

5. Влияние половых и гендерных различий на конфликтное поведение

По мнению Организации Объединенных Наций, именно гендерные отношения (социальные отношения между полами) являются одной из главных проблем XXI в. В конце XIX в. исследования в психологии по гендерной проблематике были направлены на демонстрацию различий полов. Результаты исследований констатировали незначительные различия. Лишь в 10% имелись различия, а в 90% распределение мужской и женской выборки совпадают. Различия в проявлении эмоциональности между женщинами и мужчинами рассматривались по нескольким показателям: способность понимать эмоциональные состояния других (эмпатия) и умения выразить это понимание (эмпатическая экспрессия); переживание самим человеком своих эмоций (эмоциональные переживания) и способы выражения этих эмоций (эмоциональная экспрессия). Результаты исследования свидетельствуют, что мужчины не уступают женщинам в способности определять чувства других и внутренне сопереживать им, но хотят, чтобы окружающие по их поведению этого не заметили. Мужчины не желают, чтобы окружающие видели их эмпатичными, как это не соответствует их гендерной роли. Мужчины часто

оказываются в ситуациях, требующих от них проявления властности, независимости, силы, стремления к соревнованию - тех качеств, которые не сочетаются с эмпатийной отзывчивостью. А что касается переживаний и выражения эмоций, по данным исследований, женщины и мужчины обладают равной эмоциональностью, но выражают эмоции с различной степенью интенсивности. Так, эмоциональная жесткость считается одной из важнейших описательных характеристик «настоящего мужчины». Взрослые женщины выражают больше чувств, направленных на окружающих (проявление интереса к чувствам других, их желаниям, потребностям). Мужчины, напротив, проявляют больше эгоцентрических чувств, желаний, потребностей, собственных интересов. Женщинам же более удобно выражать грусть, чувства страха, но исследователи не видят межполовых различий в способности испытывать эти чувства.

При исследовании агрессивности поведения мужчин и женщин в конфликте установлено, что агрессивность (тип агрессии) может зависеть от гендерных ролей, которые поощряют проявление агрессии в некоторых формах мужчинами и не приветствуют ее у женщин. Часто к агрессии мужчин принуждают окружающие, ставя под сомнение их общественное положение или задевая самолюбие. Женщина, наоборот, смущается, проявляя агрессию публично. Мужчины предпочитают роли, где требуется проявление агрессии (в спортивной или военной областях), а для большинства женщин агрессивность неуместна (например, секретарша, мать, учительница). В связи с гендерными ролями мужчины и женщины выражают свои чувства по-разному. Таблица 2. Поведение мужчин и женщин в различных конфликтных ситуациях

Ситуация	Мужчины	Женщины
Социальные и личные конфликты	Переживают легче	Переживают тяжелее
В столкновениях в семье и домашнем кругу	Нетерпимы	Более терпимы, стремятся к компромиссу
В острых ситуациях	Прибегают к инвективной лексике (крепким выражениям)	Скорее, готовы заплакать, с возрастом могут прибегать к крепким выражениям
В конфликтной ситуации		

Не делают упора на предыдущие промахи, а больше придерживаются проблемы, из-за которой возникли трения Чаще вспоминают прошлые обиды, старые грехи и ошибки При разрешении конфликта Больше ориентируются на свое мнение Больше ориентируются на чужое мнение (прислушиваются к нему), что объясняется их большой психологической конформностью В разрешении острых ситуаций Стараются в первую очередь учитывать деловые и статусные параметры Нужен посредник, при его выборе придается значение внешности

