

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«БАШКИРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ МЕДИЦИНСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»
МИНИСТЕРСТВА ЗДРАВООХРАНЕНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Кафедра педагогики и психологии

**МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ
ПО САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ ВНЕАУДИТОРНОЙ РАБОТЕ**

Дисциплина *«Психология конфликта» (адаптационная дисциплина)*

Специальность (код, название) *30.05.02 Медицинская биофизика*

Курс 5

Семестр А

Уфа
2023

Рецензенты:

Главный врач

ГБУЗ Республиканский кардиологический центр, к.м.н.,

Николаева И.Е.

Зав. кафедрой общей физики

Уфимского университета науки и технологий,

д.ф.-м.н., профессор

Балапанов М. Х.

Авторы:

А.Ф. Амиров, заведующий кафедрой педагогики и психологии, д.п.н., профессор.

Л.В. Мурзагалина, доцент кафедры педагогики и психологии, к.п.н.

Утверждены на заседании № 7 кафедры педагогики и психологии от «12» апреля 2023 г.

1. Тема 1 и ее актуальность: *Теоретико-методологические основы психологии конфликта. Конфликтология как наука.* Актуальность темы определяется необходимостью умения использовать конфликтологические знания в будущей профессиональной деятельности

2. Учебные цели: ознакомиться с основными предпосылками возникновения конфликтологии. Становлением зарубежной и отечественной конфликтологии. Функциями и методами. Определить связь конфликтологии с другими науками.

Для формирования профессиональных компетенций студент должен **знать**:

- донаучный этап возникновения конфликтологических знаний;
- основные теории конфликтологии;
- современный этап науки конфликтологии

Для формирования профессиональных компетенций студент должен **владеть и уметь**:

- анализировать, сравнивать различные подходы при понимании природы возникновения и протекания конфликтов
- теоретическими базовыми знаниями, которые составили основу конфликтологии; техникой анализа, сравнения и обобщения общего и особенного в различных теориях конфликтологии
- и овладеть следующими **компетенциями**: УК-9

Задания для самостоятельной внеаудиторной работы студентов по указанной теме:

1) Ознакомиться с теоретическим материалом по теме занятия с использованием конспектов лекций, рекомендуемой учебной литературы.

Конфликтология как научная дисциплина

До определенного времени практика обходилась без специальных знаний о конфликтах. Впервые предметом научного познания стали конфликты между государственной властью и обществом, отдельными социальными группами, что нашло выражение в учениях о демократии. Позже в круг интересов науки попадают социально-классовые конфликты, политические, этнонациональные, а затем межгрупповые и межличностные. Наконец, возникает потребность в систематическом анализе всех существенно значимых для общества конфликтных отношений и их взаимосвязи с отношениями гармонии и согласия. Она была продиктована самой природой современного общества, способного к нормальному функционированию и развитию, только будучи целенаправленно к регулируемым в основном сознательно управляемым. Конфликтология как научная дисциплина сложилась в 50-60-х гг. 20 в. в недрах западной политологии и социологии. Ее предметом стало объяснение процессов жизни, функционирования и развития общественных систем и подсистем посредством категории конфликта.

Конфликт – столкновение двух или более разнонаправленных сил с целью реализации их интересов в условиях противодействия.

Конфликтология – теоретико-прикладная дисциплина. Ее содержание складывается из следующих уровней знания: 1) теоретического объяснения конфликта как социального явления, анализа его природы, динамики, взаимосвязи со всеми общественными отношениями, его места и функций в системе общественных действий и взаимодействий; 2) изучение конкретных видов конфликтов, возникающих в различных формах социальной жизни (семья, коллектив и т.д.), технологии их регулирования и разрешения. Особенностью конфликтологии является ее комплексный характер. Поскольку конфликты имеют место быть во всех сферах общественной жизни и на всех уровнях ее организации и развития, то ими интересуются представители различных гуманитарных дисциплин. Политологи, социологи, юристы, экономисты и др. изучают различные аспекты социальных конфликтов, их развития и преодоления. Общая для всех смежных наук цель – выявление и объяснение механизмов, управляющих социальными процессами, связанными с конфликтами и их динамикой.

Направления в разработке теории конфликта

В изучении конфликтов можно выделить два основных направления.

1. Концепции Э. Дюркгейма, Т. Парсонса, Н. Смелзера, где преимущественное внимание уделяется проблеме стабильности и устойчивости (функционализм).

2. Теории К. Маркса, М. Вебера, Р. Дарендорфа, где проблематика конфликта занимает доминирующее место при объяснении социальных процессов и изменений (структурализм).

По мнению Т. Парсонса, каждое общество относительно устойчивая, хорошо интегрированная и стабильная структура; каждый элемент общества имеет определенную функцию, т.е. вкладывает нечто в поддержание устойчивости системы; функционирование социальной структуры основывается на ценностном консенсусе членов общества, обеспечивающем стабильность и интеграцию. Т. Парсонс формулирует ряд «функциональных предпосылок» стабильности общества, обеспечение которых позволяет сохранить социальную систему в рамках сложившихся норм и ценностных ориентаций, избежать социальных конфликтов и потрясений. Это, во-первых, удовлетворение основных биологических и психологических потребностей значительной части членов данного общества. Во-вторых, эффективная деятельность органов «социального контроля», воспитывающих индивидов в соответствии с господствующими в данном обществе нормами. В-третьих, совпадение индивидуальных мотиваций с общественными установками, в связи с чем индивиды выполняют предписанные им обществом функции и задачи. Р. Дарендорф полагает, что каждое общество изменяется в каждой своей точке, что социальные изменения вездесущи; каждое общество в каждой своей точке пронизано рассогласованием и конфликтом, социальный конфликт вездесущ; каждый элемент в обществе вносит свой вклад в его дезинтеграцию и изменение; каждое общество основано на том, что одни члены общества принуждают к подчинению других. По мнению Р. Дарендорфа, «кто умеет справиться с конфликтами путем их признания, тот берет под свой контроль ритм истории. Кто упустит эту возможность, получает ритм себе в противники». С его точки зрения, социальный конфликт – результат сопротивления, существующим во всяком обществе отношениям господства и подчинения. Подавление конфликта ведет к его обострению, а «рациональная регуляция» - к «контролируемой эволюции». Видный американский специалист по общей теории систем К. Э. Боулдинг попытался создать общую модель конфликта, зафиксировать ее с помощью формализованного аппарата таким образом, чтобы она была пригодна для каждого отдельного случая. По мнению К. Боулдинга, конфликты знаменуют собой осознанные и созревшие противоречия и столкновения интересов. Иными словами, конфликт – «это ситуация, в которой стороны сообщают о несовместимости их потенциальных позиций или состояний и стремятся завладеть позицией, исключая намерения другой стороны». Отмеченное разделение концепции интеграции и конфликта определено в одной из последних работ известного современного социолога А. Турена «Возвращение актёра. Социальная теория в индустриальном обществе» (1988). Автор говорит о «разных социологиях»: одна из них включает дисциплины, ориентированные на изучение «социального порядка», т.е. совокупности институтов и отношений, обеспечивающих стабильность данной системы. Другая – «социология действия», напротив, интересуется прежде всего изменениями, рассматривает социальные действия как цепь конфликтов.

Методология и методы конфликтологии

Методологическую основу конфликтологии как теоретико-прикладной дисциплины составляет комплекс философских, политологических идей, аккумулируемых в теории конфликта. Коренной вопрос той или иной методологии – вопрос о природе конфликта. Функционалисты исходят из социальной структуры общества, считая, что она не фиксирует постоянные и четкие классовые различия, а характеризуется высоким уровнем социальной мобильности. Политической системе принадлежит иная роль – формирование и функционирование полиархии. Последнее означает признание существования многих политически активных, соперничающих в борьбе за власть групп. Следовательно, анализ конфликтов здесь не увязывается с социальной структурой, взаимодействием больших социальных групп. Структуралисты увязывают анализ конфликтов прежде всего с социальной структурой и ее изменением. Р. Дарендорф, например, пишет: « Социальные конфликты вырастают из структуры обществ, являющихся союзами господства и имеющих тенденцию к постоянно кристаллизующимся столкновениям между организованными сторонами». Важнейшая

проблема методологии теории конфликта – это проблема объективности. Она решается на пути сочетания современных концепций в конфликтологии, включая концепцию согласия, интеграции, с одной стороны, и конфликтную модель общества – с другой. Ведь и конфликт и равновесие, интеграция, выражающаяся в парадигме согласия, - две стороны, два взаимосвязанных момента одно и того общественного процесса. Ничто не абсолютно: ни конфликт, ни согласие; все относительно и взаимообусловлено. Объективные и субъективные методы в конфликтологии, по сути своей таковы же, как в исторической и политологической науках. В первом случае предполагается рассмотрение конфликта как естественного явления в обществе, безотносительно к оценке его познающим субъектом и противоборствующими сторонами. Во втором – рассмотрение конфликта с точки зрения позиций, с учетом оценки конфликта познающим субъектом и противоположными агентами. И тот и другой познавательные процессы имеют место в действительности. Для объяснения данного конфликта и выработки способов его разрешения важно знание безоценочное и оценочное. Необходимо описание конфликта, каков он есть в реальности и каково его восприятие, нужна также оценка противоборствующими сторонами и обществом в лице исследователя. Как объективный, так и субъективный метод только в единстве дают знание о конфликтной реальности, позволяет понять объективную и субъективную стороны конфликта и связанного с ним поведения. Конфликты любого уровня и вида в обществе – комплексное явление. В конфликтных ситуациях и действиях сплетаются социально-психологические, социальные, экономические, политические, духовные, а также индивидуальные и общественные элементы. Поэтому и методы их изучения многообразны и комплексны. Приоритетность того или иного метода в каждом конкретном случае определяется видом конфликта. Если, например, предметом изучения является межличностный конфликт, то доминирующими методами будут социально-психологические. При анализе конфликтов между крупными социальными группами на первый план выходят социологические и политологические приемы исследования. В литературе выделяют три уровня изучения конфликтов: фундаментально- теоретический, с позиции теорий среднего уровня и эмпирический уровень, подчиненный непосредственно практическим управленческим целям. Соответственно следует различать и функции конфликтологии: теоретико-познавательная, аналитическая и прогностическо-управленческая. Разработка фундаментальных теоретических проблем в конфликтологии вносит вклад в развитие социальных наук. Исследования с позиций теории среднего уровня обогащают социологические и политологические знания и механизмах общественных процессов. Изучение конфликта на эмпирическом уровне, в сочетании с теорией позволяет разрабатывать прогностические модели конфликтного действия общественных субъектов и методов управления им. Анализ конкретных конфликтов – необходимое условие их регулирования и разрешения.

История становления конфликтологии

Проблемы конфликтных отношений в трудах мыслителей древнего времени

Возникновению конфликтологии как относительно самостоятельной теории и практики в конце 50-х годов предшествовал длительный период формирования, накопления и развития конфликтологических идей и взглядов, сначала в рамках философии, а позднее - социологии, психологии и других наук. В связи с этим важно проанализировать эволюцию научных воззрений на конфликты, выделяя следующие периоды.

Древние времена. В этом периоде заслуживает внимания воззрения древнекитайских мыслителей. Особое место среди них принадлежит Конфуцию (551-479 гг. до н.э.), одному из первых китайских философов. Его философские, в том числе конфликтологические, идеи развивались древними китайскими мыслителями на протяжении многих веков. Взгляды на проблему конфликта мы находим в многочисленных нравственных заповедях Конфуция. Вот одна из них: «Не делай другим того, чего не желаешь себе, и тогда в государстве и в семье к тебе не будут чувствовать вражды». Источник конфликтов мыслитель усматривал в делении людей на «благородных мужей», (образованных, грамотных и воспитанных людей) и простолюдинов («малых людей»). Необразованность и невоспитанность простолюдинов ведет к

нарушению норм человеческих взаимоотношений, к нарушению справедливости. Для благородных мужей основу взаимоотношений составляет порядок, а для малых людей – выгода. Для уяснения предыстории конфликтологии существенное значение имеет обращение к античной философии, в рамках которой была впервые предпринята попытка рационального постижения мира. Античные взгляды на проблему конфликт строились на основе философского учения о противоположностях, например, согласно Гераклиту (около 520-460 гг до н.э.), является всеобщим и универсальным методом развития. По его словам, «противоположное соглашается, а из несогласного появляется самая прекрасная гармония» (История философии в кратком изложении. - М.: Мысль, 1991.- С.81).

Анализируя античные взгляды на проблему конфликта, важно обратить внимание на то, что многие мыслители того периода соотносят их с контекстом социальных явлений, не только выявляя причины различных столкновений (конфликтов), но и давая оценку с точки зрения социальных последствий. Так, например, у Гераклита мы находим: «Война-отец всего и всего царь. Одними она определена быть богатыми, другим - простыми людьми, одних сделала рабами, других – свободными» (Там же). В отличие от Гераклита, по сути дела оправдывавшего войну, Платон(около 427 – 347 г.г до н.э.) осуждал ее, рассматривая как величайшее зло. Аналогичной оценки войны как самого острого социального конфликта придерживался и другой великий мыслитель Древней Греции – Демокрит (около 460-370 гг. до н.э.). Он говорил: «Гражданская война есть бедствие для той и другой враждующей стороны...». Но не только война как социальный конфликт попадает в поле зрения античных мыслителей. Интересные конфликтологические идеи, связанные с государственным устройством, можно найти и у Аристотеля (384-322 гг. до н.э.), который утверждал, что государство является инструментом примирения людей. Человек вне государства, по его мнению, агрессивен и опасен. Не меньший интерес представляют социально-этические и правовые идеи Демокрита, который указывал, что «законы не запрещали бы каждому жить по своему вкусу, если бы каждый не вредил один другому, ибо зависть способствует началу вражды».

Исследования конфликтов в Средние века и в эпоху Возрождения

Средние века. Важнейшей особенностью конфликтологических идей, получивших свое развитие во взглядах средневековых мыслителей, явилось то, что в основном они носили религиозный характер. Для подтверждения данного тезиса можно обратиться к мысли Аврелия Августина (354-430 гг.) о единстве человеческой и божественной истории, протекающей одновременно в противоположной и неразделимой сферах. Эта противоположная и неразделимая история представляет собой вечную битву двух царств (градов) – божьего и земного. Во многом схожи с взглядами Августина конфликтологические идеи другого известного мыслителя Средневековья – Фомы Аквинского (1225-1274 гг.). Эти взгляды можно обнаружить в его рассуждениях о царстве философского познания и богословия, о светской и духовной власти, о человеческом бытии и Боге и многих других.

Эпоха Возрождения. Существенной особенностью взглядов мыслителей эпохи Возрождения на проблему конфликта является то, что они сформировались в результате развития на более высоком уровне идеи древнегреческой философии о величии человеческого разума, о его роли в познании окружающего мира. Освобождая восприятие человеческих проблем от власти религиозного сознания, философы той эпохи придавали подобным проблемам земной смысл. Анализируя взгляды выдающихся мыслителей этого периода – Николая Кузанского (1401-1464 гг.), Николая Коперника (1473-1574 гг.), Джордано Бруно (1548-1600 гг.) и Николо Макиавелли (1469-1527 гг.), важно обратить внимание на то, что многие из них подвергались репрессиям со стороны церкви, находились с ней в состоянии острейшего конфликта. Вместе с тем они верили в силу человека, его разум и гармонию, способность преодолеть социальные конфликты.

Взгляды мыслителей на конфликт в Новое Время и эпоху Просвещения

Новое время и эпоха Просвещения. При анализе конфликтологических взглядов мыслителей Нового времени и эпохи Просвещения важно уяснить социально- культурные условия и общественный уклад того времени. Прежде всего, это была эпоха не только мощного

экономического, но и исключительно культурного подъема европейских стран. Все это создавало предпосылки к системному подходу в познании явлений окружающего мира и, в том числе, в изучении конфликтов. Наиболее характерные для рассматриваемого периода взгляды на конфликт содержались в работах Фрэнсиса Бэкона (1561- 1626 гг.), Томаса Гоббса (1588-1679 гг.) Жан-Жака Руссо (1712-1626 гг.), Адама Смита (1723-1790 гг.) и другие. В частности, Бэкон один из первых применил системный подход в анализе причин социальных конфликтов. Интересна в этом смысле концепция Гоббса о естественном состоянии общества как «войне всех против всех».

Конфликтологическая мысль в 19-начале 20 вв.

Первая половина XIX века. На этом этапе развития конфликтологической мысли особую ценность представляют взгляды представителей классической немецкой философии Иммануила Канта (1724-1804 гг.), Георга Гегеля (1770-1831 гг.), Людвига Фейербаха (1804- 1872 гг.) и других. Обращаясь к взглядам выдающихся мыслителей первой половины XIX века, важно акцентировать внимание на их глубоких философских рассуждениях о самых острых социальных проблемах того времени. В частности, таковой являлась проблема войны и мира. Интересными в этом смысле представляются идеи Канта («О вечном мире»), Гегеля («О войне как средстве нравственного очищения народов») и другие.

Вторая половина XIX – начало XX века. Обращаясь к указанному периоду эволюции конфликтологической мысли, важно понять, что он занимает исключительное место в становлении конфликтологии как самостоятельной теории, которое обусловлено следующими факторами:

1. К этому времени был накоплен достаточно большой объем информации по проблеме конфликта. Она содержалась во взглядах выдающихся мыслителей прошлых эпох.

2. Это время характеризовалось сильнейшими социальными потрясениями – войнами, экономическими кризисами, социальными революциями и т.п. Все это требовало глубокого научного анализа, новых теоретических подходов к исследованию социальных проблем.

3. В этот период возникает целый ряд новых наук и концепций, коренным образом изменивших человеческие возможности социального познания. Среди этих наук – марксистская философия, основы которой заложили Карл Маркс (1818-1883 гг.) и Фридрих Энгельс (1798-1920 гг.) Особо следует отметить работу немецкого теоретика Карла Клаузевица (1780-1918 гг.) «О войне», а также работы Георга Зиммеля (1858-1918 гг.), Питирима Сорокина (1889-1968 гг.) в области социологии, работы Зигмунда Фрейда (1856-1939 гг.) и его учеников в области психологии.

2) *Ответить на вопросы для самоконтроля:*

1. Теоретические и социально-исторические предпосылки возникновения конфликтологии.
2. Развитие отечественной конфликтологии.
3. Современные проблемы развития конфликтологии.
4. Объект и предмет науки.
5. Цели и задачи конфликтологии.
6. Понятийный аппарат конфликтологии.
7. Методология и методы исследования конфликтов.

3) *Проверить свои знания с использованием тестового контроля:*

Выберите один правильный ответ

1. Конфликтология как самостоятельное направление в социологии выделилась:

- а) в конце 50-х г. XIX века;
- б) в конце 50-х г. XX века;
- в) в начале XVII века.

2. Кому принадлежит фраза: «Не делай другим того, чего не желаешь себе, и тогда в государстве и в семье не будут чувствовать вражды»:

- а) Конфуцию;
- б) Гераклиту;
- в) Платону.

3. Возникновение конфликтологии как относительно самостоятельной теории связано с работами:

- а) К. Маркса и Ф. Энгельса;
- б) П. Сорокина, Г. Зиммеля, З. Фрейда;
- в) Р. Дарендорфа, Л. Козера, М. Дойча, М. Шерифа;
- г) В. Линкольна, Л. Томпсона, Д. Скотта;
- д) Р. Фишера, У. Юри, К. Томаса.

4. Предметом конфликтологии являются:

- а) конфликты;
- б) закономерности и механизмы возникновения конфликтов, а также принципы и технологии управления ими;
- в) любые столкновения.

Формы контроля освоения заданий по самостоятельной внеаудиторной работе по данной теме (реферативные сообщения).

Рекомендуемая литература

1. Навыки общения с пациентами: учебник. Сильверман, Дж. науч.консультант перевода с англ. А. А. Сонькина. Москва: Гранат, 2018 - 303, [1] с.: ил.
2. Навыки общения с пациентами. Д. Сильверман, С. Кёрц, Д. Дрейпер и др. М.: Гранат, 2018 - 304 с. -ISBN 9785906456335 -Текст: электронный // ЭБС "Букап": [сайт]. - URL: <https://www.books-up.ru/ru/book/navyki-obcsheniya-s-pacientami-7292318/>
3. Психология взаимоотношений врача и пациента: учеб. пос. Ларенцова, Л.И. Москва: ГЭОТАР-Медиа, 2014 - 152 с. - ISBN 978-5-9704-2935-8. - Текст: электронный // ЭБС "Консультант студента": [сайт]. - URL: <https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785970429358.html>
4. Психология лечебного процесса при туберкулезе Валиев Р. Ш. Казань: КГМА, 2014. - 72 с. - ISBN 9785764505497. - Текст: электронный // ЭБС "Букап": [сайт]. - URL: <https://www.books-up.ru/ru/book/psihologiya-lechebnogo-processa-pri-tuberkuleze-10517010/>
5. Основы психологии педагогического конфликта: учебное пособие Медовикова, Е. А.. Кемерово: КемГУ, 2020. — 135 с. — Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. - URL: <https://e.lanbook.com/book/172672>
6. Психология конфликта в образовании: учебное пособие Н. Н. Сафукова, О. А. Долгова, П. Г. Аверьянов, С. А. Гаврилушкин Ульяновск: УлГПУ им. И.Н. Ульянова, 2018. — 95 с. — Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/112101>
7. Формирование коммуникативных навыков будущих врачей в общении с пациентами Тихонова Н. В. Красноярск: КрасГМУ, 2020. - 115 с. - Текст: электронный // ЭБС "Букап": [сайт]. - URL: <https://www.books-up.ru/ru/book/formirovanie-kommunikativnyh-navykov-buducshih-vrachej-v-obcshenii-s-pacientami-11647212/>
8. Общая конфликтология: учебник. Шарков, Ф. И. Москва: Дашков и К, 2018. - 240 с. - ISBN 978-5-394-02402-3. - Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. - URL: <https://e.lanbook.com/book/105552>
9. Биомедицинская этика и коммуникации в здравоохранении Щастный А. Т. Витебск: ВГМУ, 2018. - 310 с. - ISBN 9789854668796. - Текст: электронный // ЭБС "Букап": [сайт]. - URL: <https://www.books-up.ru/ru/book/biomedicinskaya-etika-i-kommunikacii-v-zdravoohranenii-12098042/>

1. Тема 2 и ее актуальность: *Конфликт как форма социального взаимодействия.* Актуальность темы определяется необходимостью умения использовать конфликтологические знания в будущей профессиональной деятельности

2. Учебные цели: ознакомиться с основными предпосылками возникновения конфликта. Функциями и методами.

Для формирования профессиональных компетенций студент должен **знать**:

- Определение и функции конфликта;
- основные причины конфликта;
- основные характеристики конфликтов

Для формирования профессиональных компетенций студент должен **владеть и уметь**:

- анализировать, сравнивать различные подходы при понимании природы возникновения и протекания конфликтов
- теоретическими базовыми знаниями, которые составили основу конфликтологии; техникой анализа, сравнения и обобщения общего и особенного в различных теориях конфликтологии
- и овладеть следующими **компетенциями**: УК-9

Задания для самостоятельной внеаудиторной работы студентов по указанной теме:

1) Ознакомиться с теоретическим материалом по теме занятия с использованием конспектов лекций, рекомендуемой учебной литературы.

Этимология термина «конфликт». Его интерпретация в российской и иных языковых традициях.

Конфликт – многомерный социальный феномен, связанный с противоборством людей. Возможность обнаружения предпосылок этого явления в животном мире. Множество дефиниций “конфликта” в специальной и общественно-политической, а также в лексиконе, который используется СМИ. Отсутствие единства среди специалистов в объяснении сущности и природы данного феномена (причины этого). Соотношение понятия “конфликт” с другими (близкими, но не тождественными ему) понятиями: “соревнование”, “состязание”, “конкуренция”. Формы имитации конфликта (например, в спорте).

Факт постоянного присутствия конфликта в социальной жизни людей, его всеобщий характер. Недопустимость однозначного толкования конфликта только как блага или только как зла. Несводимость конфликта к насилию (действию или системе действий, означающих посягательство на чьи-то права и чреватых нарушением целостности человеческого бытия: телесной, душевной или духовной).

Определенное *противоречие – то, что скрывается за предметом конфликта* (несводимость при этом противоречия просто к различию или расхождению сторон). Недопустимость трактовки данного тезиса в том смысле, что противоречие непременно влечет за собой конфликт. Наличие первого – лишь возможность порождения конфликтной ситуации. Конфликт, в том числе и вооруженный, как одна из форм проявления противоречия.

Осознание взаимодействующими сторонами наличия противоречия и их нацеленность разрешить его вполне определенным (конфликтным) образом – процесс, “запускающий” конфликт. *Рабочая дефиниция конфликта:* “Конфликт – это то, что возникает, когда стороны (индивиды, группы или институты) не согласны по поводу распределения материальных или символических ресурсов и действуют, руководствуясь этими несовместимыми представлениями”. Необходимость подвести под конфликт не только представления людей, но и их поведение, практические действия.

Связь конфликтологической проблематики с теорией человеческих потребностей (развивалась К.Ледерером, Дж.Дэвисом и др.). Элементарный набор базовых потребностей людей как социальных существ (по А.Маслоу), касающийся их материального благосостояния, безопасности (индивидуальной, семейной или групповой), идентификации с какой-то общностью, стремления к автономии и человеческого достоинства. Возможность трактовки конфликта как следствия ущемления или неадекватного удовлетворения человеческих потребностей (возможно, какой-то их части), которая и составляет реальную личность человека как социального существа. Другой вариант рассуждений на эту тему – конфликт как следствие

дефицита/отсутствия адекватных средств удовлетворения людьми своих базовых потребностей.

Введение понятия “*внутренняя энергетика конфликта*”: что за ним стоит? Двойная возможность выхода внутренней энергии конфликта: деструктивная и конструктивная формы. Вопрос об ущербе для сторон, вовлеченных в конфликт, встающий в первом случае. Ситуация, когда энергетика конфликта искусственно подавляется. Еще большие последствия для взаимодействующих сторон в этом случае.

Желательность в фазе вооруженного конфликта, в ситуации его “зависания” вести дело к переводу конфликта в мирное русло, к поиску мирных путей решения проблемы. Целесообразность введения в этой связи понятия “*трансформация конфликта*”.

ФУНКЦИИ КОНФЛИКТА

Понятие “*функция*” и его конфликтологическая спецификация. *Понимание функции конфликта в жизни человека и общества* (в широком смысле этого слова), утвердившееся в специальной литературе, – как совокупности последствий конфликтных отношений, которые могут быть явными (совпадающими с намерениями и открыто провозглашаемыми целями сторон) и скрытыми (обнаруживаемыми по истечении определенного времени, приобретающими непредвиденные формы), но одновременно и как направленности происходящего взаимодействия людей.

Констатация факта, согласно которому, влияние конфликта на жизнь людей и общества прослеживается во всех без исключения сферах их бытия. Возможность на этой основе выделить *три наиболее важных* (они же всеобщие) *функции конфликтов*: сигнальную (показатель определенного состояния отношений, их симптоматика), дифференцирующую (влечет за собой трансформацию прежних социальных структур и предполагает переориентацию и перегруппировку конкретных индивидов и групп) и динамическую (обеспечивает движение социальной системы и способствует переменам).

Проблема позитивной и негативной роли конфликтов в жизни человека и общества. Однозначное отношение к конфликту как негативному явлению, сложившееся в повседневной жизни людей: что стоит за этой оценкой? Наличие другой традиции, рассматривающей конфликт как необходимый компонент социальной жизни. Отсутствие в современных условиях четких критериев отличия положительной (конструктивной) и отрицательной (деструктивной) роли конфликтов. Зависимость конструктивности и деструктивности конфликтов от особенностей их развертывания в конкретных ситуациях. Возможная смена знаков (плюса на минус и наоборот) на различных этапах конфликта.

Переход на новый уровень анализа – к рассмотрению той роли, которую конфликты играют для самих участников конфликтного взаимодействия и для их социального окружения. *Основные функции конфликтов для самих участников*: позитивная (полное или частичное устранение противоречия, возможность более полной оценки психологических особенностей людей, возможность ослабить психологическое напряжение и дать выход эмоциям, способность быть катализатором личностного развития) и негативная (деструктивное воздействие на психологическое состояние участников конфликта, возникновение у людей фобий и стрессов, использование насилия (иногда даже структурного насилия), появление трудно разрушаемого “*образа врага*”, отрицательное влияние на личностное развитие и т.д.).

Основные функции конфликта для социального окружения: позитивная (средство активизации социальной жизни, высвечивание нерешенных проблем, зондаж общественного мнения, создание новых благоприятных условий, сплочение группы, оптимизация межличностных/межгрупповых отношений, стимулирование социальных перемен и т.д.) и негативная (нарушение системы коммуникации, отрицательное влияние на отношения в коллективе, ослабление сплоченности в группе, ухудшение качества совместной работы и т.д.).

Конфликт как способ выявления и разрешения противоречий, накопившихся в конкретной сфере общественной жизни. Рассмотрение вопроса о его функциях (баланса позитивности/негативности конфликта) в аспекте вопроса о стабильности и устойчивости

социальной системы. Конфликты и реформирование социальных структур. Упрощенность взгляда, согласно которому конфликт является социальной аномалией.

Анализ ситуаций, когда конфликт оказывается дестабилизирующей и деструктивной силой в обществе. О непоправимом ущербе, приносимом зачастую насильственными конфликтами.

СТРУКТУРА КОНФЛИКТА

Конфликт как многомерное явление: необходимость выделения его структуры. Трактовка последней как совокупности устойчивых связей конфликта, обеспечивающих его целостность, тождественность самому себе и отличие от других явлений социальной жизни. *Конфликт и конфликтная ситуация* (цельный эпизод развития конфликта в конкретный момент времени). Возможность в широком смысле рассмотрения структуры конфликта как структуры конфликтной ситуации, с выделением при этом ее объективного содержания и субъективной составляющей.

Компоненты объективного содержания конфликтной ситуации:

Во-первых, а) основные участники конфликта (частные, официальные или юридические лица, а также различного рода группировки и социальные группы, вплоть до таких больших, как государства). Основные участники конфликта – непосредственно противостоящие друг другу стороны или силы. Возможность в ряде случаев выделить силу, которая первой начала конфликт (инициатора); б) группы поддержки (заинтересованные в конфликте лица или силы); в) другие участники конфликта (подстрекатели, пособники и ‘серые кардиналы’).

Во-вторых, а) предмет конфликта (объективно существующая или воображаемая проблема, служащая основой конфликта) и б) объект конфликта (ядро проблемы, центральное звено конфликтной ситуации). Проблемы, которые, как правило, присутствуют в конфликте: ресурсы, власть, идентичность, идеология и религия. Возможность в ряде случаев рассмотрения объекта как причины, или повода к конфликту. Потеря объекта конфликта, ошибочное выделение ложного объекта – факторы, затрудняющие процесс решения проблемы;

В-третьих, условия, в которых находятся и действуют участники конфликта

Субъективные составляющие конфликтной ситуации.

Важность при анализе конфликтного поведения оппонентов видеть мотивационный план их практических шагов. Подробный анализ в этой связи мотивации участников конфликта в свете принятого в западной традиции целе-рационального подхода (предполагает своеобразное погружение вглубь мотивационной сферы): позиция каждой из сторон → цели, которые они преследуют → их интересы (то, что стороны действительно хотят) → обуславливающие их потребности → базовые системы ценностей + опасения (‘исторические травмы’ или коллективные фобии). Особая значимость таких компонентов, как система ценностей и ‘исторические травмы’ при определении специфики конфликтов, в которые вовлечены представители различных этносов, наций и конфессий.

О стратегиях поведения людей в конфликтных ситуациях (сетка Томаса – Киллмена): соперничество (‘выиграть/проиграть’), сотрудничество (‘выиграть/выиграть’), компромисс (оба что-то выигрывают и что-то теряют), игнорирование (‘проиграть/проиграть’) и приспособление (‘проиграть /выиграть’). Факторы, влияющие на выбор участниками конфликта соответствующей стратегии поведения (ситуативного, статусного и личностного порядка). К проблеме эффективности каждой из данных стратегий. Соперничество как наиболее часто применяемая стратегия.

Что представляет собой тактика участников конфликта? Классификация видов воздействия на оппонентов с целью реализации выбранной стратегии: жесткая тактика (вплоть до прямого силового воздействия), мягкая и нейтральная.

Восприятие участниками конфликта друг друга – важный момент для понимания генезиса и развертывания конфликта. Что представляет собой образ конфликтной ситуации, складывающийся в голове каждого из оппонентов? Четыре основных элемента, который он в себя включает: представление участников конфликта о самих себе; представление о противоположной стороне; представление каждого из участников конфликта о том, как его

воспринимает другая сторона; представление о той среде, в которой происходит конфликт. Значительная искаженность (упрощенность, схематизм, предубеждения в понимании) конфликтной ситуации – распространенная практика в этой сфере. Попытка объяснить факт искаженного восприятия участниками конфликта складывающейся между ними ситуации с эмоциональной, когнитивной и поведенческой точек зрения.

Роль, которую играет социально-психологическая (и эмоциональная) атмосфера, обычно сопутствующая конфликтной ситуации и самому конфликту. Трактовка ее как напряженной.

Важность правильного составления карты конфликта, наглядно фиксирующей его базовые структурные компоненты.

2) *Ответить на вопросы для самоконтроля:*

1. Понятие и функции конфликта.
2. Структура конфликта.
3. Причины возникновения конфликтов.
4. Составные компоненты конфликта и его характеристики.

3) *Проверить свои знания с использованием тестового контроля:*

Выберите один правильный ответ

1. Кому принадлежит фраза: «Не делай другим того, чего не желаешь себе, и тогда в государстве и в семье не будут чувствовать вражды»:

- а) Конфуцию;
- б) Гераклиту;
- в) Платону.

2. Динамика конфликта находит свое отражение в двух понятиях (исключить лишнее):

- а) этапы конфликта;
- б) фазы конфликта;
- в) содержание конфликта.

3. Конфликт равен:

- а) конфликтная ситуация + инцидент;
- б) конфликтные отношения + конфликтная ситуация;
- в) конфликтные отношения + инцидент.

4. Конфликт как особый тип социального взаимодействия рассматривается в:

- а) психологии;
- б) социологии;
- в) педагогике.

5. Конфликт в переводе с латинского означает:

- а) соглашение;
- б) столкновение;
- в) существование.

Формы контроля освоения заданий по самостоятельной внеаудиторной работе по данной теме (реферативные сообщения).

Рекомендуемая литература

1. Навыки общения с пациентами: учебник. Сильверман, Дж. науч.консультант перевода с англ. А. А. Сонькина. Москва: Гранат, 2018 - 303, [1] с.: ил.
2. Навыки общения с пациентами. Д. Сильверман, С. Кёрц, Д. Дрейпер и др. М.: Гранат, 2018 - 304 с. - ISBN 9785906456335 -Текст: электронный // ЭБС "Букап": [сайт]. - URL: <https://www.books-up.ru/ru/book/navyki-obcsheniya-s-pacientami-7292318/>
3. Психология взаимоотношений врача и пациента: учеб. пос. Ларенцова, Л.И. Москва: ГЭОТАР-Медиа, 2014 - 152 с. - ISBN 978-5-9704-2935-8. - Текст: электронный // ЭБС "Консультант студента": [сайт]. - URL: <https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785970429358.html>
4. Психология лечебного процесса при туберкулезе Валиев Р. Ш. Казань: КГМА, 2014. - 72 с. - ISBN 9785764505497. - Текст: электронный // ЭБС "Букап": [сайт]. - URL: <https://www.books-up.ru/ru/book/psihologiya-lechebnogo-processa-pri-tuberkuleze-10517010/>

5. Основы психологии педагогического конфликта: учебное пособие Медовикова, Е. А.. Кемерово: КемГУ, 2020. — 135 с. — Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. - URL: <https://e.lanbook.com/book/172672>
6. Психология конфликта в образовании: учебное пособие Н. Н. Сафукова, О. А. Долгова, П. Г. Аверьянов, С. А. Гаврилушкин Ульяновск: УлГПУ им. И.Н. Ульянова, 2018. — 95 с. — Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/112101>
7. Формирование коммуникативных навыков будущих врачей в общении с пациентами Тихонова Н. В. Красноярск: КрасГМУ, 2020. - 115 с. - Текст: электронный // ЭБС "Букап": [сайт]. - URL: <https://www.books-up.ru/ru/book/formirovanie-kommunikativnyh-navykov-buducshih-vrachej-v-obcshenii-s-pacientami-11647212/>
8. Общая конфликтология: учебник. Шарков, Ф. И. Москва: Дашков и К, 2018. - 240 с. - ISBN 978-5-394-02402-3. - Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. - URL: <https://e.lanbook.com/book/105552>
9. Биомедицинская этика и коммуникации в здравоохранении Щастный А. Т. Витебск: ВГМУ, 2018. - 310 с. - ISBN 9789854668796. - Текст: электронный // ЭБС "Букап": [сайт]. - URL: <https://www.books-up.ru/ru/book/biomedicinskaya-etika-i-kommunikacii-v-zdravoohranenii-12098042/>

1. Тема 3 и ее актуальность: *Аналитическая модель социального конфликта.* Актуальность темы определяется необходимостью умения использовать конфликтологические знания в будущей профессиональной деятельности

2. Учебные цели: ознакомится с основными предпосылками возникновения конфликта.

Для формирования профессиональных компетенций студент должен **знать**:

- определение и функции конфликта;
- основные причины внутриличностного конфликта;
- основные характеристики конфликтов

Для формирования профессиональных компетенций студент должен **владеть и уметь**:

- анализировать, сравнивать различные подходы при понимании природы возникновения и протекания конфликтов
- теоретическими базовыми знаниями, которые составили основу конфликтологии; техникой анализа, сравнения и обобщения общего и особенного в различных теориях конфликтологии
- и овладеть следующими **компетенциями:** УК-9

Задания для самостоятельной внеаудиторной работы студентов по указанной теме:

1) Ознакомиться с теоретическим материалом по теме занятия с использованием конспектов лекций, рекомендуемой учебной литературы.

В отечественной и зарубежной литературе существуют различные взгляды на конфликты, их природу, социальную роль. Существуют различные определения конфликта, но все они подчеркивают наличие противоречия, которое принимает форму разногласий, если речь идет о взаимодействии людей. Конфликты могут быть скрытыми или явными, но в основе их всегда лежит отсутствие согласия. Поэтому определяют конфликт как возникновение трудноразрешимых противоречий, столкновение противоположных интересов на почве соперничества, отсутствие взаимопонимания по различным вопросам, связанным с острыми эмоциональными переживаниями. В основе любого конфликта лежит ситуация, включающая либо противоположные позиции сторон по какому-то вопросу, либо несовпадение интересов, желаний, влечений оппонентов. Однако, чтобы конфликт начал развиваться, необходим инцидент, когда одна из сторон начинает действовать, ущемляя интересы другой.

Бытует мнение, что конфликт – явление всегда нежелательное, что его следует немедленно разрешать, как только он возникает. Но во многих ситуациях конфликт помогает выявить разнообразие точек зрения, альтернатив или проблем, дает дополнительную информацию.

Конфликты, способствующие принятию обоснованных решений и развитию взаимоотношений, называют конструктивными; препятствующие эффективному взаимодействию и принятию решений – деструктивными. Позитивная функция конфликта состоит в том, что он способствует определенному движению вперед, предотвращает застой; формирует новые отношения; способствует самоутверждению личности; создает необходимый уровень напряженности, нужный для творческой активности; ускоряет рост сплоченности группы. К признакам деструктивного конфликта относят его расширение; эскалацию; увеличение потерь, которые несут участники конфликта; рост ситуативных высказываний, агрессивных действий участников. Существуют пять основных типов конфликта: внутриличностный, межличностный, между личностью и группой, межгрупповой, социальный.

Внутриличностные конфликты: определение, характеристика

Многие видные мыслители прошлого говорили, что конфликт находится внутри человека и что он (человек) является главным носителем конфликта. Э. Шостром сравнивает внутреннее состояние человека с двухпартийной системой демократии. “В каждом из нас, - пишет он, - заложена такая двухпартийная система, при которой одна часть - у власти, другая в лояльной оппозиции”. (Шостром Э. Анти-Карнеги, или человек – манипулятор. – Минск, 1992. – С.73.), И такая внутренняя раздвоенность не является патологией – это вполне нормальное состояние здорового организма. Но оппозиция предполагает не только лояльность (критику, контроль и т.д.), но и жесткую бескомпромиссную борьбу, т.е. конфликт.

В этой главе мы рассмотрим внутриличностные конфликты, разрешение которых, прежде всего, зависит от самого человека, от его способности жить в гармонии с самим собой и окружающей средой. Такие конфликты можно условно обозначить как конфликты “между тем, что есть и тем, что хотелось бы иметь”. Другие варианты таких конфликтов: “между тем, чего вы хотите и тем, чего не хотите”, “между тем, кто вы есть и тем, кем хотели бы быть” и т.д. Внутриличностные конфликты - борьба двух позитивных или двух негативных тенденций, или борьба позитивной и негативной тенденции в психике одного субъекта. Возможны варианты, когда тенденции содержат в себе и положительные, и отрицательные моменты одновременно (например, повышение в должности предполагает нежелательный переезд на новое место жительства). Личность – устойчивая система социально- значимых черт, обусловленных системой общественных отношений, культурой и биологическими особенностями индивида. Внутриличностный конфликт предполагает взаимодействие двух или более сторон. В одной личности могут одновременно существовать несколько взаимоисключающих потребностей, целей, ценностей, интересов. Все они социально обусловлены, даже если носят чисто биологический характер, так как их удовлетворение связано с целой системой определенных социальных отношений. Поэтому и внутриличностный конфликт является социальным конфликтом.

Любое действие человека представляет взаимодействие с Другим внутри него и противодействие

Другому как участнику диалога. Но конфликт вызывают лишь равные по значимости взаимоисключающие тенденции, когда личность как бы раздваивается в принятии решения, когда выбор той или иной тенденции предполагает силовое давление Одного на Другого, т.е. противоборство и насилие. В реальной жизни человеку постоянно приходится делать выбор в пользу того или иного возможного варианта, отвергая другие. Например, любовь или богатство, семья или работа, личная жизнь или карьера и т.д. Для удовлетворения своих потребностей человек вынужден постоянно преодолевать внутренние сомнения своего “Я” и внешнее сопротивление среды. И если по тем или иным причинам цель недоступна, то человек попадает в состояние фрустрации (психологического расстройств, переживания неудачи) и конфликта. Авторы книги “Психология индивида и группы” (Роббер М.А., Титман Ф. Психология индивида и группа. – М., 1988. – С.87-90.) выделяют четыре вида ситуаций, вызывающих фрустрацию: физические преграды (узник, непогода, нет денег); отсутствие объекта для удовлетворения испытываемой потребности (хочу кофе, а магазин закрыт); биологические ограничения (умственно-отсталые люди и люди с физическими дефектами); социальные условия.

Помимо фрустрационных ситуаций, исследователи выделяют психологический конфликт, когда преграда для тех или иных действий кроется в нас самих. Эти проблемы выбора из двух различных стремлений: конфликт потребностей (самому хочется съесть и угостить надо); конфликт между социальной нормой и потребностью (любовь и норма); конфликт социальных норм (дуэль и церковь); конфликт ценностей; конфликт между ценностью и нормой; конфликт между ценностью и потребностью и др. Одним из видов внутриличностного конфликта является *неосознанный внутренний конфликт*. В основе его лежат любые не полностью разрешенные в прошлом конфликтные ситуации, о которых мы забыли. На бессознательном уровне мы несем груз неразрешенных в прошлом проблем и непроизвольно воспроизводим старые конфликтные ситуации, как бы пытаемся решить их вновь. Поводом для возобновления неосознанного внутреннего конфликта могут стать обстоятельства, схожие с прошлой неразрешенной ситуацией. Например, одного мужчину в детстве дразнили рябым. Когда он вырос, его лицо приобрело нормальный вид. Но однажды жена ненароком обозвала его старой кличкой. Реакция мужа была настолько бурной и агрессивной, что в конечном итоге семья распалась. В реальной жизни внешние и внутренние причины внутриличностных конфликтов взаимосвязаны и их непросто разграничить. Например, чиновник должен выбирать между законом, указанием начальника, просьбой посетителя (жалобщика), своей совестью и здравым смыслом. К этому можно добавит давление, угрозы,

шантаж, посулы, взятки и т.д. На чисто служебные проблемы могут накладываться семейно-бытовые, жилищные, финансовые и др. Соревновательность и соперничество пронизывают все сферы нашей жизни и нередко превосходство для одного означает неудачу для другого. Враждебное напряжение порождает страх. Источником страха может быть и перспектива неудачи, и угроза потерять чувство самоуважения. Рыночные отношения предполагают агрессивно-конкурентное взаимодействие, а христианская мораль проповедует братскую любовь людей друг к другу. Реклама стимулирует наши потребности, а реальная жизнь становится препятствием на пути их удовлетворения. В таких условиях окружающая человека среда становится одним из основных источников внутриличностных конфликтов. Нетрудно заметить, что в примерно одинаковых конфликтных ситуациях разные люди ведут себя неодинаково. Социальная психология выделяет четыре наиболее распространенных типа поведения людей в конфликтных ситуациях: “Первый тип – агрессивное поведение, способствующее развитию конфликта; второй – поведение, свидетельствующее о склонности к компромиссу; третий связан со склонностью к подчинению, т.е. к принятию решения противоположной стороны...; четвертый тип обнаруживает склонность к уходу от конфликта” (Проблемы конфликтологии.// Социологические исследования. – 1993. - №9. – С.55.). В реальной жизни каждый из этих типов в “чистом виде” не встречается, но большинство людей с определенными оговорками можно отнести к тому или иному типу конфликтного поведения.

Конфликтных людей, по мнению В.И. Сперанского, можно разделить на две группы: конфликтующие и конфликтогенные. *В первую группу* входят постоянные оппоненты существующему положению дел, методам управления, способам решения проблем и т.п. Их не столько интересует поиск истины, сколько личная позиция, отличная от других. С ними трудно работать в одном коллективе, но эти вечные “негативисты” стимулируют активность других в поиске истины. *Во вторую группу* входят конфликтогенные личности. Это люди с беспредельным эгоцентризмом, высокой самооценкой, нарциссизмом, умением втираться в доверие. Однако они не способны поддерживать длительно дружеские контакты и добросовестно трудиться. Взаимодействуя с окружающими, эти люди чаще всего становятся источником эмоциональных конфликтов. Внутренние и внешние противоречия личности взаимосвязаны. Человеческая психика обладает способностью переводить внешние противоречия во внутренние и наоборот. При этом такой перевод (трансферт) чаще всего происходит помимо воли самого человека, бессознательно. Человек, уклоняющийся от разрешения внешних проблем, может оказаться во власти своих внутренних противоречий. Люди склонные к внешне бесконфликтному поведению, часто уходят в свои внутренние проблемы и не могут самореализоваться в обычной социальной среде (примером такого поведения может служить пострижение в монахи). Другие, напротив, легко преодолевают свои внутренние противоречия и активно решают возникающие на их пути внешние проблемы, добиваясь при этом значительных успехов в жизни, но с моралью они ладят не всегда. Есть люди, считающие себя хозяевами судьбы (интерналы), есть и такие, кто ищет причины происходящего с ними вовне и предпочитает плыть по течению (экстерналы). Есть люди, которые сами ищут конфликтных переживаний и получают при этом определенное удовлетворение. Есть люди, идущие на конфликт в силу сложившихся обстоятельств, когда нет иного выхода из ситуации. Есть и такие, которые игнорируют все, что могло бы вывести их из равновесия и стремятся избежать даже очевидных осложнений. Один тип поведения может в большей степени зависеть от самой личности, другой – от сложившейся ситуации. Но все типы поведения всегда оказываются продуктами личности и среды.

Способы разрешения внутриличностных конфликтов

Одним из способов выхода из внутриличностных конфликтов является *адекватная оценка ситуации*, в которой оказался индивид. Она включает самооценку индивида и оценку сложности существующих проблем. В социальной психологии есть понятие *рефлексия* – способность человека взглянуть на свою ситуацию с позиции внешнего наблюдателя, одновременно осознать себя в этой ситуации и то, как он воспринимается другими людьми. Рефлексия помогает человеку выявить истинные причины своего внутреннего напряжения,

переживаний и тревог, правильно оценить сложившуюся ситуацию и найти разумный выход из конфликта.

Известный психотерапевт Максвелл Мольц в книге «Я – это Я, или Как стать счастливым» предлагает массу полезных советов, способных помочь человеку решить личностные конфликты. Большинство из этих советов основаны на феномене саморефлексии. Рассмотрим некоторые из них:

- создавать правильный образ собственного «Я». Знать о себе всю правду и уметь смотреть ей в глаза;
- реагировать на факты, а не на представления о них;
- не уделять повышенного внимания тому, что люди думают о вас, как они вас оценивают;
- не реагировать слишком эмоционально на внешние раздражители, уметь отсрочить свою реакцию на них («я буду волноваться только завтра»);
- не культивировать в себе чувство обиды, жалости к себе;
- уметь прощать себя и других, прощение действует исцеляющее;
- уметь направлять свою агрессию в нужную русло. Для излишков эмоционального «пара» нужно иметь предохранительный клапан (физические нагрузки, творчество, пешие прогулки и т.д.);
- не «сражаться с ветряными мельницами». Эмоционально реагировать только на то, что реально существует здесь и теперь;
- не раздувать «из мухи слона», реально оценивать ситуацию со всеми вытекающими из нее последствиями;
- иметь четко выраженную цель и неуклонно стремиться к ее достижению. По возможности ставить перед собой реальные цели;
- действовать решительно, целеустремленно, наступать, а не обороняться.

Во время конфликта эмоции переполняют человека и мешают ему действовать рационально. Чтобы не носить в себе ненужный и обременительный груз, необходимо научиться управлять своими эмоциями и периодически «очищаться» от избытка таких чувств, как обида, гнев, страх, ненависть и др. Для этого можно использовать самые разнообразные способы и приемы, например: высказаться в круг друзей, «разрядиться» в спортивных играх, устроить истерику наедине (чтобы не слышали посторонние), разорвать в клочья старые журналы, поколотить кулаками матрас и т.д. Освободившись от груза эмоций, человек получает дополнительные ресурсы для решения своих проблем. Д.Карнеги рекомендует в конфликтных ситуациях (для преодоления стресса) не паниковать, а принимать случившееся как свершившийся факт и действовать, отбросив эмоции. «Мне кажется, - пишет Д.Карнеги, - 50% моих волнений исчезают, когда я принимаю ясное, осмысленное решение; еще 40% обычно улечиваются, когда я приступаю к его осуществлению. Итак, я преодолеваю свое беспокойство примерно на 90% благодаря выполнению следующих принципов:

- 1) Точное описание волнующей меня ситуации.
- 2) Запись возможных действий, которые я могу предпринять.
- 3) Принятие решения.
- 4) Немедленное осуществление этого решения». (Карнеги. Д. Как завоевывать друзей и оказывать влияние на людей... Как перестать беспокоиться и начать жить. – М., 1990. – С. 534.)

Если препятствие, вызывавшее внутриличностный конфликт, не удастся преодолеть, то фрустрирующий индивид может найти другие выходы:

- заменить средство достижения цели (найти новый путь);
- заменить цели (найти альтернативные цели, удовлетворяющие потребностям и желания);
- оценить ситуацию по новому (потеря интереса к цели в результате получения новой информации, аргументированный отказ от цели и др.).

Особый подход нужен при разрешении неосознанного внутреннего конфликта. Проблема заключается в том, что такой конфликт существует на подсознательном уровне и его причины неясны для самого носителя конфликта. Человек может болезненно реагировать на определенные жизненные ситуации, его могут раздражать какие-то события или действия

окружающих, он может испытывать неприязнь к определенного типа людям. Причины таких конфликтов надо искать прежде всего в самом человеке. Для этого необходимо тщательно проанализировать несколько типичных ситуаций, которые вызывают вашу негативную реакцию и задать себе несколько вопросов:

- Что меня раздражает в этом...?
- Почему я так реагирую на это...?
- Как я себя веду при этом...?
- Почему другие на это... реагируют иначе?
- Насколько адекватно я реагирую на это...?
- В чем причина моего раздражения?
- Не случилось ли со мной нечто подобное прежде?

Возможны и другие варианты вопросов, которые помогут лучше разобраться в себе. Если человек сумеет осознать реальные источники своих внутренних конфликтов, он освободится от груза старых проблем и будет реагировать на кризисные ситуации адекватно. Если же самому разрешить такие проблемы не удастся, то необходимо обратиться к психотерапевту. Внутриличностные конфликты и стрессы активизируют процессы расходования физических и духовных сил человека. Для их восстановления и мобилизации, а также для «сбрасывания» повышенного внутреннего напряжения существуют различные способы: например, йога, медитация, аутотренинг и др.

Психологическая защита

У человека на подсознательно уровне существует большое число защитных механизмов, которые до известной степени способствуют снятию внутреннего напряжения. Они также помогают справиться с возникшими трудностями, подсказывают возможные решения проблемы, дают передышку и убежище от неприятностей, «охраняют самоуважение». Но все это происходит за счет определенного отказа от реальности или ее искажения. Рассмотрим некоторые из этих механизмов.

Вытеснение – мотивированное забывание, «вытеснение» неприятных мыслей в сферу бессознательного. *Рационализация* – объяснение своих поступков чувством собственного достоинства и самоуважения. *Обособление* – нежелание (отказ) думать о возможных последствиях тех событий, в которых индивид вынужден принимать участие.

Проекция – возложение вины на кого-нибудь другого; приписывание неприемлемых для личности импульсов и чувств другим объектам. *Сублимация* – снятие напряжения путем трансформации инстинктивных форм психики в более приемлемые для индивида и общества. Например, переключение энергии на творчество, шутки и др.

Последствия внутриличностных конфликтов

Внутриличностные конфликты и фрустрация могут иметь для личности и окружающих как негативные, так и позитивные последствия. Если выход из конфликта не найден, то внутреннее напряжение продолжает усиливаться. Когда рост напряжения превышает определенную пороговую величину (*индивидуальный уровень толерантности к фрустрации*), то происходит психологический срыв, и человек оказывается выведенным из душевного равновесия. В таком состоянии он не может справиться с возникшей проблемой. Негативные последствия конфликта чреватые стрессами, неврозами, повышенной тревожностью, общей психологической подавленностью или чрезмерной агрессивностью, которая может быть направлена на объекты, не имеющие никакого отношения к конфликту. Обратной стороной агрессии является *регрессия* негативный защитный механизм (бегство от ситуации). Регрессия не решает проблему, ситуация остается, и вся энергия конфликта, не нашедшая выхода, направляется на разрушение самой личности. З. Фрейд по этому поводу говорил: «Нужно разрушить другое и других, чтобы не разрушить себя». (Фрейд З. Введение в психоанализ. Лекции. – М., 1989. – С.365) В психологии последних 20-25 лет стала популярной идея *катарсиса* – освобождение от агрессивных импульсов, путем направления их на различного рода эрзац-объекты (куклы – противники, участие в спортивной борьбе или наблюдение за ней, создание виртуальной реальности посредством компьютера и др.) В Японии в общественных

местах существуют своего рода комнаты для снятия стресса, где за небольшую плату человек может уединиться и разбить несколько дешевых тарелок. Таким образом, как бесконтрольный выход энергии конфликта вовне, так и искусственное ее сдерживание негативно воздействуют на личность и окружающих. Наиболее эффективным способом решения внутриличностного конфликта является адекватная эмоциональная реакция личности – *конгруэнтность* (точное совпадение эмоций, их осознание и выражение). «Каким бы нежелательным ни казался конфликт, - считают Пол М. Дизель и Уильям Мак-Кинли Раньян, - он на самом деле гораздо менее разрушителен, когда выносится наружу и разрешается, при условии, что конфликт осознается и переживаемые эмоции получают адекватное выражение» (Дизель П. М., Мак – Кинли Раньян У. поведение человека в организации. – М., 1993. – С.91). Позитивный эффект фрустрации и конфликта заключается в следующем:

- усиливается привлекательность еще недоступной цели;
- наличие препятствия способствует мобилизации сил и средств для его преодоления, сила мотивации достигает своего апогея;
- внутриличностный конфликт способствует адаптации и самореализации личности в сложных условиях и повышению стрессоустойчивости организма;
- позитивно разрешенные конфликтные переживания закаляют характер, формируют решительность в поведении личности. Итак, внутриличностный конфликт может иметь как положительные, так и отрицательные последствия для личности и окружающих. Поэтому каждый человек должен уметь управлять своей конфликтностью: использовать ее лишь в необходимых случаях, когда другими средствами решить свои проблемы не удастся; направлять конфликтную активность в нужное русло, в нужное время и в адекватных пропорциях; сдерживать свою «избыточную» конфликтность и использовать ее в других сферах жизнедеятельности с пользой для себя и окружающих. Кроме того, надо отводить конфликту соответствующее место (не драматизировать) и уметь извлекать из конфликтной ситуации определенную пользу.

Межличностный конфликт – это самый распространенный тип конфликта. Его причинами являются несходство характеров, борьба за ограниченные ресурсы (на производстве), различные точки зрения на дисциплину и загруженность у руководителя и подчиненного и т.п.

Конфликт между личностью и группой может иметь место там, где член группы не соблюдает нормы поведения и общения, предписываемые неформальной группе. Другой распространенный конфликт этого типа – конфликт между группой и руководителем, чей стиль руководства не устраивает группу.

Межгрупповой конфликт может возникать между формальными и неформальными группами, из которых состоит организация. Например, между руководством и исполнителями, между администрацией и профсоюзом и т.п. Межгрупповые конфликты сопровождаются:

- проявлениями деиндивидуализации, т.е. члены группы приписывают негативное поведение членам другой группы;
- проявлениями межгруппового сравнения: положительно оценивают свою группу и дают отрицательную оценку чужой группе;
- проявлениями групповой атрибуции, т.е. склонны считать, что именно «чужая группа ответственна за негативные события».

Социальный конфликт выражается в столкновении различных социальных общностей – классов, наций, государств, социальных субъектов и т.п.

По длительности протекания конфликты делят на кратковременные и затяжные, по источнику возникновения на объективно и субъективно обусловленные.

Начало конфликта связано, по меньшей мере, с тремя условиями:

- 1) первый его участник сознательно и активно действует в ущерб другому участнику путем физических действий, заявлений и т.п.;
- 2) второй участник сознает, что эти действия направлены против него;
- 3) второй участник в ответ предпринимает активные действия против инициатора конфликта; с этого момента можно считать, что он начался.

Важным моментом в изучении проблемы конфликтов и их природы является выявление причин. Анализ социологических и социально-психологических исследований позволяет выделить следующие причины конфликтов: социально-экономические как порождение социально-экономических противоречий; социально-психологические – потребности, мотивы, цели деятельности и поведения различных людей; социально-демографические – различия в установках, целях и стремлениях людей, обусловленных их полом, возрастом, принадлежностью к различным национальным образованиям.

Можно выделить несколько основных причин конфликтов в организациях:

- распределение ресурсов, как правило, ограниченных.
- взаимозависимость задач. Возможность конфликта существует везде, где один человек (или группа) зависит от другого человека (или группы) в выполнении задачи.
- различия в целях. Цели отдельных работников, отделов, производственных подразделений нередко не совпадают, являясь источником конфликтов.
- различия в способах достижения целей. У руководителя и непосредственных исполнителей могут быть разные взгляды на пути и способы достижения общих целей, даже при отсутствии противоречивых интересов.
- неудовлетворительные коммуникации. Неполная или неточная передача информации или отсутствие информации вообще является не только причиной, но и дисфункциональным следствием конфликта.
- различия в психологических особенностях. Порой психологические различия участников совместной деятельности столь велики, что мешают ее осуществлению, повышают вероятность возникновения всех типов и видов конфликтов.

В общем для обеспечения совместимости с другими людьми требуется три основных качества характера: 1) способность критически относиться к себе; 2) терпимость к другим; 3) доверие к другим. Если эти качества полностью отсутствуют у человека, то он психологически несовместим с другими людьми и всегда несет с собой тень конфликта.

Считается, что восемьдесят процентов конфликтов возникает помимо желания их участников. И главную роль в возникновении конфликтов играют слова, действия (или бездействие) – так называемые конфликтогены, могущие привести к конфликту. Причем разжиганию конфликта способствует такая закономерность, как эскалация конфликтогенов, т.е. на конфликтоген в наш адрес мы стараемся ответить более сильным конфликтогеном, часто максимально сильным из всех возможных, испытываем желание «проучить» обидчика как можно сильнее, больше, обиднее, проявляем ответную агрессию. Первый конфликтоген часто бывает непреднамеренным, ситуативно случайным, а дальше вступает в действие эскалация конфликтогенов – и конфликт состоялся.

2) Ответить на вопросы для самоконтроля:

1. Последствия внутриличностных конфликтов.
2. Психологические защиты.
3. Причины возникновения конфликтов.

3) Проверить свои знания с использованием тестового контроля:

Выберите один правильный ответ

1. Внутриличностный конфликт – это:

- а) глубокие эмоциональные переживания личностью своих неудач;
- б) состояние тревоги, вызываемое предстоящей сложной ситуацией;
- в) столкновение противоположно направленных мотивов личности;
- г) столкновение противоположно направленных поведенческих характеристик личности;
- д) внутренние колебания личности, стоящей перед выбором средств для достижения конкретной цели.

2. Кому из ученых принадлежит разработка учения об экстраверсии и интроверсии, как объективной природе внутриличностных конфликтов:

- а) З. Фрейду;
- б) А. Адлеру;

- в) К. Юнгу;
- г) Э. Фромму;
- д) К. Левину.

3. Кому из ученых принадлежит разработка учения о борьбе между эросом и танатосом, как природной основе внутриличностных конфликтов:

- а) З. Фрейду;
- б) А. Адлеру;
- в) К. Юнгу;
- г) Э. Фромму;
- д) К. Левину.

Формы контроля освоения заданий по самостоятельной внеаудиторной работе по данной теме (реферативные сообщения).

Основная литература

1. Навыки общения с пациентами: учебник. Сильверман, Дж. науч.консультант перевода с англ. А. А. Сонькина. Москва: Гранат, 2018 - 303, [1] с.: ил.
2. Навыки общения с пациентами. Д. Сильверман, С. Кёрц, Д. Дрейпер и др. М.: Гранат, 2018 - 304 с. - ISBN 9785906456335 -Текст: электронный // ЭБС "Букап": [сайт]. - URL: <https://www.books-up.ru/ru/book/navyki-obcsheniya-s-pacientami-7292318/>
3. Психология взаимоотношений врача и пациента: учеб. пос. Ларенцова, Л.И. Москва: ГЭОТАР-Медиа, 2014 - 152 с. - ISBN 978-5-9704-2935-8. - Текст: электронный // ЭБС "Консультант студента": [сайт]. - URL: <https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785970429358.html>
4. Психология лечебного процесса при туберкулезе Валиев Р. Ш. Казань: КГМА, 2014. - 72 с. - ISBN 9785764505497. - Текст: электронный // ЭБС "Букап": [сайт]. - URL: <https://www.books-up.ru/ru/book/psihologiya-lechebnogo-processa-pri-tuberkuleze-10517010/>
5. Основы психологии педагогического конфликта: учебное пособие Медовикова, Е. А.. Кемерово: КемГУ, 2020. — 135 с. — Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. - URL: <https://e.lanbook.com/book/172672>
6. Психология конфликта в образовании: учебное пособие Н. Н. Сафукова, О. А. Долгова, П. Г. Аверьянов, С. А. Гаврилушкин Ульяновск: УлГПУ им. И.Н. Ульянова, 2018. — 95 с. — Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/112101>
7. Формирование коммуникативных навыков будущих врачей в общении с пациентами Тихонова Н. В. Красноярск: КрасГМУ, 2020. - 115 с. - Текст: электронный // ЭБС "Букап": [сайт]. - URL: <https://www.books-up.ru/ru/book/formirovanie-kommunikativnyh-navykov-buducshih-vrachej-v-obcshenii-s-pacientami-11647212/>
8. Общая конфликтология: учебник. Шарков, Ф. И. Москва: Дашков и К, 2018. - 240 с. - ISBN 978-5-394-02402-3. - Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. - URL: <https://e.lanbook.com/book/105552>
9. Биомедицинская этика и коммуникации в здравоохранении Щастный А. Т. Витебск: ВГМУ, 2018. - 310 с. - ISBN 9789854668796. - Текст: электронный // ЭБС "Букап": [сайт]. - URL: <https://www.books-up.ru/ru/book/biomedicinskaya-etika-i-kommunikacii-v-zdravoohranenii-12098042/>

1. Тема 4 и ее актуальность: *Динамические модели конфликтов.* Актуальность темы определяется необходимостью умения использовать конфликтологические знания в будущей профессиональной деятельности

2. Учебные цели: ознакомится с основными предпосылками возникновения конфликта.

Для формирования профессиональных компетенций студент должен знать:

-определение и функции конфликта;

- основные причины конфликта;

- основные характеристики конфликтов

Для формирования профессиональных компетенций студент должен владеть и уметь:

- анализировать, сравнивать различные подходы при понимании природы возникновения и протекания конфликтов

- теоретическими базовыми знаниями, которые составили основу конфликтологии; техникой анализа, сравнения и обобщения общего и особенного в различных теориях конфликтологии

- и овладеть следующими компетенциями: УК-9

Задания для самостоятельной внеаудиторной работы студентов по указанной теме:

1) Ознакомиться с теоретическим материалом по теме занятия с использованием конспектов лекций, рекомендуемой учебной литературы.

Конфликты во взаимодействии родителей и детей

Данная разновидность конфликтов — одна из самых распространенных в повседневной жизни. Однако она в определенной степени обойдена вниманием специалистов — психологов и педагогов. Мы не рассматриваем проблему конфликта поколений, которая намного шире и активно разрабатывается социологами. Из более чем 700 психолого-педагогических работ по проблеме конфликта вряд ли наберется с десятков-другой публикаций, в центре которых стояла бы проблема конфликтов между родителями и детьми. Она, как правило, изучается в контексте более обширных исследований; семейных отношений (В. Шуман), возрастных кризисов (И. Кон), влияния супружеских конфликтов на развитие детей (А. Ушатиков, А. Спиваковская) и др. Однако невозможно найти такую семью, где бы отсутствовали конфликты между родителями и детьми. Даже в благополучных семьях в более чем 30% случаев отмечаются конфликтные взаимоотношения (с точки зрения подростка) с обоими родителями (И. Горьковская).

Почему же возникают конфликты между родителями и детьми? Кроме общих причин, продуцирующих конфликтность взаимоотношений людей, которые рассмотрены выше, выделяют психологические факторы конфликтов во взаимодействии родителей и детей.

1. Тип внутрисемейных отношений. Выделяют гармоничный дисгармоничный типы семейных отношений. В гармоничной семье устанавливается подвижное равновесие, проявляющееся в оформлении психологических ролей каждого члена семьи, формировании семейного «Мы», способности членов семьи разрешать противоречия. Дисгармония семьи — это негативный характер супружеских отношений, выражающийся в конфликтном взаимодействии супругов. Уровень психологического напряжения в такой семье имеет тенденцию к нарастанию, приводя к невротическим реакциям ее членов, возникновению чувства постоянного беспокойства у детей.

2. Деструктивность семейного воспитания. Выделяют следующие черты деструктивных типов воспитания:

- разногласия членов семьи по вопросам воспитания;
- противоречивость, непоследовательность, неадекватность;
- опека и запреты во многих сферах жизни детей;
- повышенные требования к детям, частое применение угроз, осуждений.

3. Возрастные кризисы детей рассматриваются как факторы их повышенной конфликтности. Возрастной кризис представляет собой переходный период от одного этапа детского развития к другому. В критические периоды дети становятся непослушными, капризными, раздражительными. Они часто вступают в конфликты с окружающими, особенно с родителями.

У них возникает отрицательное отношение к ранее выполнявшимся требованиям, доходящее до упрямства. Выделяют следующие возрастные кризисы детей:

- кризис первого года (переход от младенчества к раннему детству);
- кризис «трех лет» (переход от раннего детства к дошкольному возрасту);
- кризис 6—7 лет (переход от дошкольного к младшему школьному возрасту);
- кризис полового созревания (переход от младшего школьного к подростковому возрасту — 12—14 лет);
- подростковый кризис 15—17 лет (Д. Эльконин).

4. Личностный фактор. Среди личностных особенностей родителей, способствующих их конфликтам с детьми, выделяют консервативный способ мышления, приверженность устаревшим правилам поведения и вредным привычкам (употребление алкоголя и т.д.), авторитарность суждений, ортодоксальность убеждений и т.п. Среди личностных особенностей детей называют такие, как низкая успеваемость, нарушения правил поведения, игнорирование рекомендаций родителей, а также непослушание, упрямство, эгоизм и эгоцентризм, самоуверенность, леность и т.п. Таким образом, рассматриваемые конфликты могут быть представлены как результат ошибок родителей и детей. Выделяют следующие типы отношений родителей и детей:

- оптимальный тип отношений родителей и детей;
- потребностью это назвать нельзя, но родители вникают в интересы детей, а дети делятся с ними своими мыслями;
- скорее родители вникают в заботы детей, чем дети делятся с ними (возникает обоюдное недовольство);
- скорее дети испытывают желание делиться с родителями, чем те вникают в заботы, интересы и занятия детей;
- поведение, жизненные устремления детей вызывают в семье конфликты, и при этом скорее правы родители;
- поведение, жизненные устремления детей вызывают в семье конфликты, и при этом скорее правы дети;
- родители не вникают в интересы детей, а дети не испытывают желания делиться с ними (противоречия не замечались родителями и переросли в конфликты, взаимное отчуждение— С. Годник).

Наиболее часто конфликты у родителей возникают с детьми подросткового возраста. Психологи выделяют следующие типы конфликтов подростков с родителями: конфликт неустойчивости родительского отношения (постоянная смена критериев оценки ребенка); конфликт сверхзаботы (излишняя опека и сверхожидания); конфликт неуважения прав на самостоятельность (тотальность указаний и контроля); конфликт отцовского авторитета (стремление добиться своего в конфликте любой ценой). Обычно ребенок на притязания и конфликтные действия родителей отвечает такими реакциями (стратегиями), как:

- реакция оппозиции (демонстративные действия негативного характера);
- реакция отказа (неподчинение требованиям родителей);
- реакция изоляции (стремление избежать нежелательных контактов с родителями, сокрытие информации и действий).

Исходя из этого основными направлениями профилактики конфликтов родителей с детьми могут быть следующие:

1. Повышение педагогической культуры родителей, позволяющей учитывать возрастные психологические особенности детей, их эмоциональные состояния.
2. Организация семьи на коллективных началах. Общие перспективы, определенные трудовые обязанности, традиции взаимопомощи, совместные увлечения служат основой выявления и разрешения возникающих противоречий.
3. Подкрепление словесных требований обстоятельствами воспитательного процесса.
4. Интерес к внутреннему миру детей, их заботам и увлечениям.

По мнению психологов (Д. Лешли, А. РОЯК, Т. ЮФЕРОВА, С. Якобсон), конструктивному поведению родителей в конфликтах с маленькими детьми может способствовать следующее: всегда помнить об индивидуальности ребенка; учитывать, что каждая новая ситуация требует нового решения; стараться понять требования маленького ребенка; помнить, что для перемен нужно время; противоречия воспринимать как факторы нормального развития; проявлять постоянство по отношению к ребенку; чаще предлагать выбор из нескольких альтернатив; одобрять разные варианты конструктивного поведения; совместно искать выход путем перемены в ситуации; уменьшать число «нельзя» и увеличивать число «можно»; ограниченно применять наказания, соблюдая при этом их справедливость и необходимость; дать ребенку возможность прочувствовать неизбежность негативных последствий его проступков; логически разъяснить возможности негативных последствий; расширять диапазон моральных, а не материальных поощрений; использовать положительный пример других детей и родителей; учитывать легкость переключения внимания у маленьких детей.

Семья — древнейший институт человеческого взаимодействия, уникальное явление. Ее уникальность состоит том, что несколько человек самым тесным образом взаимодействуют в течение длительного времени, насчитывающего десятки лет, т. е. на протяжении большей части человеческой жизни. В такой системе интенсивного взаимодействия не могут не возникать споры, конфликты и кризисы.

Супружеские конфликты

В зависимости от субъектов взаимодействия семейные конфликты подразделяются на конфликты между: супругами; родителями и детьми; супругами и родителями каждого из супругов; бабушками (дедушками) и внуками. Ключевую роль в семейных отношениях играют супружеские конфликты. Они чаще возникают из-за неудовлетворения потребностей супругов. Исходя из этого выделяют основные причины супружеских конфликтов:

- психосексуальная несовместимость супругов;
- неудовлетворение потребности в значимости своего «Я», неуважение чувства достоинства со стороны партнера;
- неудовлетворение потребности в положительных эмоциях: отсутствие ласки, заботы, внимания и понимания;
- пристрастие одного из супругов к чрезмерному удовлетворению своих потребностей (алкоголь, наркотики, финансовые расходы только на себя и т.д.);
- неудовлетворение потребности во взаимопомощи и взаимопонимании по вопросам ведения домашнего хозяйства, воспитания детей, в отношении к родителям и т.д.;
- различия в потребностях по проведению досуга, увлечениях.

Кроме того, выделяют факторы, влияющие на конфликтность супружеских отношений. К ним относят кризисные периоды в развитии семьи (С. Кратохвил).

Первый год супружеской жизни характеризуется конфликтами адаптации друг к другу, когда два «Я» становятся одним «Мы». Происходит эволюция чувств, влюбленность исчезает и супруги предстают друг перед другом такими, какие они есть. Известно, что в первый год жизни семьи вероятность развода велика, до 30% общего числа браков (И. Дорно).

Второй кризисный период связан с появлением детей. Еще неокрепшая система «Мы» подвергается серьезному испытанию. Что же лежит в основе конфликтов в этот период?

- Ухудшаются возможности профессионального роста супругов.
- У них становится меньше возможностей для свободной реализации в лично-привлекательной деятельности (увлечения, хобби).
- Усталость жены, связанная с уходом за ребенком, может привести к временному снижению сексуальной активности,
- Возможны столкновения взглядов супругов и их родителей по проблемам воспитания ребенка.

Третий кризисный период совпадает со средним супружеским возрастом, который характеризуется конфликтами однообразия. В результате многократного повторения одних и тех же впечатлений у супругов наступает насыщение друг другом. Это состояние называют

голодом чувств, когда наступает «сытость» от старых впечатлений и "Голод» по новым (Ю. Рюриков).

Четвертый период конфликтности отношений супругов наступает после 18-24 лет совместной жизни. Его возникновение часто совпадает с приближением периода инволюции, возникновением чувства одиночества, связанного с уходом детей, усиливающейся эмоциональной зависимостью жены, ее переживаниями по поводу стремления мужа сексуально проявить себя на стороне, «пока не поздно» (С. Крадохвил). Значительное влияние на вероятность возникновения супружеских конфликтов оказывают внешние факторы: ухудшение материального положения многих семей; чрезмерная занятость одного из супругов (или обоих) на работе; невозможность нормального трудоустройства одного из супругов; длительное отсутствие своего жилья; отсутствие возможности устроить детей в детское учреждение и др. Перечень факторов конфликтности семьи был бы неполным, если не назвать макрофакторы, т. е. изменения, происходящие в современном обществе, а именно: рост социального отчуждения; ориентация на культ потребления; девальвация моральных ценностей, в том числе традиционных норм сексуального поведения; изменение традиционного положения женщины в семье (противоположными полюсами этого изменения являются полная экономическая самостоятельность женщины и синдром домохозяйки); кризисное состояние экономики, финансов, социальной сферы государства. Исследования психологов показывают, что в 80—85% семей | есть конфликты. Оставшиеся 15—20% фиксируют наличие «ссор» по различным поводам (В. Поликарпов, И. Залыгина). В зависимости от частоты, глубины и остроты конфликтов выделяют кризисные, конфликтные, проблемные и невротические семьи (В. Торохтий).

Кризисная семья. Противостояние интересов и потребностей супругов носит острый характер и захватывает важные сферы жизнедеятельности семьи. Супруги занимают непримиримые и даже враждебные позиции по отношению друг к другу, не соглашаясь ни на какие уступки. К кризисным брачным союзам можно отнести все те, которые или распадаются, или находятся на грани распада.

Конфликтная семья. Между супругами имеются постоянные сферы, где их интересы сталкиваются, порождая сильные и продолжительные отрицательные эмоциональные состояния. Однако брак может сохраняться благодаря другим факторам, а также уступкам и компромиссным решениям конфликтов.

Проблемная семья. Для нее характерно длительное существование трудностей, способных нанести ощутимый удар стабильности брака. Например, отсутствие жилья, продолжительная болезнь одного из супругов, отсутствие средств на содержание семьи, осуждение на длительный срок за преступление и ряд других проблем. В таких семьях вероятно обострение взаимоотношений, явление психических расстройств у одного или обоих супругов.

Невротическая семья. Здесь основную роль играют не наследственные нарушения в психике супругов, а накопление воздействия психологических трудностей, с которыми встречается семья на своем жизненном пути. У супругов отмечается повышенная тревожность, расстройство сна, эмоции по любому поводу, повышенная агрессивность и т.д.

Конфликтное поведение супругов может проявляться в скрытой и открытой формах. Показателями скрытого конфликта являются: демонстративное молчание; резкий жест или взгляд, говорящий о несогласии; бойкот взаимодействия в какой-то сфере семейной жизни; подчеркнутая холодность в отношениях. Открытый конфликт проявляется чаще через: открытый разговор в подчеркнуто корректной форме; взаимные словесные оскорбления; демонстративные действия (хлопанье дверью, битье посуды, стучание кулаком по столу), оскорбление физическими действиями и др.

Конфликты в семье могут создавать психотравмирующую обстановку для супругов, их детей, родителей, в результате чего они приобретают ряд отрицательных свойств личности. В конфликтной семье закрепляется отрицательный опыт общения, теряется вера в возможность существования дружеских и нежных взаимоотношений между людьми, накапливаются отрицательные эмоции, появляются психотравмы. Психотравмы чаще проявляются в виде

переживаний, которые в силу выраженности, длительности или повторяемости сильно воздействуют на личность. Выделяют такие психотравмирующие переживания, как состояние полной семейной неудовлетворенности, «семейная тревога», нервно-психическое напряжение и состояние вины.

Состояние полной семейной неудовлетворенности возникает в результате конфликтных ситуаций, в которых проявляется заметное расхождение между ожиданиями индивида по отношению к семье и ее действительной жизнью. Выражается в скуке, бесцветности жизни, отсутствии радости, ностальгических воспоминаниях о времени до брака, жалобах окружающим на трудности семейной жизни. Накапливаясь от конфликта к конфликту, такая неудовлетворенность выражается в эмоциональных взрывах и истериках.

Семейная тревога чаще проявляется после крупного семейного конфликта. Признаками тревоги являются сомнения, страхи, опасения, касающиеся прежде всего действий других членов семьи.

Нервно-психическое напряжение — одно из основных психотравмирующих переживаний. Оно возникает в результате:

- создания для супруга ситуаций постоянного психологического давления, трудного или даже безвыходного положения;
- создания для супруга препятствий для проявления важных для него чувств, удовлетворения потребностей;
- создания ситуации постоянного внутреннего конфликта у супруга.

Проявляется в раздражительности, плохом настроении, нарушениях сна, приступах ярости. Состояние вины зависит от личностных особенностей супруга. Человек чувствует себя помехой для окружающих, виновником любого конфликта, ссор и неудач, склонен воспринимать отношения других членов семьи к себе как обвиняющие, укоряющие, несмотря на то, что в действительности они такими не являются.

Особенности и виды педагогических конфликтов

Педагогическая ситуация определяется Н. В. Кузьминой как «реальная обстановка в учебной группе и в сложной системе отношений и взаимоотношений учащихся, которую нужно учитывать при принятии решения о способах воздействия на них».

В педагогической ситуации учитель вступает в контакт с учениками по поводу его конкретного поступка, действия в школе.

Конфликт в педагогической деятельности часто проявляется, как стремление учителя утвердить свою позицию и как протест ученика против несправедливого наказания, неправильной оценки его деятельности, поступка.

Ученику трудно каждый день выполнять правила поведения в школе и требования учителей на уроках и переменах, поэтому естественны незначительные нарушения общего порядка: ведь жизнь детей в школе не ограничивается учебой, возможны ссоры, обиды, смена настроения и т.п. Правильно реагируя на поведение ребенка, учитель берет ситуацию под собственный контроль и восстанавливает порядок. Поспешность в оценках поступка часто приводит к ошибкам, вызывает возмущение у ученика несправедливостью со стороны учителя, и тогда педагогическая ситуация переходит в конфликт.

Виды педагогических ситуаций и конфликтов. Среди потенциально конфликтогенных педагогических ситуаций можно выделить следующие:

- ситуации (или конфликты) деятельности, возникающие по поводу выполнения учеником учебных заданий, успеваемости, внеучебной деятельности;
- ситуации (конфликты) поведения, поступков, возникающие по поводу нарушения учеником правил поведения в школе, чаще на уроках, вне школы;
- ситуации (конфликты) отношений, возникающие в сфере эмоциональных личностных отношений учащихся и учителей, в сфере их общения в процессе педагогической деятельности.

Существуют различные типы и виды конфликтов:

1) по направленности:

- вертикальные (учитель-ученик)

- горизонтальные (ученик-ученик)

- смешанные (учитель - родители)

2) по уровню:

-макроуровень (система образование - общество)

-средний уровень (администрация, учителя, родители)

-нижний уровень (учитель-ученик, родители-ученики)

3) по содержанию:

-конфликты деятельности (успеваемость)

-конфликты поведения (нарушение правил поведение)

-конфликты отношений (эмоционально личностные отношения)

Выделяют четыре вида конфликтов:

- внутриличностный, отражающий борьбу примерно равных по силе мотивов, влечений, интересов личности

- межличностный, характеризующийся тем, что действующие лица стремятся реализовать в своей жизнедеятельности взаимоисключающие цели

- межгрупповой, отличающийся тем, что конфликтующими сторонами выступают социальные группировки, преследующие несовместимые цели и препятствующие друг другу на пути их осуществления

- личностно-групповой — возникает в случае несоответствия поведения личности групповым нормам и ожиданиям.

В педагогической практике основными видами межличностных конфликтов являются:

1) ученик-ученик.

- стремление к лидерству в микрогруппе

- демонстрация личного превосходства (между М и Д)

- отсутствие сострадания, цинизма.

2) ученик-учитель.

- возникают в старших классах, доминирование концепции "Я-взрослый", стремление к автономии, самостоятельному решению проблем

- острая и резкая реакция на замечания

- конфликты могут возникать и из-за несправедливых оценок.

3) учитель-учитель.

- соперничество между преподавателям.

- демонстрация превосходства опытных учителей над новыми, молодыми педагогами.

- создание благоприятного впечатления не деятельностью, а ее имитацией (самореклама).

Особенности педагогических конфликтов

• профессиональная ответственность учителя за педагогически правильное разрешение ситуации: школа — модель общества, где ученики усваивают социальные нормы отношений между людьми;

• участники конфликтов имеют различный социальный статус (учитель — ученик), чем и определяется разное поведение в конфликте;

• разница возраста и жизненного опыта участников разводит их позиции в конфликте, порождает разную степень ответственности за ошибки при их решении;

• различное понимание событий и их причин участниками (конфликт «глазами учителя» и «глазами ученика» видится по-разному), поэтому учителю не всегда легко понять глубину переживаний ребенка, а ученику — справиться со своими эмоциями, подчинить разуму;

• присутствие других учеников при конфликте делает их из свидетелей участниками, а конфликт приобретает воспитательный смысл и для них; об этом всегда приходится помнить учителю;

• профессиональная позиция учителя в конфликте обязывает его взять на себя инициативу в его разрешении и на первое место суметь поставить интересы ученика как формирующейся личности;— всякая ошибка учителя при разрешении конфликта порождает новые ситуации и конфликты, в которые включаются другие ученики;

• конфликт в педагогической деятельности легче предупредить, чем успешно разрешить. Возрастная периодизация и выделение характерных для каждого возраста ситуаций и конфликтов дают возможность учителю ориентироваться в тех причинах, которые нарушают взаимодействие с учениками.

В общем плане такими причинами могут быть действия и общение учителя, особенности личности ученика и учителя, общая обстановка в школе. По мнению М.М. Рыбаковой, среди конфликтов между учителем и учеником выделяются следующие конфликты: деятельности, возникающие по поводу успеваемости ученика, выполнения им внеучебных заданий поведения поступков, возникающие по поводу нарушения учеником правил поведения в школе и вне ее отношений, возникающие в сфере эмоционально-личностных отношений учащихся и учителей.

Понятие и разновидности организационно- управленческого конфликта

Организационно-управленческий конфликт – это конфликт между членами управляющей организации, руководителями и исполнителями, образующимися в их составе первичными группами между различными подразделениями в данной системе управления по поводу целей, методов и средств управленческой и организационной деятельности, а также ее результатов и социальных последствий. Различают:

1) Конфликт, связанный с распределением статусов и власти. Первое вытекает из несоответствия количества статусов высокого ранга наличным или потенциальным притязаниям членов организации. Второе объясняется двумя обстоятельствами. В организации создается иерархия должностей и соответственно имеет место делегирование власти от высших стоящих звеньев в руководстве к нижестоящим. А всякая власть, в том числе и делегированная, имеет тенденцию к саморасширению границ применения; отсюда столкновение ее субъекта с вышестоящим. Вместе с тем иерархичность построения организации и управления внутренне порождают одностороннюю ответственность низших звеньев перед высшими, что приводит к административному произволу и т.д.

2) Конфликт, порождаемый проявлением разнообразных дисфункций в организации, обусловленных как объективными, так и субъективными обстоятельствами. В числе объективных – ситуация социального изменения. Организация функционирует в определенных условиях – внутренних и внешних (социальная и политическая среда). Они не остаются постоянно неизменными. Возникающие изменения нарушают устоявшийся способ функционирования, происходит определенная дезорганизация системы. Социальная дезорганизация – неотъемлемая часть процесса социального изменения.

3) Конфликт, обусловленный неадекватным разделением труда между членами организации и соответственно неадекватной ролевой структурой коллектива. Он вытекает из ошибочной стратегии и тактики подбора и расстановки кадров.

4) Конфликт, возникающий на базе нарушения формальных и неформальных норм, «правил игры». Любая норма предполагает возможность отклонения от нее в реальном поведении. Противоречие между нормой как идеальной моделью, образцом поведения и ее фактической реализацией становится конфликтом в случае отклоняющегося поведения. Причины конфликта многообразны. В их числе личностные – одни из главных. «Атмосфера безличности» устанавливает границы допустимого отклонения от образцов поведения, а личностные мотивы нарушают эти границы.

5) Нарушение норм и связанный с этим конфликт заложен во многом в недрах системы санкций и стимулов труда, принятой и используемой в организации.

6) Объективным законом функционирования организации является внутренняя ее интеграция, сплочение членов в единое целое. Конфликт между системой стимулов, направленных на повышение интеграции, и антистимулами указанного процесса – один из существенных видов в типологии конфликтов.

Понятие и особенности политического конфликта

В обществе всегда существуют взаимодействия людей, включающие в себя как сотрудничество, так и конкурентность. Наиболее драматичные и острые формы конкурентные

взаимодействия приобретают в политическом пространстве, где разворачиваются многообразные властные отношения, представляющие собой отношения господства и подчинения.

Политический конфликт - это один из видов социального конфликта, столкновение политических субъектов по поводу властных отношений (борьба за власть и властные отношения).

Политический конфликт - это один из видов социального конфликта, который представляет собой проявление и результат конкурентного взаимодействия двух или более сторон (индивидов, их групп, общностей, государств), оспаривающих друг у друга распределение и удержание властных ресурсов, полномочий и благ.

Отсюда, основным объектом политического конфликта выступает политическая власть как способ и средство господства одного социального слоя (класса) над другим. Основной целью и первейшей задачей участников политического конфликта является удержание и завоевание власти. Чтобы убедиться в этом, достаточно вспомнить, что именно в 20 в., самом конфликтно насыщенном за всю историю человечества столетии, произошло более 80 революций, сотни гражданских и региональных войн, две мировые войны, унесшие сотни миллионов человеческих жизней. Такова ужасающая цена, которую человечество было вынуждено уплатить за стремление одних групп, партий, движений, стран получить власть над другими. И потому именно борьба за власть и властные полномочия является одной из особенностей политического конфликта. Власть в обществе – это одно из действенных средств управления другими людьми и достижения своих целей и потому она обладает большой притягательной силой. Другая особенность политического конфликта состоит в том, что он затрагивает интересы больших социальных групп, социальных слоев, классов и общества в целом. Поэтому субъекты политического конфликта всегда выступают от имени определенной социальной общности. Для защиты своих интересов и ценностей отдельные граждане объединяются в сообщества, создают свои организации и таким образом становятся субъектами политического конфликта. Следовательно, политический конфликт – это всегда организованный, институциональный конфликт. К особенностям политического конфликта можно отнести также его ценностный аспект, который имеет идеологические основания. Политическая идеология представляет собой духовное образование, специально предназначенное для целевой и идейной ориентации политического поведения граждан. Она выполняет функции организации, идентификации и мобилизации субъектов и сторонников политического конфликта. Политика – неустрашимый аспект общественного существования. Она возникла из требований, взаимно предъявляемых людьми друг другу и проистекающих из этого усилий по разрешению противоречий, когда требования оказываются конфликтными, по властному распределению дефицитных благ и по руководству обществом в деле достижения общих целей. В многочисленных своих обликах – в виде деятельности по принятию решений, распределению благ, выдвижению целей, социальному руководству, соисканию власти, осуществлению конкуренции интересов и оказанию влияния – политика может обнаруживаться внутри любой общественной группы. Роль политики как особой сферы общественной жизни обусловлена тремя ее свойствами: универсальностью, всеохватывающим характером, способностью воздействовать на практически любые стороны жизни, элементы общества, отношения, события; включенностью, или проникающей способностью, т.е. возможностью безграничного проникновения и, как следствие, атрибутивностью (способностью сочетаться с неполитическими общественными явлениями, отношениями и сферами). Понятие политического конфликта обозначает борьбу одних субъектов с другими за влияние в системе политических отношений, доступ к принятию общезначимых решений, распоряжение ресурсами, монополию своих интересов и признание их общественно необходимыми, словом, за все то, что составляет власть и политическое господство. Политическая государственная власть, обладание ею, устройство властных институтов, политический статус социальных групп, ценности и символы, являющиеся базой политической власти и в целом данного политического общества, - все это составляет объект и предмет политических конфликтов.

Противоречие между политически обществом как целостной системой и неравенством, включенных в нее индивидов и групп, выраженных и иерархии политических статусов, - источник и основа политического конфликта.

Типы политических конфликтов.

Различают три основных типа политических конфликтов.

1. Конфликты интересов. Конфликты такого рода преобладают в экономически развитых странах, устойчивых государствах, политической нормой здесь является «торг» по поводу дележа экономического «пирога» (борьба вокруг размеров налогов, объема социального обеспечения и т.д.); этот тип конфликта наиболее легко поддается урегулированию, т.к. здесь всегда можно найти компромиссное решение («как это, та и то»).

2. Конфликты ценностей характерны для развивающихся государств с неустойчивым государственным строем; они требуют больше усилий по урегулированию, поскольку компромисс по поводу таких ценностей, как «свобода», «равенство», «терпимость» труднодостижим, если вообще возможен.

3. Конфликты идентификации: характерны для обществ, в которых происходит отождествление субъектом себя с определенной группой (этнической, религиозной, языковой), а не с обществом (государством) в целом; этот тип конфликта возникает в условиях противоположности рас, этнической или языковой противоположности. В зависимости от уровня участников политический конфликт может быть: межгосударственным (субъекты – государства и их коалиции), государственным (субъекты – ветви власти, политические партии и т.д.), региональным (субъекты – региональные политические силы), местным. Внутриполитические конфликты разделяют на позиционные (горизонтальные) и оппозиционные (вертикальные). Субъектами позиционных внутриполитических конфликтов выступают политические институты, организации, осуществляющие власть и руководство в рамках данной системы, но занимающие различные позиции. Таковы, например, органы и занятые в них группы людей, представляющие разные ветви государственной власти, институты федеральной власти и субъектов федерации. Предмет таких конфликтов – отдельные элементы политической системы и политики правящих кругов, не соответствующие в полной мере интересам и целям системы, отдельным группировкам правящих сил. Их разрешение ведет к частичным изменениям в политике властей. Это частичные конфликты. Субъектами оппозиционных внутриполитических конфликтов выступают, с одной стороны, властвующие элиты, выражающие их интересы партии, государственные институты, организации, лидеры. С другой – организации, представляющие подвластные массы, а также политические активные группы, выступающие против существующих порядков, господствующей политической власти. Предметом конфликта в данном случае является существующая система государственной власти в целом, существующий режим. Конечный итог разрешения конфликта – смена политической системы. Поэтому конфликты подобного рода называют радикальными.

Источником радикального конфликта являются противоречия между коренными политическими интересами и основными ценностями крупных социальных групп; источников частичного – противоречия между временными, не основными интересами и ценностями конфликтующих агентов. Радикальные конфликты вовлекают в сферу противоборства большинство или все политические институты и значительные массы населения. В частичных конфликтах участвуют лишь некоторые институты и группы, части элит, соперничающие партии, заинтересованные в разрешении (или в не разрешении) конкретных проблем реформирования политических отношений и институтов. Первые разделяют общество на две основные противоположные силы; вторые вырастают из сплетения многих политических сил, действующих в рамках и по правилам «игры» плюрализма. Внутриполитические конфликты подразделяются на режимные и легитимные. Режимные внутриполитические конфликты: целью одного из субъектов может быть захват власти в государстве или смена политической системы, но без разрушения территориальной целостности государства. Легитимные внутриполитические конфликты: часть государства стремится отделиться от целого; часто легитимные конфликты совпадают с этнополитическими, но не всегда этнополитические

конфликты являются легитимными (например, требования национального равноправия, автономии).

Международный политический конфликт

Субъектами международного политического конфликта являются отдельные государства, группы государств, объединенные в союзы, коалиции, либо представляющие их организации, подобные, скажем, ООН, или общественно-политические организации типа Социалистического Интернационала, профсоюзных альянсов и др., или наконец, каких-то идеолого - политических или религиозных движений. Сфера их зарождения и действия – те или иные страны, международные политические отношения, а не взаимодействия субъектов в рамках одной политической системы (различных ее носителей – слоев, партий и т.д.). Международный конфликт возникает в любом случае, когда одно государство или группа государств стремится навязать свои интересы другим, объявляет и добивается их монополии, ущемляя при этом или вообще не принимая во внимание иные интересы. Сфера возможных видов противоположных политических интересов, являющихся объектом конфликта, весьма широка: от непосредственно политических (безопасность, границы государства и т.д.) до общих экономических, национальных, информационных, идеологических и даже религиозных. Экономические отношения между странами, будь то отношения сотрудничества или конкуренции, взаимопомощи или экспансии, приобретают опосредованно политический характер, т.е. влияют на политику через материальные, информационно-идеологические и прочие важные для политических отношений факторы.

Специфика субъектов, причин международных конфликтов обуславливает формы и механизмы их возникновения, развития и разрешения. В числе первоначальных форм проявления – междугосударственные споры, дипломатические акции. Развитие конфликта связано с формированием противоборствующих сторон, зачастую в виде блоков, коалиций и прочих сообща действующих групп, государств и других политических организаций. В ряду форм проявления международных конфликтов и их разрешения – политические переговоры: двусторонние и многосторонние с привлечением посредников, в виде международных конференций и др. В настоящее время в международной практике предотвращения и разрешения конфликтов к противоборствующим сторонам широко применяются политические и экономические санкции международного сообщества (ООН), региональных объединений государств (Совет Европы, Организация Африканского Единства и др.). Решение о применении санкций в ООН принимаются Советом Безопасности (в этом случае они носят обязательный характер) или Генеральной Ассамблеей, которая только рекомендует эту меру. Санкции осуществляются в виде эмбарго на поставки нефтепродуктов и др. необходимых товаров для стран, участвующих в конфликтах, а также запрета на предоставление им оружия, замораживая капиталов, принадлежащих данным странам и т.д. И как крайняя мера – применение вооруженной силы со стороны международного сообщества, если конфликт перерастает в военное противостояние, как это случилось, например, в бывшей Югославии. Принуждение к преодолению насильственного конфликта более мощной международной силой, не требующее согласия всех задействованных в конфликтах сторон, - входит в число мер ООН по поддержанию мира. Политический конфликт рано или поздно находит свое разрешение. Оно может быть весьма различным по своим итогам, но три главных формы разрешения политического конфликта таковы:

- 1) интеграция с соперником;
- 2) кооперация с соперником;
- 3) подавление соперника.

Функции политических конфликтов

Общество переходного периода, к которому, в частности, можно отнести и российское общество, – это общество, для которого характерны нелинейные социально-политические процессы и неопределенность их возможных результатов. Зыбкое, изменчивое равновесие политических сил, неопределенность результатов их соперничества создают сильнейшую нестабильность. Поскольку в предшествующий, тоталитарный период в таком обществе

отсутствовала реальная практика выявления и разрешения политических конфликтов, оно не обладает, еще не выработало навыков их предотвращения, локализации, регулирования с помощью определенных правил и процедур. В результате возникающие в нем конфликты нередко приобретают разрушительный характер. Свойственная этому обществу недифференцированность политической сферы от социальной и экономической, а также от личных отношений приводит к тому, что любой конфликт – трудовой, этнический, социокультурный и др. – приобретает политическое измерение, нередко вопреки намерениям его участников. Поэтому в нем резко расширяется зона политических конфликтов, а сами они часто приобретают нецивилизованный, конфронтационный характер. В силу этого в переходном обществе политические конфликты носят чаще разрушительный, а не конструктивный, созидательный характер, приобретают не конструктивные, а деструктивные формы и функции. Все это обуславливает необходимость выявления и интерпретации функций политических конфликтов. Политический конфликт, как и любой другой тип конфликтных взаимодействий, полифункционален, т.е. может выполнять как негативные, разрушительные, так и позитивные, созидательные функции.

2) Ответить на вопросы для самоконтроля:

1. Детско-родительский конфликт.
2. Причины возникновения конфликтов.
3. Цели и мотивы насильственного поведения.
4. Межнациональный конфликт.
5. Конфликт поколений.

3) Проверить свои знания с использованием тестового контроля:

Выберите один правильный ответ

1. Семейный конфликт – это:

- а) конфликт между супругами;
- б) конфликт между родителями и детьми;
- в) конфликт родственников;
- г) конфликт между различными семьями;
- д) конфликт между любыми членами семьи.

2. Сколько кризисных периодов в развитии семьи выделяют социологи:

- а) 2;
- б) 3;
- в) 4;
- г) 5;
- д) 6.

3. Предметом конфликтологии являются:

- а) конфликты;
- б) закономерности и механизмы возникновения конфликтов, а также принципы и технологии управления ими;
- в) любые столкновения.

Формы контроля освоения заданий по самостоятельной внеаудиторной работе по данной теме (реферативные сообщения).

Основная литература

1. Навыки общения с пациентами: учебник. Сильверман, Дж. науч.консультант перевода с англ. А. А. Сонькина. Москва: Гранат, 2018 - 303, [1] с.: ил.
2. Навыки общения с пациентами. Д. Сильверман, С. Кёрц, Д. Дрейпер и др. М.: Гранат, 2018 - 304 с. - ISBN 9785906456335 -Текст: электронный // ЭБС "Букап": [сайт]. - URL: <https://www.books-up.ru/ru/book/navyki-obcsheniya-s-pacientami-7292318/>
3. Психология взаимоотношений врача и пациента: учеб. пос. Ларенцова, Л.И. Москва: ГЭОТАР-Медиа, 2014 - 152 с. - ISBN 978-5-9704-2935-8. - Текст: электронный // ЭБС "Консультант студента": [сайт]. - URL: <https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785970429358.html>

4. Психология лечебного процесса при туберкулезе Валиев Р. Ш. Казань: КГМА, 2014. - 72 с. - ISBN 9785764505497. - Текст: электронный // ЭБС "Букап": [сайт]. - URL: <https://www.books-up.ru/ru/book/psihologiya-lechebnogo-processa-pri-tuberkuleze-10517010/>
5. Основы психологии педагогического конфликта: учебное пособие Медовикова, Е. А.. Кемерово: КемГУ, 2020. — 135 с. — Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. - URL: <https://e.lanbook.com/book/172672>
6. Психология конфликта в образовании: учебное пособие Н. Н. Сафукова, О. А. Долгова, П. Г. Аверьянов, С. А. Гаврилушкин Ульяновск: УлГПУ им. И.Н. Ульянова, 2018. — 95 с. — Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/112101>
7. Формирование коммуникативных навыков будущих врачей в общении с пациентами Тихонова Н. В. Красноярск: КрасГМУ, 2020. - 115 с. - Текст: электронный // ЭБС "Букап": [сайт]. - URL: <https://www.books-up.ru/ru/book/formirovanie-kommunikativnyh-navykov-buducshih-vrachej-v-obcshenii-s-pacientami-11647212/>
8. Общая конфликтология: учебник. Шарков, Ф. И. Москва: Дашков и К, 2018. - 240 с. - ISBN 978-5-394-02402-3. - Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. - URL: <https://e.lanbook.com/book/105552>
9. Биомедицинская этика и коммуникации в здравоохранении Щастный А. Т. Витебск: ВГМУ, 2018. - 310 с. - ISBN 9789854668796. - Текст: электронный // ЭБС "Букап": [сайт]. - URL: <https://www.books-up.ru/ru/book/biomedicinskaya-etika-i-kommunikacii-v-zdravoohranenii-12098042/>

1. Тема 5 и ее актуальность: *Управление конфликтами в медицинской практике. Управление развитием конфликта в медицинской практике.* Актуальность темы определяется необходимостью умения использовать конфликтологические знания в будущей профессиональной деятельности

2. Учебные цели: ознакомится с основными предпосылками возникновения конфликта.

Для формирования профессиональных компетенций студент должен **знать**:

- определение и функции конфликта;
- основные причины конфликта;
- основные характеристики конфликтов

Для формирования профессиональных компетенций студент должен **владеть и уметь**:

- анализировать, сравнивать различные подходы при понимании природы возникновения и протекания конфликтов
- теоретическими базовыми знаниями, которые составили основу конфликтологии; техникой анализа, сравнения и обобщения общего и особенного в различных теориях конфликтологии
- и овладеть следующими **компетенциями**: УК-9

1) Ознакомиться с теоретическим материалом по теме занятия с использованием конспектов лекций, рекомендуемой учебной литературы.

Политический конфликт представляет собой одну из разновидностей социального конфликта.

Слово «конфликт» (от лат. *conflictus*) означает столкновение (сторон, мнений, сил). Понятие социального конфликта как столкновения двух и более субъектов социального взаимодействия широко интерпретируется представителями различных направлений конфликтологической парадигмы. Так, в представлении К. Маркса в классовом обществе основной социальный конфликт проявляется в виде антагонистической классовой борьбы, кульминацией которой является социальная революция. По мнению Л. Козера, конфликт является одним из видов социального взаимодействия, в ходе которого происходит «борьба за ценности и притязания на статус, власть и ресурсы, в ходе которой оппоненты нейтрализуют, наносят ущерб или устраняют своих соперников». В трактовке Р. Дарендорфа социальный конфликт представляет собой различные по интенсивности виды столкновений между конфликтующими группами, в которых классовая борьба является одним из видов противоборства.

Социальный конфликт представляет собой открытое противоборство, столкновение двух и более субъектов (сторон) социального взаимодействия, причинами которого являются несовместимые потребности, интересы и ценности.

В основе конфликта лежат субъективно-объективные противоречия. Однако не всякое противоречие перерастает в конфликт. Понятие противоречия по своему содержанию шире понятия конфликта. Социальные противоречия являются основными детерминирующими факторами социального развития. Они «пронизывают» все сферы социальных отношений и в большинстве своем не перерастают в конфликт. Для того чтобы объективно существующие (периодически возникающие) противоречия трансформировались в социальный конфликт, необходимо, чтобы субъекты (субъект) взаимодействия осознали, что то или иное противоречие является препятствием на пути достижения ими жизненно важных целей и интересов. По мнению К. Боулдинга, конфликт возникает, когда «созревшие» противоречия осознаются сторонами как несовместимые и каждая из сторон стремится завладеть позицией, исключая намерения другой стороны. Поэтому конфликтные противоречия носят субъективно-объективный характер.

Объективными считаются противоречия, которые реально существуют в обществе независимо от воли и желания субъектов. Например, противоречия между трудом и капиталом, между управляющими и управляемыми, противоречия «отцов» и «детей» и т. д. Кроме объективно существующих (возникающих) противоречий в воображении субъекта могут возникнуть мнимые противоречия, когда объективных причин для конфликта нет, но субъект осознает (воспринимает) ситуацию как конфликтную. В этом случае можно говорить о

субъективно-субъективных противоречиях. Возможна и иная ситуация, когда реально существуют конфликтные противоречия, но субъект считает, что достаточных причин для конфликта нет.

Противоречия могут существовать довольно длительный период времени и не перерасти в конфликт. Поэтому необходимо иметь в виду, что в основе конфликта лежат лишь те противоречия, причиной которых являются несовместимые интересы, потребности и ценности. Такие противоречия, как правило, порождают открытую борьбу сторон, противоборство.

Причинами конфликта могут быть самые разные проблемы, например конфликт по поводу материальных ресурсов, по поводу ценностей и важнейших жизненных установок, по поводу властных полномочий (проблемы доминирования), по поводу статусно-ролевых различий в социальной структуре, по поводу личностных (в том числе эмоционально-психологических) различий и т. д. Таким образом, конфликты охватывают все сферы жизнедеятельности людей, всю совокупность социальных отношений, социального взаимодействия. Конфликт по сути является одним из видов социального взаимодействия, субъектами и участниками которого выступают отдельные индивиды, большие и малые социальные группы и организации. Однако конфликтное взаимодействие предполагает противоборство сторон, т. е. действия субъектов, направленные друг против друга.

Форма столкновений — насильственная или ненасильственная — зависит от множества факторов, в том числе и от того, имеются ли реальные условия и возможности (механизмы) ненасильственного разрешения конфликта, какие цели преследуют субъекты противоборства, какими установками «руководствуются» конфликтующие стороны и т. д.

Итак, социальный конфликт — это открытое противоборство, столкновение двух и более субъектов (сторон) социального взаимодействия, причинами которого являются несовместимые потребности, интересы и ценности.

Структура социального конфликта

В упрощенном виде структура социального конфликта состоит из следующих элементов:

- объекта - конкретной причины столкновения субъектов;
- двух и более субъектов, конфликтующих из-за какого-либо объекта;
- инцидента - формального повода для начала открытого противоборства.

Конфликту предшествует возникновение конфликтной ситуации. Это противоречия, возникающие между субъектами по поводу объекта.

Под воздействием роста социальной напряженности конфликтная ситуация постепенно трансформируется в открытый социальный конфликт. Но сама по себе напряженность может существовать долго и не перерасти в конфликт. Для того чтобы конфликт стал реальным, необходим инцидент — формальный повод для начала конфликта.

Однако реальный конфликт имеет более сложную структуру. Например, кроме субъектов в нем задействованы участники (непосредственные и косвенные), сторонники, сочувствующие, подстрекатели, посредники, арбитры и др. Каждый из участников конфликта имеет свои качественные и количественные характеристики. Объект также может иметь свои особенности. Кроме того, реальный конфликт развивается в определенной социальной и физической среде, которая также оказывает на него влияние. Поэтому более полная структура социального (политического) конфликта будет рассмотрена ниже.

Сущность социального конфликта

Социологическое осмысление и современное понимание социального конфликта впервые было заложено немецким социологом Г. Зиммелем. В работе «Социальный конфликт» он отмечает, что процесс развития общества идет через социальный конфликт, когда устаревают, «сносятся» отжившие культурные формы и зарождаются новые. Сегодня теорией и практикой регулирования социальных конфликтов занимается уже целая отрасль социологии - конфликтология. Наиболее известными представителями этого направления являются Р. Дарендорф, Л. Козер, К. Боулдингер.

Немецкий социолог Р. Дарендорф создал теорию конфликтной модели общества. По мнению ученого, в любом обществе каждый момент могут возникать социальные конфликты, в основе которых лежит конфликт интересов. Дарендорф рассматривает конфликты как обязательный элемент общественной жизни, которые, будучи источниками инноваций, способствуют постоянному развитию социума. Главная задача — научиться контролировать их.

Американский социолог Л. Козер разработал теорию позитивно- функционального конфликта. Под социальным конфликтом он понимал борьбу за ценности и претензии на определенный статус, власть и ресурсы, борьбу, в которой целями противников являются нейтрализация, нанесение ущерба или устранение противника.

Согласно данной теории социальное неравенство, неизбежно существующее в каждом обществе и вызывающее естественную социальную неудовлетворенность людей, нередко приводит к социальным конфликтам. Позитивные функции конфликтов Л. Козер видит в том, что они способствуют обновлению общества и стимулируют социальный и экономический прогресс.

Общая теория конфликта принадлежит американскому социологу К. Боулдингу. Конфликт в его понимании — такая ситуация, в которой стороны осознают несовместимость своих позиций и при этом стремятся опередить соперника, обыграть его. В современном обществе, по мнению Боулдинга, конфликты неизбежны, поэтому необходимо контролировать их и управлять ими. Основными признаками конфликта являются:

- наличие ситуации, которая противодействующими сторонами воспринимается как конфликтная;
- наличие у участников конфликта противоположных целей, потребностей, интересов и методов их достижения;
- взаимодействие конфликтующих сторон;
- результаты конфликтного взаимодействия;
- использование давления и даже силы.

Большое значение для социологического анализа социальных конфликтов имеет выделение основных типов. Существуют следующие разновидности конфликтов:

1. по количеству участников конфликтного взаимодействия:

- внутриличностные — состояние неудовлетворенности человека какими-либо обстоятельствами своей жизни, которые связаны с наличием у него противоречащих друг другу потребностей, интересов, стремлений и могут вызвать аффекты;
- межличностные - разногласие между двумя или более членами одной группы или нескольких групп;
- межгрупповые - происходят между социальными группами, которые преследуют несовместимые цели и своими практическими действиями препятствуют друг другу;

2. по направленности конфликтного взаимодействия:

- горизонтальные - между людьми, не находящимися в подчинении между собой;
- вертикальные - между людьми, находящимися в подчинении между собой;
- смешанные - в которых представлены и те и другие. Наиболее распространены вертикальные и смешанные конфликты, составляющие в среднем 70-80% от всех конфликтов;

3. по источнику возникновения:

- объективно обусловленные — вызванные объективными причинами, устранить которые можно, только изменив объективную ситуацию;
- субъективно обусловленные - связанные с личностными особенностями конфликтующих людей, а также с ситуациями, которые создают преграды на пути удовлетворения их желаний, стремлений, интересов;

4. по своим функциям:

- созидательные (интегративные) - способствующие обновлению, внедрению новых структур, политики, лидерства;
- разрушительные (дезинтегративные) - дестабилизирующие социальные системы;

5. по длительности протекания:

- кратковременные - вызванные взаимным непониманием или ошибками сторон, которые быстро осознаются;
- затяжные - связанные с глубокими нравственно-психологическими травмами или с объективными трудностями. Длительность конфликта зависит как от предмета противоречия, так и от черт характеров столкнувшихся людей;

6. по своему внутреннему содержанию:

- рациональные — охватывающие сферу разумного, делового соперничества, перераспределения ресурсов;
- эмоциональные - в которых участники действуют на основе личной неприязни;

7. по способам и средствам разрешения конфликты бывают мирными и вооруженными:

8. по учету содержания проблем, вызвавших конфликтные действия, выделяют экономические, политические, семейно-бытовые, производственные, духовно-нравственные, правовые, экологические, идеологические и другие конфликты.

Анализ протекания конфликта проводят в соответствии с его тремя основными стадиями: предконфликтная ситуация, непосредственно конфликт и стадия разрешения.

Предконфликтная ситуация — это период, когда конфликтующие стороны оценивают свои ресурсы, силы и консолидируются в противостоящие группы. На этой же стадии каждая из сторон формирует свою стратегию поведения и выбирает способ воздействия на противника.

Непосредственно конфликт - это активная часть конфликта, характеризующаяся наличием инцидента, т.е. социальных действий, направленных на изменение повеления соперника. Сами действия бывают двух видов:

- действия соперников, носящие открытый характер (словесные прения, физическое воздействие, экономические санкции и т.д.);
- скрытые действия соперников (связаны с желанием обмануть, запутать соперника, навязать ему невыгодный вариант действий).

Основным образом действий при скрытом внутреннем конфликте является рефлексивное управление, означающее, что один из соперников через «обманные движения» пытается заставить другого человека действовать так, как выгодно ему.

Разрешение конфликта возможно лишь при устранении конфликтной ситуации, а не только исчерпании инцидента. Разрешение конфликта может произойти также в результате истощения ресурсов сторон или вмешательства третьей стороны, создающей перевес одной из сторон, и, наконец, в результате полного истощения соперника.

Для успешного разрешения конфликта необходимы следующие условия:

- своевременное определение причин конфликта;
- определение деловой зоны конфликта — причин, противоречий, интересов, целей конфликтующих сторон:
- взаимное желание сторон преодолеть противоречия;
- совместный поиск путей к преодолению конфликта.

Существуют различные методы разрешения конфликта:

- избегание конфликта - уход со «сцены» конфликтного взаимодействия физически или психологически, но сам конфликт в этом случае не устраняется, так как остается причина, породившая его;
- переговоры - позволяют избежать применения насилия, добиться взаимопонимания и найти путь к сотрудничеству;
- использование посредников - примирительная процедура. Опытный посредник, в роли которого может выступать организация и частное лицо, поможет быстро урегулировать конфликт там, где без его участия это было бы невозможно;
- откладывание - по сути это есть сдача своей позиции, но лишь временная, поскольку по мере накопления сил сторона, скорее всего, попытается вернуть утраченное;
- третейское разбирательство, или арбитраж, — метод, при котором строго руководствуются нормами законов и права.

Последствия конфликта могут быть:

1. позитивными:

- разрешение накопившихся противоречий;
- стимуляция процесса социальных изменений;
- сближение конфликтующих групп;
- усиление сплоченности каждого из соперничающих лагерей;

2. негативными:

- напряженность;
- дестабилизация;
- дезинтеграция.

Разрешение конфликта может быть:

- полным - конфликт завершается полностью;
- частичным — конфликт изменяет внешнюю форму, но сохраняет мотивацию.

Безусловно, трудно предвидеть все многообразие конфликтных ситуаций, которые создает нам жизнь. Поэтому и в разрешении конфликтов многое должно решаться на месте исходя из конкретной ситуации, а также индивидуально-психологических особенностей участников конфликта.

Опросные методы социологического исследования: анкетирование, интервью.

Важнейшим, необходимым элементом социологического исследования является опрос. Он дает информацию о субъективных мнениях, чувствах, мотивах поведения индивида, во многих случаях является источником сведений и об объективных процессах. Наиболее распространенными являются два больших класса опросных методов: интервью и анкетирование. Интервью — целенаправленная беседа, задача которой — получить ответы на вопросы, предусмотренные программой исследования.

В процессе интервью исследователь должен учитывать следующие требования: 1) создавать атмосферу искренности в процессе беседы; 2) так ставить вопросы, чтобы получать достоверные ответы; 3) вести точное фиксирование ответов. Часто применяемым видом опроса является анкетирование. Вопросы анкеты принято классифицировать по следующим основаниям. Во-первых, по содержанию их условно делят на две группы: вопросы о деятельности, фактах в прошлом и в настоящем и вопросы о мнениях, оценках, мотивах респондентов (опрашиваемых). Во-вторых, по форме делят на «открытые», когда ответ может быть дан в любой форме, как пожелает респондент, без каких-либо регламентаций и на «закрытые», если в его формулировке содержатся варианты возможных ответов (альтернатив) и респондент должен остановить выбор на каком-либо из них.

Анкета заполняется опрашиваемым самостоятельно, поэтому ее вопросы должны быть предельно ясны для респондента. Обычно композиция анкеты характеризуется следующей последовательностью смысловых разделов: 1) вводная часть; 2) основная часть; 3) паспортчика — объективные данные о личности респондента (пол, возраст, профессия и т. д.). В основной части, как правило, не должно быть множества вопросов. Вопросы анкеты должны быть краткими и ясными, желательно «закрытыми». Практика анкетирования показывает, что для большинства категорий опрашиваемых анкету следует составлять так, чтобы респондент на чтение ее и заполнение не затрачивал более 15—25 минут.

Методы социологического исследования: наблюдение, анализ документов, эксперимент.

Основными методами сбора первичной социологической информации являются наблюдение, изучение документов и опрос, они могут сочетаться в различных вариантах. Наблюдение, т. е. прямая регистрация событий социологом, имеет некоторые преимущества по сравнению с другими методами. Во-первых, информация регистрируется наблюдателем независимо от субъективных желаний посторонних лиц; во-вторых, события фиксируются в момент их свершения; в-третьих, регистрировать можно объективные факты, а не только факты сознания. В то же время возможны искажения реальной действительности в субъективных оценках исследователя.

Социологическое наблюдение является научным и отличается от обыденного тем, что оно подчинено исследовательской цели и задачам исследования; планируется по заранее продуманной процедуре, все результаты наблюдения фиксируются.

Анализ документов — совокупность методических приемов, применяемых для извлечения из документальных источников социологической информации, необходимой для решения исследовательских задач. Выделяются два основных метода анализа документов: неформализованный (традиционный) и формализованный (контент-анализ, от англ. content-analysis — анализ содержания).

Традиционный анализ основан на восприятии, понимании, осмыслении и интерпретации содержания документов в соответствии с целью исследования. Необходимость в этом виде анализа связана с тем, что подавляющее большинство документов не предназначено специально для исследовательских целей социологии. Документы создаются с другими целями: ведомственными, личными, общественными, поэтому социологу требуется смыслить их содержание, чтобы извлечь необходимую информацию. При этом он опирается на некоторые приемы, разработанные источниковедами для оценки предварительной пригодности документа (критика источника). Формализованный анализ документальных источников (контент-анализ) рассчитан на извлечение социологической информации из больших массивов документальных источников, недоступных традиционному интуитивному анализу. Он основан на выявлении некоторых количественных, статистических характеристик текстов (или сообщений). При этом предполагается, что количественные характеристики содержания документов отражают некоторые существенные черты изучаемых социальных явлений и процессов. Например, устойчивые, повторяющиеся в течение достаточно длительных периодов времени тематические разделы газеты (частота их встречаемости), или размер газетной площади (число строк), или время передач, отводимое для данных тем, отражают в той или иной степени интересы читательской (зрительской) аудитории, информационную политику данного источника информации и существующие в обществе нормы их взаимодействия.

Формализованный анализ документов основан на стандартизации процедур поиска, определения в содержании документа единиц счета, которыми могут быть: отдельные слова (термины, географические названия, имена политических деятелей и т. д.); суждения, выраженные в виде предложений, абзацев, фрагментов текстов; мнения, оценки, точки зрения, аргументы и т. п., а также различные виды публикаций (по жанру, типу авторов, темам и др.).

Эксперимент — специфический метод, основанный на контролируемом взаимодействии исследователя с исследуемым объектом в заранее заданных условиях. В эксперименте можно получить информацию в искусственно созданной обстановке, что отличает этот метод от обычного наблюдения.

Социологический эксперимент в корне отличается от естественно-научного. Особенностью последнего является то, что объектом выступает материальный мир, исследуемый с помощью определенного прибора или инструмента, т.е. экспериментатор, говоря словами Г. Гегеля, «действует против природы с помощью самой природы», тогда как социологический эксперимент — это совместная деятельность испытуемых и социолога, направленная на исследование какой-либо особенности личности, группы.

Данный метод применяется при проверке гипотез относительно причинных связей между социальными явлениями. При этом сравниваются два сложных явления, различающиеся тем, что в первом присутствует некоторая гипотетическая причина, а во втором она отсутствует. Если под воздействием экспериментатора в первом наблюдается изменение, а во втором — нет, то гипотеза считается доказанной. Экспериментальное исследование в социологии отличается от методов других наук тем, что экспериментатор активно манипулирует независимой переменной. Если в применении неэкспериментальных методов, как правило, все группы для исследователя равноценны, то в эксперименте обычно участвуют основная и контрольная группы испытуемых.

Вследствие разного уровня разработанности той или иной научной проблемы и недостатка информации о связи зависимой и независимой переменных выделяют два основных типа экспериментов:

- исследовательский, который проводится в том случае, когда неясна причинная связь между зависимой и независимой переменными и эксперимент направлен на проверку гипотезы о наличии причинной связи между двумя явлениями;
- подтверждающий, который проводится, если связь выяснена заранее и выдвигается гипотеза о содержании связи. Тогда в эксперименте эта связь раскрывается и уточняется.

Субъекты и участники конфликта

Субъекты и участники конфликта – стороны конфликта, не всегда тождественны:

- Субъект конфликта – это активная сторона, способная создать конфликтную ситуацию и влиять на ход конфликта в зависимости от своих интересов.
- Участник конфликта может сознательно (или не вполне сознавая цели и задачи противостояния) принять участие в конфликте, а может случайно или помимо своей воли быть вовлеченным в конфликт.

Необходимо различать прямых и косвенных участников конфликта:

Косвенные участники представляют определенные силы, преследующие в чужом конфликте свои интересы. Они могут:

- Провоцировать конфликт и способствовать его развитию;
- Содействовать уменьшению интенсивности конфликта или полному его прекращению.
- Поддерживать ту или иную сторону, или обе стороны одновременно.

Выделяют косвенных участников: провокаторов, консультантов, сочувствующих, примирителей. Нередко в зону конфликта вовлекаются и «невинные жертвы»: «Когда паны дерутся – у хлопцев чубы трещат».

Субъекты и участники социального конфликта характеризуются:

- различными рангами;
- различными статусами;
- обладают определенной силой;
- действуют в различном окружении.

2) Ответить на вопросы для самоконтроля:

1. Составные компоненты конфликта и его характеристики.
2. