

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РФ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ
БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ВОРОНЕЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ
УНИВЕРСИТЕТ»

О. В. Тимофеева

**ПРАКТИКУМ ПО РАЗВИТИЮ
КОНФЛИКТОЛОГИЧЕСКОЙ
КОМПЕТЕНТНОСТИ**

**Часть 1. Анализ
межличностных конфликтов**

Учебно-методическое пособие для вузов

Воронеж
Издательский дом ВГУ
2016

СОДЕРЖАНИЕ

Введение.....	4
1. Анализ причин, структуры и динамики конфликтов (А. Я. Анцупов, А. И. Шипилов)	5
2. Формулы конфликта по В. П. Шейнову	26
3. Картографирование конфликта (Х. Корнелиус и Ш. Фейр).....	30
4. Трансакционный анализ конфликта по Э. Берну.....	33
5. Модель BodyKnot Л. Марчер, Э. Ярлнеса	38
Литература	47

1. Анализ причин, структуры и динамики конфликтов

(А. Я. Анцупов, А. И. Шипилов)

Анализ конфликта предполагает расчленение данного феномена на составные части, определение его элементов и свойств. Прежде всего, уделим внимание развитию умений выделения причин, структуры и динамики конфликтов. За теоретическую основу предлагаем взять разработки отечественных психологов: А. Я. Анцупова и А. И. Шипилова [1].



Рисунок 1. Классификация причин конфликтов

А. Я. Анцупова и А. И. Шипилова

Начнем с причин конфликта, которые авторы разделяют на четыре группы: объективные, организационно-управленческие, социально-психологические и личностные. Наглядно они представлены на рисунке 1.

Дадим им развернутую характеристику.

1. Объективные причины конфликта обусловлены условиями и факторами, минимально зависящими от его участников.

В семейной и профессиональной сфере интересы людей рано или поздно пересекаются и от них это мало зависит. В художественных произведениях мы часто сталкиваемся с описанием этой причины конфликтов. Вспомним басню И. А. Крылова «Волк и ягненок», где интересы героев пересекаются в желании серого хищника удовлетворить голод, а юного барашка спасти свою жизнь. Причина этой группы наблюдается в конфликте между рыбкой и старухой в «Сказке о рыбаке и рыбке» А. С. Пушкина. Владычица морская потворствовать капризам бабы до тех пор, пока их интересы не пересеклись. Подобные причины конфликтов А. Я. Анцупов и А. И. Шипилов называют *естественным столкновением значимых материальных и духовных интересов людей в процессе их жизнедеятельности*.

Второй объективной причиной конфликтов является *слабая разработанность правовых и других нормативных процедур разрешения социальных противоречий, возникающих в процессе взаимодействия людей*. Участникам конфликтного взаимодействия было бы проще при наличии надежных стандартных способов разрешения конфликтных ситуаций: например, конфликт в общественном транспорте, оскорбление начальником подчиненного и др.

Недостаток значимых для нормальной жизнедеятельности людей материальных и духовных благ – третья из объективных причин, на которую обращают внимание отечественные конфликтологи. В современном мире расширяется спектр предложений в удовлетворении потребностей от биологических до самоактуализации, но далеко не каждый может себе это позволить. В русских народных сказках с описанием данной причины конфликта мы сталкиваемся в сказке «Морозко», «Золушка», «Сказка о рыбаке и рыбке», где желаемыми ресурсами являются богатства, принц. Часто распределение целого ряда материальных и духовных ресурсов выступает объективно конфликтогенным процессом.

Четвертой объективной причиной А. Я. Анцупов и А. И. Шипилов называют *образ жизни многих россиян*, где акцент делают на материально-бытовой неустроенности. Главный герой рассказа А. Платонова «Юшка» добрейшей души человек не имеет собственного жилья, у него нет возможности приобрести себе одежду, полноценную еду. Он годами терпит пренебрежение окружающих, высмеивающих его простодушие и нищету, но однажды чаша переполняется, и Юшка отвечает. Данный конфликт приводит к смерти уставшего Ефима Дмитриевича. Бездумно задумываешься над тем, как сложилась бы его жизнь при наличии материального благополучия.

Достаточно *устойчивые стереотипы межличностных и межгрупповых отношений* граждан Российской Федерации, способствующие возникновению конфликтов. Истоком их могли быть идеи классовой борьбы, обязательного противостояния с противниками коммунизма и т.п. Недоверие «иным», «другим» ярко описано М. А. Булгаковым в домьслах Берлиоза и Бездомного о незнакомце: «...он никакой не интурист, а шпион. Это русский эмигрант, перебравшийся к нам... он дурачком прикидывается, чтобы выпросить кое-что...».

Второй разновидностью данной группы причин конфликтов называются *функционально-организационные*. Они вызваны неоптимальностью функциональных связей организации с внешней средой, между структурными элементами организации или между отдельными работниками.

Личностно-функциональные причины конфликтов обусловлены несоответствием сотрудника занимаемой должности по профессиональным, нравственным и другим качествам. Такие люди не работают, а держатся за свое место. Образ такого работника описан В. Маяковским:

8

Ситуативно-управленческие причины конфликтов обусловлены ошибками, допускаемыми руководителями и подчиненными в процессе решения управленческих и других задач.

3. Социально-психологические причины конфликтов обусловлены взаимодействием людей, их включением в социальные группы.

Конфликты могут возникнуть при *потере и искажении информации в коммуникативном процессе*, которые возможны либо из-за нехватки времени, либо из-за ограничения словарного запаса или желания скрыть информацию. Примером разворачивающегося конфликта по этой причине является сюжет рассказа «Тайное становится явным» В. Драгунского, где Дениска, не желая есть кашу, выливает ее в окно.

Второй социально-психологической причиной, называемой А. Я. Анцуповым и А. И. Шипиловым, является *несбалансированное ролевое взаимодействие людей*. В рассказе А. Вампилова «Свидание» разгорается конфликт между молодой девушкой и студентом за право первым починить обувь. Каждый из них спешил на свидание и, как выясняется в конце, они спешили друг к другу. Но, не зная этого, парень и девушка не уступают, занимая жесткую позицию.

Следующая причина в данной группе заключается в непонимании субъектами конфликта того, что при обсуждении проблемы несовпадение позиций часто может быть вызвано *подходом к проблеме с различных сторон*. Авторы идеально иллюстрируют развитие конфликта по этой причине, вспоминая сюжет притчи о пятерых слепых:

«Пятеро слепых подошли к слоненку и стали его ощупывать, чтобы узнать, что он собой представляет. Слоненок испугался и убежал. Слепые стали обсуждать, на кого же он похож. Тот, который успел ощупать ногу слоненка, сказал, что слоненок похож на ствол молодой пальмы. Тот, кто ощупал хвост, сказал, что слоненок похож на веревку. Тот, кто держался за хобот, сказал, что слоненок похож на удава. Тот, кто успел ощупать ухо, сказал, что слоненок похож на измятый лист толстого пергамента. Последний из слепых, который ощупал бивень, сказал, что слоненок твердый, как кисть, и похож на большой рог. Начали они между собой спорить. Поскольку каждый не без основания считал себя правым, то спор перерос в ссору, а затем и в драку. В ней свою правоту доказал тот, кто был сильнее. Это был самый высокий из слепых, успевший ощупать ухо. Все слепые стали считать, что слоненок похож на лист пергамента».

Различные жизненные ценности, иной ракурс могут привести к отличающемуся видению обсуждаемого вопроса. Для достижения истины важно прислушиваться к оппоненту.

Четвертой причиной является *выбор людьми различных способов оценки результатов деятельности и личности друг друга*. Отечественные конфликтологи анализируют пять основных способов оценки:

- 1) сравнение с возможным идеальным положением дел;
- 2) сравнение с требованиями к данной деятельности нормативных документов;
- 3) сравнение со степенью достижения цели деятельности;
- 4) сравнение с результатами, достигнутыми другими людьми, выполнявшими аналогичную работу;
- 5) сравнение с положением дел в начале деятельности.

Вспомните периоды защиты курсовых (дипломных) работ, когда количество конфликтных ситуаций резко возрастает на факультете. Дело в том, что комиссия, оценивая результаты научной деятельности студентов, опирается на первые два способа оценки, студенты же часто склонны опираться на три последних варианта: «Неделю назад работы не было – теперь она есть» или «А у Иванова вообще нет эмпирического исследования, а у меня программа представлена и две таблицы». Опора на разные способы оценки чего бы то ни было участниками взаимодействия приведет к зарождению конфликтной ситуации.

Психологическая несовместимость – пятая социально психологическая причина возникновения конфликтов. А. Я. Анцупов и А. И. Шипилов описывают четыре уровня психологической несовместимости: психофизиологический, индивидуально-психологический, социально-психологический и социальный.

О психофизиологической несовместимости людей говорят в том случае, когда им не нравятся запахи, рост, вес, телосложение, жесты, другие невербальные проявления партнера по общению. На этом же уровне фиксируется психосексуальная несовместимость мужчины и женщины. В «Дюймовочке» Г. К. Андерсена дважды описывается конфликт с разрывом отношений именно из-за психофизиологической несовместимости. Героиня плачет, т.к. не хочет жить «у этой гадкой жабы и выходить замуж за ее противного сына», но в следующем сюжете сама становится отвергнутой из-за того, что у нее только две ножки, тонкая талия и нет усиков.