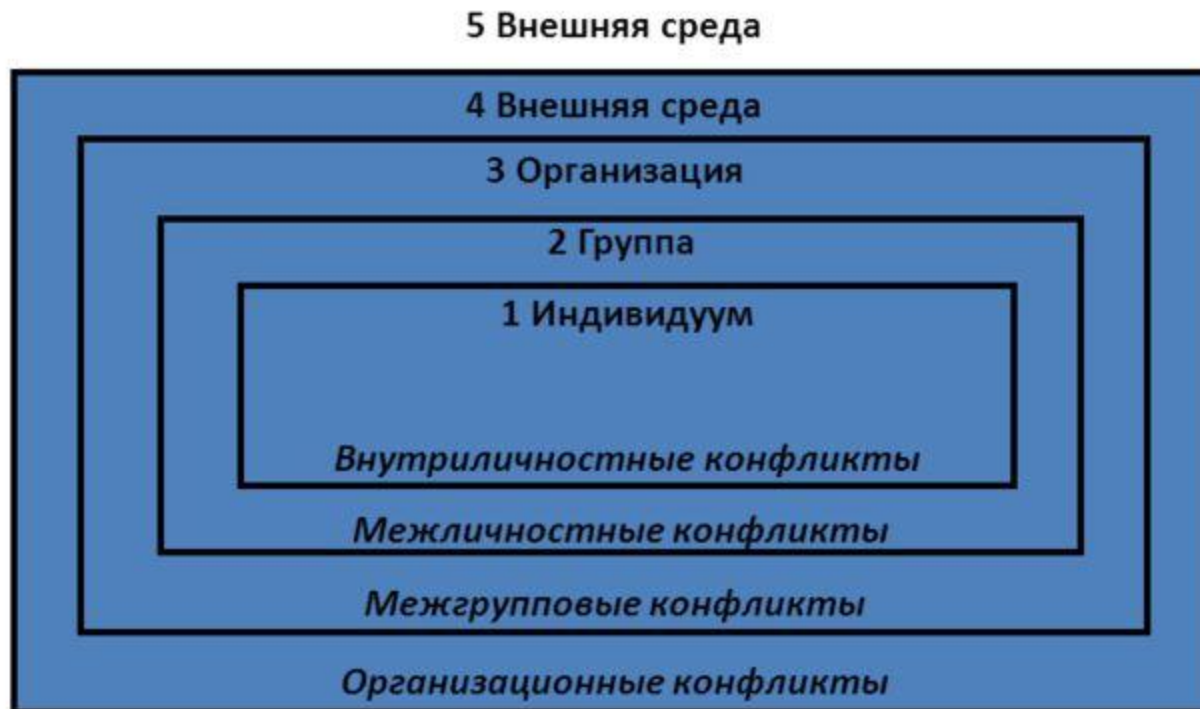


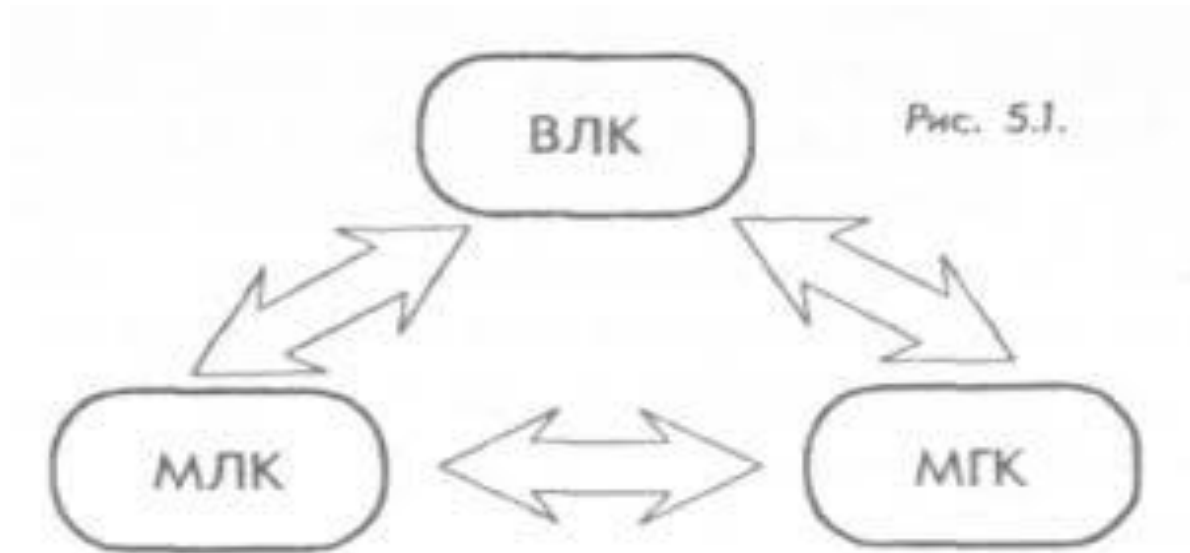
Межличностные и межгрупповые конфликты

Новикова Г.В.,
канд. психол. наук, доцент факультета
педагогического образования
МГУ имени М.В. Ломоносова

Уровни конфликтов



Взаимосвязи и взаимозависимость внутриличностных, межличностных и групповых конфликтов



Межличностные конфликты

- *Межличностные конфликты* – это конфликты между отдельными индивидами в процессе в процессе их социального и психологического взаимодействия;
- Причины таких конфликтов – как *социально-психологические*, так и *личностные*, собственно, психологические. К первым относятся: потери и искажения информации в процессе межличностной коммуникации, несбалансированное ролевое взаимодействие двух людей, различия в способах оценки деятельности и личности друг друга и пр., напряженные межличностные отношения, стремление к власти, психологическая несовместимость;
- Выделяется **содержательная** и **психологическая** сторона конфликтного взаимодействия

Личность

1. Индивидуальность
2. Компетенция
3. Самооценка
4. Уровень стресса



Позиция
Статус
Установка
Роль

Блоки индивидуальности



Блоки деятельности

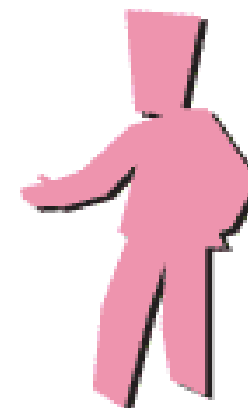
5. Функции и ответственность
6. Производственная зависимость
7. Инфокоммуникации
8. Ограничения ресурсов

Блоки позиций



Личность

1. Индивидуальность
2. Компетенция
3. Самооценка
4. Уровень стресса



Позиция
Статус
Установка
Роль

Причины межличностных конфликтов

- **Ресурсные конфликты** связаны с распределением средств жизнедеятельности (материальных средств, территории, времени и т. д.). В организациях, например, нередко возникают межличностные конфликты по поводу распределения премиального фонда между сотрудниками;
- **Ценностные конфликты** разворачиваются в области взаимоисключающих культурных стереотипов, верований и убеждений, оценок и отношений;
- **Иррациональная мотивация**, которая особенно усиливается в условиях современного кризисного развития общества

Группы основных причин конфликтов

- ограниченность ресурсов — их качественная и количественная сторона;
- различные аспекты взаимозависимости (полномочия, власть, задания и другие ресурсы);
- различия в целях;
- различия в представлениях и ценностях;
- различия в манере поведения и жизненном опыте;
- неудовлетворительные коммуникации;
- личностные особенности участников столкновений

Причинные факторы конфликтов

(В. Линкольн)

Информационные факторы — связаны с неприемлемостью информации для одной из сторон.

- неполные и неточные факты, включая вопросы, связанные точностью изложения проблемы и истории конфликта;
- слухи, невольная дезинформация;
- преждевременная информация и информация, переданная с опозданием;
- ненадежность экспертов, свидетелей, источников информации или данных, неточность переводов и сообщений средств массовой информации;
- нежелательное обнародование информации, которая может оскорбить ценности одной из сторон, нарушить конфиденциальность и даже оставить неприятные воспоминания;
- интерпретация использованного языка, выражений типа «приблизительно», «существенно», «намеренно», «чрезмерно», и т. п.;
- посторонние факты, спорные вопросы законодательства, правил, порядка действий, стереотипов и т. п.