Проблема гендера в различных научных направлениях в настоящее время все более привлекает внимание исследователей. Уже сегодня различий между социальным, биологическим, психологическим имеется достаточно, причины которых еще предстоит детально изучать. Тема 5. Конфликты малых групп. Задания к теме: изучить литературу по теме и представить ответы на вопросы таблицы Конфликт в группе - это трудноразрешимая ситуация, которая может возникнуть в силу сложившейся дисгармонии межличностных отношений между ее членами или нарушения равновесия между существующими в ней структурами (Анцупов А. Я., 1995). В работе по семейным конфликтам Курт Левин описывает основные факторы возникновения конфликтов в малой группе. Его исходной посылкой является представление о том, что большую часть своей жизни взрослый человек действует не просто как индивид, но и как член социальной группы. В качестве наиболее важного фактора, определяющего частоту конфликтов в группах, Левин называет общий уровень напряжения, в котором существует человек или группа. Приведет ли конкретное событие к конфликту - в решающей степени зависит от уровня напряжения или социальной атмосферы в группе. Особое значение, по его мнению, при этом приобретают: 1. Степень удовлетворенности - неудовлетворенности потребностей человека, особенно базисных, например потребности в безопасности. Конфликты будут более серьезными, если вовлекаются центральные потребности. Неудовлетворенные потребности имеют тенденцию становиться доминирующими, что объективно увеличивает вероятность конфликтов. 2. «Количество пространства свободного движения» человека. Достаточное пространство свободного движения является условием удовлетворения индивидуальных потребностей и

адаптации к группе. Напротив, ограниченность «свободного движения» ведет к росту напряжения. 3. Внешний барьер: наличие или отсутствие возможностей выйти из неприятной ситуации. Напряжение или конфликт часто ведут к тенденции покинуть эту ситуацию. Если это возможно, сильное напряжение не будет развиваться. Напротив, отсутствие такой возможности провоцирует развитие сильного напряжения и конфликта. 4. Степень

совпадения или расхождения целей членов группы. Левин отмечает, что в групповом взаимодействии конфликты зависят от степени, в которой цели участников противоречат друг другу, и от их готовности учитывать точку зрения другого. Роберт М.-А. и Тильман Ф. в своей книге «Психология индивида и группы» классифицируют различные источники конфликтов, установив возможные зоны разногласий. Таблица 3. Классификация конфликтов малых групп

Вариант конфликта Причина конфликта Личный конфликт Источник конфликта А - Б находится либо в А, либо в Б, или даже в А, с одной стороны, и в Б, с другой. Эта зона характеризуется личностным напряжением, вызывающим групповую напряженность и завершающимся перестройкой группы. Межличностный конфликт В данном случае источник конфликта кроется в отношениях между двумя или несколькими членами группы. В этом случае конфликт коренится в жизни группы, групповой динамике. Конфликты принадлежности а) А и Б образуют группу внутри какой-то большей группы. Трудности, существующие в этой большой группе, могут сказаться на конфликте А и Б. б) А и Б образуют одну группу, в то время как Б составляет группу также с В. двойная принадлежность Б может вызвать конфликты в группе А - Б. Межгрупповой конфликт А и Б составляют группу. Как группа они могут вступить в конфликт с другой группой, в которую не входит ни А, ни Б. Этот внешний конфликт может породить конфликт внутренний. Социальный конфликт А и Б могут испытывать на себе последствия разного рода давлений (религиозных, моральных, культурных, административных, экономических) общества, в котором они живут. Возможно, А и Б могут подвергаться каждый разным

Тема 6. Внутриорганизационные конфликты как форма социально- психологических конфликтов. Задания к теме: выбрать одну из тем и проанализировать достоинства и недостатки важнейших современных подходов к управлению и разрешению социально-психологических конфликтов разных типов: Переговоры в организационных конфликтах. Переговоры способ разрешения конфликтов, при котором каждая из сторон выдвигает собственный набор требований, но склонна к уступкам, к компромиссу. Как правило, предусматривается равноправие сторон, исключаются попытки силового разрешения конфликта. Переговоры ведутся на основе определенных и одобряемых их участниками правил, и предполагает, что стороны имеют не только частные, но и общие интересы. Преимущества переговоров состоят в следующем: ° групповое обсуждение порождает больше идей, чем индивидуальное; ° в неоднозначных ситуациях, требующих разнообразных знаний и навыков, участие нескольких людей в процессе принятия решения более плодотворно, чем единичные усилия; ° привлечение членов группы к обсуждению решения облегчает его дальнейшее воплощение; ° групповое обсуждение стимулирует появление критических замечаний по тому или иному вопросу.

Переговоры имеют свои недостатки: Существует распространенное мнение, будто бы группы более осторожны, чем индивиды. Однако, установлено, что в процессе обсуждения и принятия решений группой имеет место феномен, получивший название «сдвиг риска». Это проявляется в том, что группа чаще всего принимает более рискованные решения, чем ее отдельные члены, принимающие решения самостоятельно, на свой страх и риск. Природа этого феномена все еще остается спорным вопросом. По мнению ряда исследователей, склонность группы к риску представляет собой следствие деиндивидуализации, поскольку при групповых решениях ответственность ложится на многих людей, а доля личной

ответственности невелика. Определенную роль может сыграть и взаимное «заражение смелостью», возникающее при переговорах (групповом обсуждении). Негативные стороны группового подхода к принятию решений могут проявиться и в том случае, если группа стремится к полному единодушию, и никто не хочет нарушать групповую гармонию. А в результате принятое решение может быть неэффективным. Этот феномен получил

определение как «огрупплением мышления» и имеет свои симптомы: ° иллюзия неуязвимости члены группы склонны к переоценке правильности своих действий и проявляют излишний оптимизм; ° безграничная вера в непогрешимость групповых действий члены группы убеждены в нравственной безупречности своего коллективного поведения и не нуждаются в критических оценках со стороны; ° игнорирование неприятной или неудобной информации не согласующиеся с групповыми взглядами сведения часто не принимаются во внимание, а предостережения не учитываются; ° негативная стереотипизация посторонних цели, мнения, достижения других трактуются как слабые, враждебные и т. п.; ° групповое давление на несогласных требование конформистского поведения приводит к нетерпимости по отношению к критическим, нелояльным с точки зрения группы высказываниям и действиям ее членов; ° самоцензура отдельные члены группы из-за опасений нарушения групповой гармонии воздерживаются от высказывания альтернативных точек зрения, предпочитают скрывать или отбрасывать свои опасения; ° иллюзия единодушия самоцензура и конформизм приводят к быстрому достижению внешнего консенсуса без необходимого всестороннего обсуждения. Более того, кажущийся консенсус служит подтверждением правильности группового решения; ° ограничение возможностей участия посторонних в формировании группового мнения и принятия решений отдельные члены группы стремятся не дать возможности участвовать в делах группы людям, не входящим в ее состав, поскольку опасаются, что это нарушит групповое единодушие. □ Тема 7. Особые формы социально-психологических конфликтов.

Задания к теме: Выбрать одну из тем и проанализировать достоинства и недостатки важнейших современных подходов к управлению и разрешению социально-психологических конфликтов разных типов: Методы работы с конфликтными семьями. Главный метод помощи неблагополучным семьям - сопровождение. Сущностной характеристикой сопровождения в психологическом плане является создание условий для перехода личности к самопомощи. Условно можно сказать, что в процессе комплексного сопровождения специалист создает условия и оказывает необходимую и достаточную (но ни в коем случае не избыточную) поддержку для перехода от позиции «Я не могу» к позиции «Я могу сам справляться со своими трудностями». Методический анализ позволяет утверждать, что на сегодняшний день сопровождение - это особая и приоритетная форма осуществления социальной, психологической, педагогической помощи - патронажа. В отличие от коррекции, оно предполагает не «исправление недостатков и переделку» , а поиск скрытых ресурсов развития человека или семьи, опору на его (ее) собственные возможности и создание на этой основе психологических условий для саморазвития. Ещё одной важной особенностью сопровождения является принцип активности самого субъекта. Таким образом ответственность за принятие того или иного решения всегда лежит на самих родителях, а не на специалистах. Итак, можно сказать, что социальное, педагогическое, психологическое сопровождение - это: • во-первых, один из видов социального патронажа как целостной и комплексной системы социальной поддержки, педагогического обеспечения развития детства; психологической помощи, • во-вторых, интегративная технология, сердцевина которой - создание условий для актуализации потенциала развития и саморазвития субъектов образования; • в-третьих, процесс особого рода событийных отношений между сопровождающим и теми, кто нуждается в нем. В сопровождении, как в разворачивающемся во времени процессе, можно выделить три основных компонента: • диагностика (отслеживание), служащая основой для постановки целей;

- отбор и применение методических средств;
- анализ промежуточных и конечных результатов, корректировать ход работы. дающий возможность Принципами определяются: работы с социально неблагополучными семьями • презумпция невиновности, фасилитация и стимулирующая оценка (на основе помощи и поддержки специалистов создаются предпосылки для преодоления кризиса в семье); •

индивидуально-дифференцированный подход (конкретная адресная помощь семье в ситуации кризиса, взаимоподдержка в рамках родительского сообщества); • систематичность и последовательность (специалисты обеспечивают постоянный контакт с семьей, включают родителей в деятельность ДОО (Дошкольные образовательные учреждения) в течение всего периода адаптации ребенка); • доверительные, равнопартнерские отношения между педагогами и членами семей воспитанников; • уважение норм и ценностей семьи; • ориентация на развитие позитивного потенциала семьи, ее способности к самопомощи; • адекватное показателям использование различных методов в работе социального педагога и других специалистов ДОО. Анализ работы воспитателей с родителями в дошкольных учреждениях часто показывает, что наряду с положительными сторонами сотрудничества детского сада и семьи в нем имеются и недостатки: • воспитатели не всегда умеют поставить конкретные задачи и выбрать соответствующие им содержание и методы; • содержание педагогического дифференцированно, при выборе просвещения родителей методов сотрудничества недостаточно воспитатели не учитывают возможностей и условий жизни конкретных семей; • довольно часто воспитатели используют лишь коллективные формы работы с семьей. В деятельности ДОО определяются следующие этапы в работе с семьей:

1. Ознакомительный (сбор информации, оценка ситуации, знакомство).

2. Изучение семьи (определение внутрисемейных проблем и затруднений в воспитании детей).

3. Просветительский (оказание помощи в семье в ситуации кризиса) • 4. Коррекционный (решение конкретных проблем семьи, повышение уровня социальной компетентности родителей, социально-педагогическая работа в семье). Основные критерии оценки степени социального благополучия семьи, которыми руководствуются педагоги в работе, следующие:

1. Жизнеобеспечение (занятость родителей, их социальный, образовательный, материальный статус).

2. Организация быта (тип жилья, санитарно-гигиенические условия, условия жизни ребенка в семье).

3. Физическое здоровье (диагностика, хронические болезни, профилактика, гигиена). 4 • Духовное и моральное здоровье (вредные привычки, рецидивы, психологическое благополучие). 5. Воспитание детей (стиль воспитания в семье, психологическая, психотерапевтическая, педагогическая, юридическая помощь) • 6. Внутренние и внешние коммуникации семьи (открытость семьи, тип семьи, характер детско-родительских взаимоотношений, отношения между супругами). Алгоритм работы социального педагога с неблагополучной семьей. 1-й этап: изучение семьи и осознание существующих в ней проблем, изучение обращений семьи за помощью, изучение жалоб жителей (соседей); 2-й этап: первичное обследование жилищно-бытовых условий неблагополучной (проблемной) семьи; 3-й этап: знакомство с членами семьи и её окружением, беседа с родителями, оценка условий их жизни; 4-й этап: знакомство с теми службами, которые уже оказывали помощь семье, изучение их действий, выводов; 5-й этап: изучение причин неблагополучия семьи, её особенностей, её целей, ценностных ориентаций; 6-й этап: изучение личностных особенностей членов семьи; 7-й этап: составление карты семьи. 8-й этап: координационная деятельность со всеми заинтересованными организациями (образовательные учреждения, дошкольные учреждения. Центр социальной реабилитации детей и подростков, Центр защиты семьи, приюты, детские дома, инспекция по делам несовершеннолетних, комиссия и т. д.); 9-й этап: составление программы работы с неблагополучной семьей; 10-й этап: текущие и контрольные посещения семьи; 11-й этап: выводы о результатах работы с неблагополучной

семьей. 1, 2, 3 этап предполагает диагностику, результатом которой должно стать отнесение семьи к той или иной категории. Рекомендуемые методики диагностики семьи: наблюдение, опросные методики, самодиагностика (диагностика типового семейного состояния, самодиагностика родительского отношения к детям (А .Я. Варга, В. В. Стопин), беседы, анкетирование, тестирование, проективные методики («Дом, дерево, человек», «Рисунок семьи», изучение продуктов детской деятельности). Кроме этого, изучению семьи способствует ее посещение: здесь важны беседа с родителями и детьми, наблюдение за их взаимоотношениями

во время встреч. Уделять внимание нужно всем категориям семей. Это будет являться профилактикой, предупреждая переход благополучной семьи в неблагополучную. Каждую семью необходимо посещать не реже одного раза в год. Но особое внимание необходимо уделять неблагополучным семьям.

Тема 8. конфликтов. Технологии управления и разрешения социально-психологических
Задания к теме: изучить предлагаемую литературу по теме. Выпишите предлагаемые авторами технологии управления и разрешения конфликтов. Стратегия выхода из конфликта представляет собой основную линию поведения оппонента на его заключительном этапе. Напомним, что выделяют пять основных стратегий: соперничество, компромисс, сотрудничество, избегание и приспособление (К. Томас). Выбор стратегии выхода из конфликта зависит от различных факторов. Обычно указывают на личностные особенности оппонента, уровень нанесенного оппоненту ущерба и собственного ущерба, наличие ресурсов, статус оппонента, возможные последствия, значимость решаемой проблемы, длительность конфликта и др. Рассмотрим целесообразность применения данных стратегий. Соперничество заключается в навязывании другой стороне предпочтительного для себя решения. Соперничество оправдано в случаях: явной конструктивности предлагаемого решения; выгоды результата для всей группы, организации, а не для отдельной личности или микрогруппы; важности исхода борьбы для проводящего данную стратегию; отсутствии времени на уговоры оппонента. Многие исследователи считают данную стратегию ущербной для решения проблем, так как она не предоставляет возможности оппоненту реализовать свои интересы. Однако жизнь дает много примеров, когда соперничество оказывается эффективным. Агрессора, захватывающего чужую территорию, целесообразно останавливать жесткой стратегией, а не увещаниями. Против преступника, посягающего на жизнь другого человека, также необходимо использовать данную стратегию. Соперничество целесообразно в экстремальных и принципиальных ситуациях, при дефиците времени и высокой вероятности опасных последствий. Компромисс состоит в желании оппонентов завершить конфликт частичными уступками. Он характеризуется отказом от части ранее выдвигавшихся требований,

готовностью признать претензии другой стороны частично обоснованными, готовностью простить. Компромисс эффективен в случаях: понимания оппонентом, что он и соперник обладают равными возможностями; наличия взаимоисключающих интересов; удовлетворения временным решением; угрозы потерять все. Сегодня компромисс - наиболее часто используемая стратегия завершения конфликтов. Приспособление, или уступка, рассматривается как вынужденный или добровольный отказ от борьбы и сдача своих позиций. Принять такую стратегию оппонента вынуждают разные мотивы: осознание своей неправоты, необходимость сохранения хороших отношений с оппонентом, сильная зависимость от него; незначительность проблемы. Кроме того, к такому выходу из конфликта приводит значительный ущерб, полученный в ходе борьбы, угроза еще более серьезных негативных последствий, отсутствие шансов на другой исход, давление третьей стороны. В некоторых ситуациях с помощью уступки реализуется принцип «Три Д»: Дай Дорогу Дураку. Уход от решения проблемы, или избегание, является попыткой уйти из конфликта при

минимуме затрат. Отличается от аналогичной стратегии поведения в ходе конфликта тем, что оппонент переходит к ней после неудачных попыток реализовать свои интересы с помощью активных стратегий. Собственно разговор идет не о разрешении, а о затухании конфликта. Уход может быть вполне конструктивной реакцией на затянувшийся конфликт. Избегание применяется при отсутствии сил и времени для решения противоречия, стремлении выиграть время, наличии трудностей в определении линии своего поведения, нежелании решать проблему вообще. Сотрудничество считается наиболее эффективной стратегией поведения в конфликте. Оно предполагает направленность оппонентов на конструктивное обсуждение проблемы, рассмотрение другой стороны не как противника, а как союзника в поиске решения. Наиболее эффективно в ситуациях: сильной взаимозависимости оппонентов; склонности обоих игнорировать различие во власти; важности решения для обеих сторон; предубежденности участников. Сочетание стратегий определяет каким способом разрешится противоречие, лежащее в основе конфликта. Еще в 1942 г. американский социальный психолог М. Фоллет указывала на необход

имость разрешения (урегулирования) конфликтов, а не подавления их. Среди способов она выделила победу одной из сторон, компромисс и интеграцию. Под интеграцией понималось новое решение, при котором выполняются условия обеих сторон, причем ни одна из них не несет серьезных потерь. В дальнейшем данный способ разрешения конфликта получил название «сотрудничество».

Рассмотренные способы разрешения конфликта на практике реализуются путем силового подавления одной из сторон или путем переговоров (компромисс, сотрудничество, а иногда и уступка). Силовое подавление является продолжением применения стратегии соперничества. В этом случае сильная сторона достигает своих целей, добивается от оппонента отказа от первоначальных требований. Уступившая сторона выполняет требования оппонента, или приносит извинения за допущенные недостатки в деятельности, поведении или общении. Если же стороны понимают, что проблема важна для каждой из них и она стоит того, чтобы ее решить с учетом обоюдных интересов, то они используют путь переговоров. Важно нормализовать отношения оппонентов в преддверии переговорного процесса. Одним из приемов, позволяющим сделать это, является техника ПРИСН (последовательные и реципрокные инициативы в снижении напряжения (С. Линдскольд и др.)). Метод ПРИСН предложен социальным психологом Ч. Осгудом и успешно применяется при разрешении конфликтов разного уровня: международных, межгрупповых, межличностных (Б. Бете, В. Смит). Он включает в себя следующие правила: ° делать искренние, публичные заявления о том, что одна из сторон конфликта хочет остановить эскалацию конфликта; ° объяснять, что примирительные шаги обязательно будут осуществлены. Сообщить, что, как и когда будет сделано; ° выполнять обещанное;

° побуждать оппонента к обмену уступками, но не требовать их в качестве условия выполнения собственных обещаний; <> уступки должны осуществляться в течение достаточно длительного времени и даже в том случае, если другая сторона не отвечает взаимностью. Они не должны приводить к увеличению уязвимости стороны, их осуществляющей. Примером успешного использования метода ПРИСН является поездка в 1977 г. президента Египта А. Садата в Иерусалим. Отношения между Египтом и Израилем в то время были очень напряженными, и поездка позволила повысить взаимное доверие и подготовила почву для переговоров. В основе компромисса лежит технология «уступок сближения» или, как ее еще называют, • торг. Считается, что компромисс имеет недостатки: споры по поводу позиций приводят к урезанным соглашениям; создается почва для уловок; возможно ухудшение отношений, так как могут быть угрозы, давление, срыв контактов; при наличии нескольких сторон торг

усложняется и т.п. По мнению Д. Лоуэлла: «компромисс - хороший зонтик, но плохая крыша; на какое-то время он целесообразен, часто нужен в межпартийной борьбе и почти никогда не нужен тому, кто управляет государством». Несмотря на это в реальной жизни компромисс применяется часто. Для его достижения может быть рекомендована техника открытого разговора, которая заключается в следующем: ° заявить, что конфликт невыгоден обоим;

- ° предложить конфликт прекратить;

- ° признать свои ошибки, уже сделанные в конфликте. Они наверняка есть, и признать их для вас почти ничего не стоит; ° сделать уступки оппоненту, где это возможно, в том, что в конфликте не является для вас главным. В любом конфликте можно найти несколько мелочей, в которых ничего не стоит уступить. Можно уступить и в серьезных, но не принципиальных вещах; • высказать пожелания об уступках, необходимых со стороны оппонента. Они, как правило, касаются ваших основных интересов в конфликте; • спокойно, без негативных эмоций обсудить взаимные уступки, при необходимости и возможности скорректировать их; • если удалось договориться, то как-то зафиксировать, что конфликт исчерпан.

Способ сотрудничества целесообразно осуществлять по методу «принципиальных переговоров». Он сводится к следующему: • Отделение людей от проблемы: разграничьте взаимоотношения с оппонентом от проблемы; поставьте себя на его место; не идите на поводу своих опасений; показывайте готовность разобраться с проблемой; будьте твердым по отношению к проблеме и мягким к людям. • Внимание интересам, а не позициям: спрашивайте «почему?» и «почему нет?»; фиксируйте базовые интересы и их множество; ищите общие интересы; объясняйте жизненность и важность ваших интересов; признавайте интересы оппонента частью проблемы. • Предлагайте взаимовыгодные варианты: не ищите единственный ответ на проблему; отделите поиск вариантов от их оценки; расширяйте круг вариантов решения проблемы; ищите взаимную выгоду; выясняйте, что предпочитает другая сторона.

Используйте материал как ориентир: проверяйте источники, требования преподавателя и не сдавайте чужой текст как свой.