

# КОНФЛИКТ



Лекция, доц. С. Цветкова, д.пс

- В психологията все още не съществува единно становище за дефиниране на конфликта.
- В полето на **бихевиоризма** се разбира като състояние на алтернатива за реакция, в **когнитивната психология** — сблъсък на желания, ценности, идеи, цели, **психоанализата** го разглежда като едновременна актуализация на няколко мотива, подтикващи човека към действие.



## *Типология на конфликта.*

- Р. Рапопорт разграничава: “Конфликти-схватки” (непримирими противоречия, решават се само чрез борба), “Конфликти-дебати” (възможни са спор, маневри, може да се разчита на компромис) и “Конфликти-игри” (единни правила, никога не завършват, не се разрешават с разрушаване на системата от отношения). Л. Козер определя два типа: Реалистичен – сблъсъкът е по изисквания или очаквания, като средство за постигане на целта; Нереалистични – появяват се като резултат от агресивни импулси, не са насочени към постигане на конкретен резултат.

Д. Канев (2006) конкретизира следните видове конфликти:

- *Нереални конфликти: Конфликт на информацията* – при дефицит или липса на информация.  
Разрешаването му е чрез попълване на липсващата информация;

*Конфликт на ценностите* – произтича от различията в ценностната ориентация, вяра, етническа принадлежност (етническа самоопределеност), възгледи, стереотипи. Разрешаването им е свързано с проучване и разбиране на идентичността.

- *Реални конфликти: Конфликт на процедурите* – при нарушаване на процедурни изисквания, правила, правилници, нормативни инструкции, устави и др. Разрешава се чрез категорично уточняване или ясно тълкуване на процедурите, заложените в документите.

**Конфликт на ситуацията** – напр. при разпределяне на йерархичните функции и права. **Конфликт на структурата** – при различия в ресурсите, географски ограничения или времеви ограничения. Един от най-разпространените е **конфликта на интересите**. Свързва се с противопоставянето на личните и служебните интереси. Бива имуществен, процедурен, психологически.



- Най-често разпространените характеристики на конфликтната ситуация са: пространствено-времеви, социално-психологически (климат, тип и ниво на общуване, степен, състояние на участниците), социални (полови, семейни, професионални, етнически, национални).





А. Ершов – конфликтът винаги се осъзнава, но често не се осъзнават неговите мотиви. Разграничава 4 нива на конфликта:

- *Нервно-психично* (произтича от различни видове фрустрация)

- **Вътрешно личностно** - социално-психологическо явление, присъщо за човека като личност и индивидуалност – сблъсък на положителни и отрицателни аспекти; краен резултат – деперсонализация, разрушаване на ценностната система, депресия, неувереност в себе си, раздвоение, съмнения, болезнени преживявания и др.

- Междудуличносно (засяга микро- и макросредата, дейността, комуникацията, взаимодействията и взаимоотношенията).  
Съпровожда се с остри емоционални състояния.

- Социално - при обективно детерминирани противоречия на интереси, отразени в поведението и съответните на тях социалнопсихологически форми на взаимоотношения между групите, носители на социална роля.

М. Дойч разграничава два вида конфликти:

- Деструктивен – води до разсъгласуване на взаимодействията, възниква по независещи от индивида причини, които като резултат най-често водят до поява на стрес. Белези: въвличане на повече хора, увеличаване на количеството негативни ефекти, повишаване на остротата на изказванията.
- Продуктивен – възниква при решаване на определен въпрос или проблем, спомага за разбирането на проблема и мотивацията на партньора.

# Динамика на конфликта.

- Зараждане на конфликта
- Осъзнаване на конфликта
- Преход към конфликтно поведение:  
Сътрудничество, Компромис, Избягване,  
Приспособяване
- Разрешаване на конфликта

- Важни *предпоставки за регулиране на конфликта*: конфликтните страни трябва да бъдат организирани, всяка от конфликтните страни трябва да има готовност да признае законността на изискванията на другата страна и изискването за регулиране на конфликта, страните по конфликта да са от една социална общност.



# Личностни причини за възникване на конфликт

- З. Фройд – в центъра на един конфликт стои Едиповия комплекс; А. Адлер – чувството за непълноценност; К. Хорни – тревожност. В. Мясищев – понятието “отношения” показва социално-психологическата връзка на индивида със средата. М. Бородкин и Н. Коряк – причините за конфликта се коренят в защитата на идеалното Аз, самооценката е фактор, който влияе върху развитието на конфликта.

## Междупличностните отношения на **конфликтогенната** личност се характеризират с:

- Неприемане на околните, такива каквито са;
- Стремех за промяна на околните;
- Стремех към доминиране;
- Високо ниво на оценката и интерпретацията в процеса на общуване;
- Отрицание, прикритост, недоверие, неуважение.

# Стратегии за преодоляване на конфликт

- Варианти, които могат да бъдат използване за решаване на конфликт *без сътрудничество*:

- 1) **Арбитраж** – арбитърът преценява, изслушвайки и двете страни, преимуществото на едната страна или предлага споразумително решение;

- 2) **Съд** – страните в конфликта се представляват от адвокат. Решението на конфликта се взема от съдията. (И най-добрата присъда е по-лоша от най-лошото споразумение).

- Решаване на конфликти *със сътрудничеството* – преговори, посредничество и консултиране

- Широко разпространен в практиката метод е използването на член/членове на групата като **посредници** (**медиатори**), които запазват своя неутралитет в конфликтната ситуация. Често **тяхната роля** е да “поемат” емоционалното напрежение, да привлекат страните към диалог за разрешаване на конфликта, да помогнат на опонентите да изложат в разгърната форма своите основания, да осъзнаят ролята на взаимното доверие, да потърсят и открият нови съдържателни, личностни и комуникативни проблеми и отношения.

- Г. Дяконов разграничава 5 етапа при посредничеството и свързаните с тях пет основни умения и навици на медиатора:  
организиране на посредничеството, мотивация и установяване на отношения между участниците, монологично опосредстване на конфликта, диалогично опосредстване на конфликта.

- *Организиране на посредничеството* в конфликта — подготовка на опонентите за предстоящото взаимодействие с посредника. В практиката слабо разпространена е информацията за методиката на посредничеството.



- Първоначално при срещата трябва да се конкретизира ясно целта и процедурата на посредничеството, да се убедят страните че чрез посредничеството могат достойно да “излязат” от конфликта, да получи съгласието им за участие на медиатора. Последният лично осъществява среща с всяка страна.

- *Мотивация и установяване на отношения между участниците.*

- Посредникът отправя поздрав към присъстващите, изказва удовлетворение за проявената от тях добра воля за първата крачка към разрешаване на проблема – приели са посредничество.

- Тези първи моменти са особено важни и придобиват решаващо значение.

- Използвайки метода за валидност, медиаторът по всякакъв начин подчертава сериозността и значимостта на възникналата ситуация, изразява своето уважение към страните в конфликта, старая се да ги убеди във възможността за успех.

- След това се пристъпва към кратко разясняване на етапите на работата, която предстои и се напомнят основните правила в посредническата дейност.

