

# ИНТЕРАКТИВНАЯ СТОРОНА ОБЩЕНИЯ

Социальное  
взаимодействие.



Психология конфликта

# ОБЩЕНИЕ

Коммуникативная  
сторона

Обмен  
информации  
между  
общающимися  
индивидами

Интерактивная  
сторона

Взаимодействие  
людей

Перцептивная  
сторона

Восприятие  
одним  
человеком  
другого  
в процессе  
общения



# СОЦИАЛЬНОЕ ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ -

- это любое прямое или опосредованное взаимодействие людей, групп.
- это систематические, достаточно регулярные социальные действия партнеров, направленные друг на друга, имеющие целью вызвать вполне определенную (ожидаемую) ответную реакцию со стороны партнера.



# СОЦИАЛЬНОЕ ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ

- Социальное взаимодействие определяется социальными статусами и социальными ролями.



# СУЩЕСТВУЕТ МИФ О БЕСКОНФЛИКТНОМ СОЦИАЛЬНОМ ВЗАИМОДЕЙСТВИИ



**НО!**

**Человек по своей природе  
склонен к конфликтам.**





# ТЕОРИЯ КОНФЛИКТА. Конфликтология.

# КОНФЛИКТ -

- это противоречие и столкновение противоположно направленных целей, интересов, позиций, мнений, взглядов.
- это процесс, в котором индивиды или группы активно ищут возможность помешать друг другу достичь определенной цели.



# ТЕОРИИ ПРОИСХОЖДЕНИЯ КОНФЛИКТА

- *Психоаналитическая*

(Хочу/Не могу, Должен/Не хочу, Могу/Не хочу и т.д.)

- *Поведенческая*

(S - R)

- *Гуманистическая*

(общество = система, конфликт = элемент системы)





# ВИДЫ КОНФЛИКТОВ

- *Внутриличностный*
- *Межличностный*
- *Групповой*
- *Межгрупповой*



# Виды конфликтов

- *Внутриличностный* } **Психоанализ**  
**Психология личности**
- *Межличностный* }
- *Групповой* } **Конфликтология**
- *Межгрупповой* }



# КОНФЛИКТ

**разрушительный**

Цель:

стремление любой ценой  
утвердить собственную  
правоту.

*Выигрыш / проигрыш*

**конструктивный**

Цель:

поиск взаимоприемлемых  
путей решения  
противоречий.

*Выигрыш / выигрыш*



## ФУНКЦИИ КОНФЛИКТА

### Деструктивные

- нарушение системы коммуникаций;
- нарушение взаимосвязей;
- ослабление ценностно-ориентационного единства группы;
- эмоциональное напряжение.

### Конструктивные

- сигнализирует о том, что «что-то не в порядке»;
- предотвращение застоя;
- служит источником нововведений, развития;
- способствует сплочению группы (обнаруживая и устраняя существующие противоречия).



# АНАТОМИЯ КОНФЛИКТА

1. Конфликтанты и другие участники.
2. Зона разногласий.
3. Представление о ситуации.
4. Мотивы.
5. Действия.



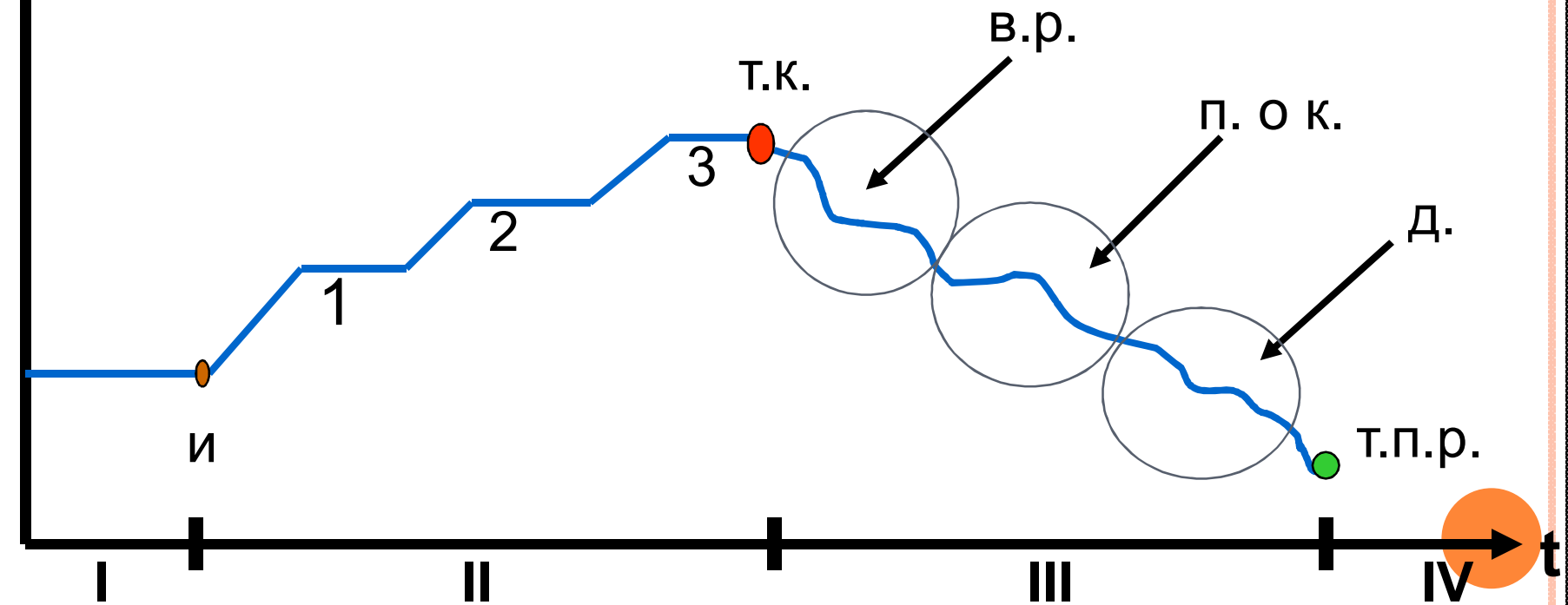
# СПОСОБЫ РЕАЛИЗАЦИИ КОНФЛИКТА

- Поступательное развитие (конфликт как бы разыгрывается противниками. Каждый из них поочередно делает ходы, придерживаясь каких-то правил).
- Бурное, лавинообразное развитие (начавшись порой с малосущественных пререканий, конфликт стремительно набирает силу, разрастается и приобретает неуправляемый характер).
- Взрывное развитие (конфликт сразу, почти мгновенно, достигает максимума).



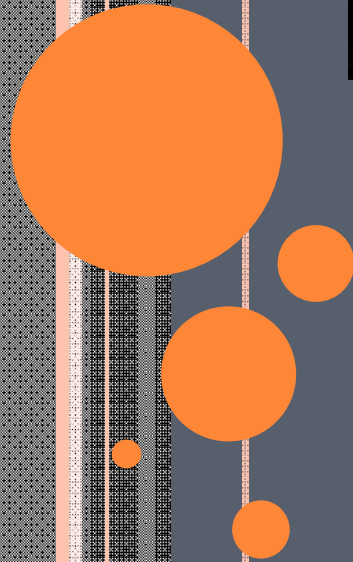
# ДИНАМИКА КОНФЛИКТА

Уровень  
эмоционального  
напряжения





# КОНФЛИКТАНТЫ ОППОНЕНТЫ





# КОНФЛИКТНАЯ ЛИЧНОСТЬ

- это личность, осознанно / неосознанно, провоцирующая конфликтную ситуацию.
- *Завышенная самооценка;*
- *Авторитарность;*
- *Обидчивость;*
- *Категоричность;*
- *Консерватизм;*
- *Слабый самоконтроль...*



# КОНФЛИКТАНТЫ И ДРУГИЕ «УЧАСТНИКИ» КОНФЛИКТА

- 1. Конфликтанты.
- 2. Наблюдатели.
- 3. Группа поддержки, сочувствующие.
- 4. Жертвы.
- 5. Подстрекатели.
- 6. Примирители.

(конфликтологи, медиаторы,  
посредники, фасилитаторы)





# ЗОНА РАЗНОГЛАСИЙ



## ЗОНА РАЗНОГЛАСИЙ

Тип конфликта	Содержание конфликта
Конфликт ЦЕЛЕЙ	участвующие в ней стороны по-разному видят желаемое состояние объекта в будущем
Конфликт ВЗГЛЯДОВ	участвующие стороны расходятся во взглядах, идеях и мыслях по решаемой проблеме
Конфликт ЧУВСТВ	у участников различны чувства и эмоции, лежащие в основе их отношений друг с другом как личностей



# ЗОНА РАЗНОГЛАСИЙ

1. Деньги.
2. Власть.
3. Материальные предметы.
4. Отношения.





ПРЕДСТАВЛЕНИЕ О КОНФЛИКТНОЙ  
СИТУАЦИИ



# ИСКАЖЕНИЯ

- 1. Искажение восприятия себя в конфликте.
- 2. Искажение восприятия оппонента в конфликте (каузальная атрибуция).
- 3. Искажение восприятия самого конфликта.





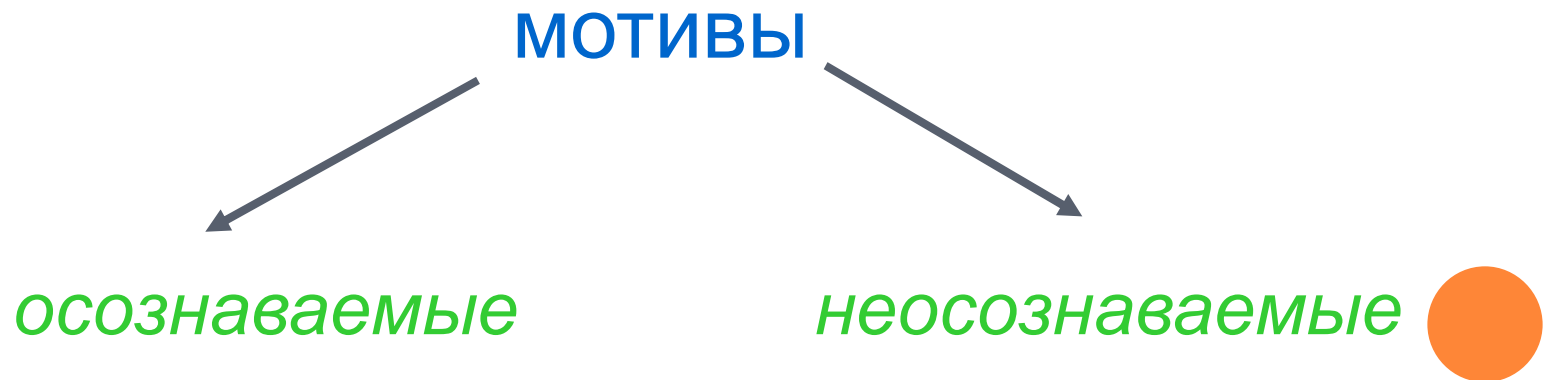
МОТИВЫ





МОТИВ - ЭТО ПОБУДИТЕЛЬНАЯ СИЛА ЛИЧНОСТИ, ПРИВОДЯЩАЯ К КАКИМ-ТО ДЕЙСТВИЯМ.

МОТИВ – МАТЕРИАЛЬНЫЙ ИЛИ ИДЕАЛЬНЫЙ ПРЕДМЕТ, ДОСТИЖЕНИЕ КОТОРОГО ЯВЛЯЕТСЯ СМЫСЛОМ ДЕЙСТВИЯ.



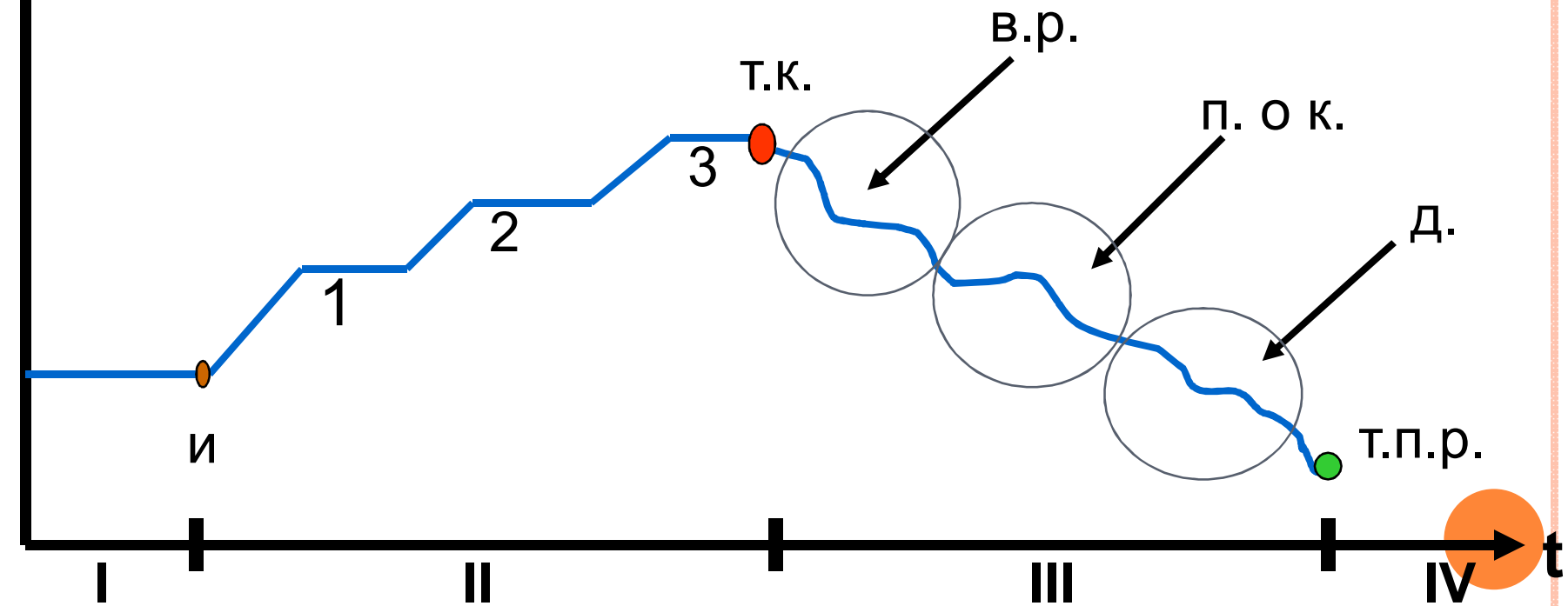


ДЕЙСТВИЯ В КОНФЛИКТЕ

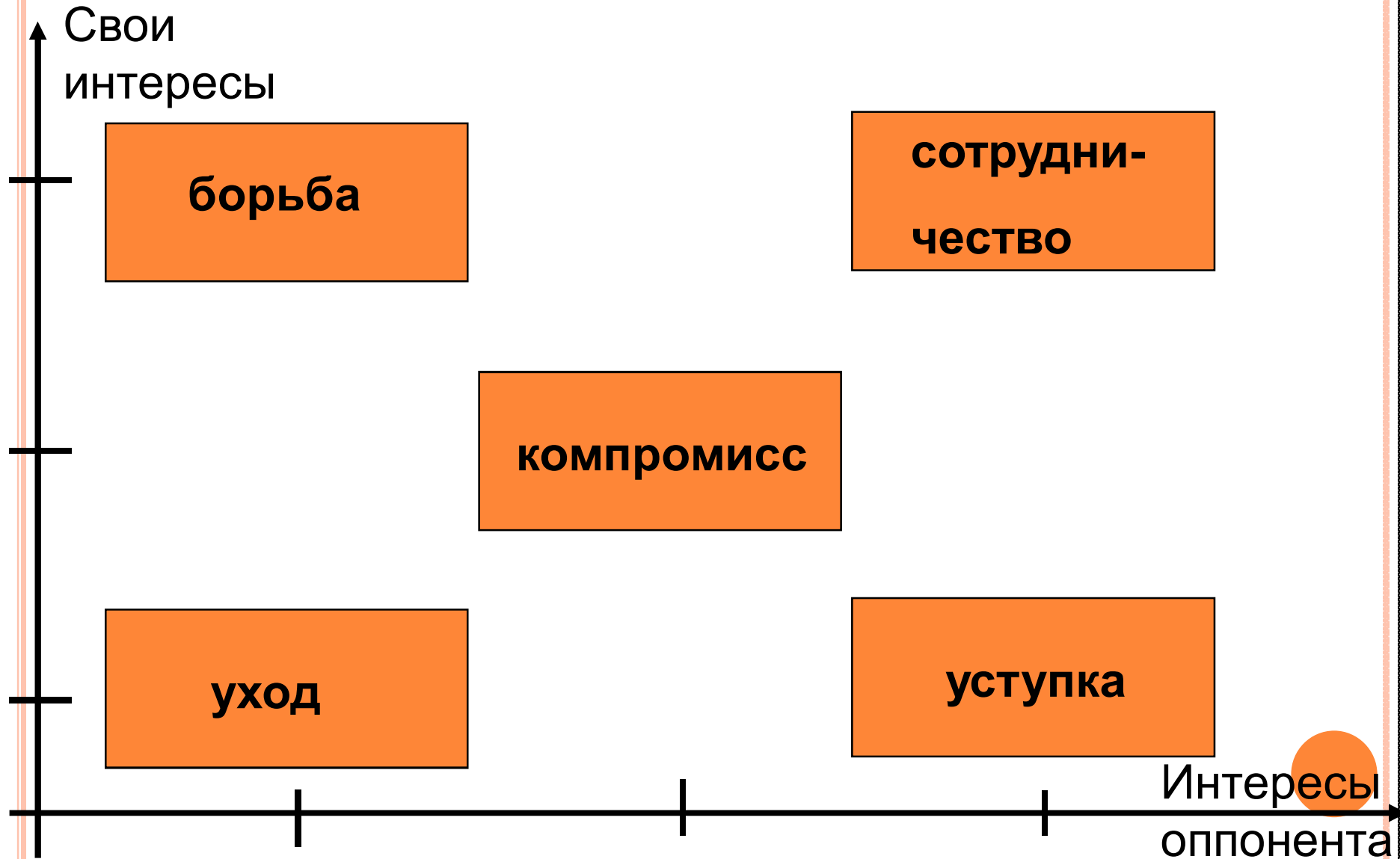


# ДИНАМИКА КОНФЛИКТА

Уровень  
эмоционального  
напряжения



# ПОВЕДЕНИЕ В КОНФЛИКТЕ





# РАЗРЕШЕНИЕ КОНФЛИКТА

# КОНФЛИКТ НЕ ВСЕГДА ЗАВЕРШАЕТСЯ ПРОДУКТИВНО!

## Состояния завершения конфликта:

- полное разрешение;
- мнимый выход из конфликта;
- возврат к состоянию готовности к конфликту;
- спад, переход в хроническое состояние.



# ШАГИ РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТА

1. Минимизировать негативные эмоции.  
Определить функцию конфликта.
2. Отделить проблему от людей.
3. Построить карту-схему конфликта.
4. Понять интересы оппонента, спрогнозировать его действия.
5. Прекратить навязывать свое мнение (ценность того, что навязывается уменьшается).
6. Провести открытый разговор.



# ПРОДУКТИВНОЕ РЕШЕНИЕ КОНФЛИКТА ЗАВИСИТ ОТ ЛИЧНОСТИ!

- Коммуникативная компетентность.
- Толерантность.
- Уважение оппонента.
- Самоуважение и аутотолерантность.
- Чувство юмора.





# ВНУТРИЛИЧНОСТНЫЙ КОНФЛИКТ



- человек находится в «не ладу» с самим собой и затрудняется в принятии решений, выборе предпочтений, постановке целей и т.п.



# ПОКАЗАТЕЛИ ВНУТРИЛИЧНОСТНОГО КОНФЛИКТА

- 1. Снижение самооценки, задержка принятия решения.
- 2. Психоэмоциональное напряжение, частые и длительные отрицательные эмоции.
- 3. Снижение интенсивности деятельности, отсутствие удовлетворенности от нее, избегание общения.
- 4. Снижение адаптации, усиление стресса.



# ТИПЫ ВНУТРИЛИЧНОСТНЫХ КОНФЛИКТОВ

Тип конфликта	Структуры внутреннего мира личности		
	Мотивы (хочу)	Ценности (должен)	Самооценка (могу)
Мотивационный	<b>Хочу – хочу</b>		
Моральный	<b>Хочу</b>	<b>Должен</b>	
Нереализованного желания	<b>Хочу</b>		<b>Не могу</b>
Рольевой конфликт (межролевой и внутриролевой)		<b>Должен-должен</b>	
Адаптационный		<b>Должен</b>	<b>Не могу</b>
Неадекватной самооценки			<b>Могу – не могу</b>