Причинные факторы конфликтов (В. Линкольн)

Поведенческие факторы — неуместность, грубость, эгоистичность, непредсказуемость и другие характеристики поведения, отторгаемые одной из сторон.

- стремление к превосходству;
- проявление агрессивности;
- проявление эгоизма;
- угрозы личной безопасности (физической, финансовой, эмоциональной или социальной);
- подрыв самооценки;
- неоправданность положительных ожиданий, нарушение обещания;

Причинные факторы конфликтов (В. Линкольн)

Факторы отношений — неудовлетворенность от взаимодействий между сторонами.

- вклад сторон в отношения, баланс сил в отношениях;
- важность отношений для каждой из сторон;
- совместимость сторон в плане ценностей, поведения, личных или профессиональных целей и личного общения;
- различия в образовательном уровне, классовые различия;
- история отношений, их длительность, негативный осадок от прошлых конфликтов, уровень доверия и авторитетности;
- ценности групп, к которым принадлежат стороны, и их давление на отношения сторон

Причинные факторы конфликтов

(В. Линкольн)

Ценностные факторы — относятся принципы, которые провозглашаются или отвергаются, которых придерживаются или которыми пренебрегают

- личные системы верований и поведения (предрассудки, предпочтения, приоритеты);
- групповые (в том числе профессиональные) традиции, ценности, нужды и нормы;
- способы действия и методы, свойственные отдельным институтам, организациям и профессиям;
- религиозные, культурные, региональные и политические ценности;
- традиционные системы убеждений и связанные с ними ожидания: представления о правильном и неправильном, о плохом и хорошем;
- способы и методы оценки уместности, эффективности «справедливости», «практичности», «реалистичности»;
- отношение к прогрессу или переменам, к сохранению старого, к «статус-кво».

Причинные факторы конфликтов

(В. Линкольн)

Структурные факторы — относительно стабильные обстоятельства, существующие объективно, независимо от желания, которые трудно или даже невозможно изменить.

- власть, система управления;
- политические партии и течения;
- различные социальные нормы;
- право собственности;
- религии, системы правосудия, статус, роли, традиции, «правила игры» и другие стандарты поведения, включая этические нормы;
- географическое положение, добровольная (вынужденная) изоляция или открытость, а также частота и интенсивность контактов сообщества с внешним миром

Конструктивные последствия межличностных конфликтов

Конструктивная сторона межличностных конфликтов состоит в том, что они могут вести к прояснению взаимоотношений между сторонами и нахождению способов улучшения как поведения, так и личностных качеств участников конфликта;

- создание общности людей, причастных к решению проблемы;
- расширение сферы сотрудничества на другие области;
- скорее происходит процесс самоосознания, прояснения собственных интересов и интересов партнера

Деструктивные последствия межличностных конфликтов

Деструктивная сторона межличностных конфликтов проявляется тогда, когда один из оппонентов прибегает к нравственно осуждаемым методам борьбы.

- Диалог сопровождается взаимными оскорблениями, решение проблемы становится невозможным, разрушаются межличностные отношения, наносится вред здоровью;
- Очень часто конфликты подобного рода возникают на работе. Существует специальный термин — «*моббинг*», означающий буквально: притеснение, преследование, грубость, нападки и придирки, которые зачастую носят скрытый характер;
- По некоторым данным, только при приеме на работу 3-4% нанимающихся подвергаются моббингу. Число жертв моббинга во время рабочей жизни в десятки раз больше.

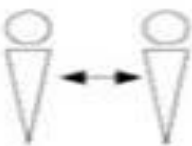
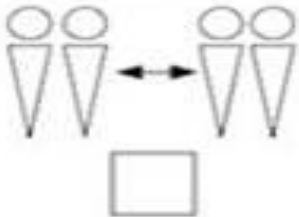
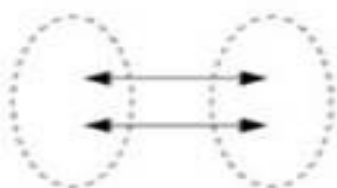
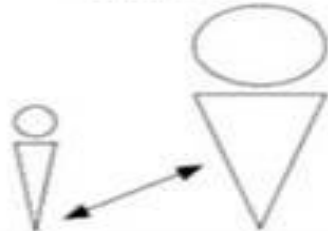
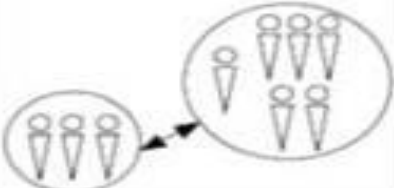
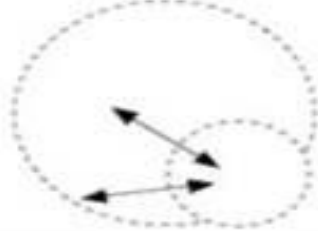
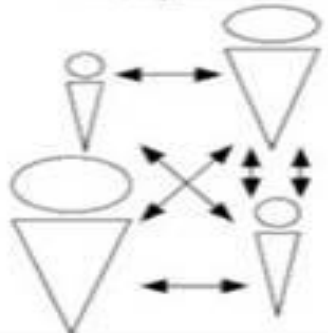
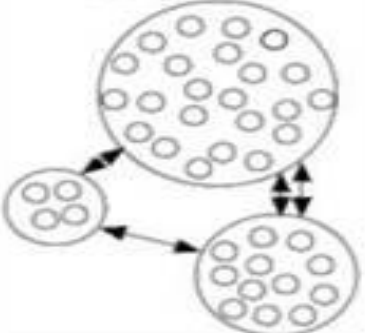
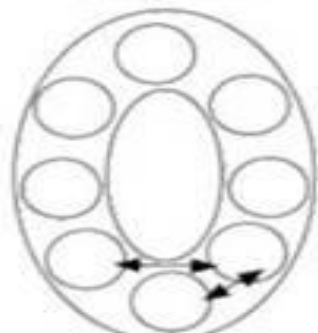
Последствия деструктивного конфликта

- поляризация оценочных суждений партнеров;
 - стремление к расхождению исходных позиций;
 - стремление принудить партнера к невыгодному для него решению;
 - обострение конфликта;
 - желание уйти от исходной проблемы;
 - болезненные формы разрешения конфликтной ситуации
-

УПРАВЛЕНИЕ МЕЖЛИЧНОСТНЫМИ И ГРУППОВЫМИ КОНФЛИКТАМИ

- Предотвращение или профилактика;
- Управление конфликтами и конфликтными отношениями на стадии их возникновения;
- Использование результатов отдельных актов конфликтной борьбы, а также результатов разрешения конфликта (как конструктивных, так и деструктивных);
- Проектирование и конструирование конфликтов и их последствий.

Профилактика конфликтов основана, в первую очередь, на предвосхищении и блокировании источников конфликтов. Обычно люди уже в предконфликтной ситуации в состоянии понять, что появились проблемы, которые могут вызвать осложнение их взаимоотношений.

Межличностный конфликт 	Межгрупповой конфликт, конфликт между организациями 	Общественный конфликт 
Асимметричный межличностный конфликт 	Асимметричный межгрупповой конфликт, организационный конфликт 	Конфликт «большинство» — «меньшинство» 
Межличностный многосторонний многопредметный конфликт 	Межгрупповой многосторонний многопредметный конфликт 	Межнациональный, кросскультурный многосторонний конфликт 

Особенности межгрупповых конфликтов

- Межгрупповые механизмы более консервативны, чем психологические механизмы межличностного взаимодействия.
- Деиндивидуализация взаимного восприятия. Члены конфликтующих групп воспринимают друг друга по схеме «Мы – Они».
- Неадекватное социально, групповое сравнение. В групповых мнениях своя группа оценивается выше, а достоинства противоборствующей группы занижаются.
- Групповая атрибуция. В этом случае позитивное поведение своей группы и негативное поведение чужой группы объясняется внутренними причинами.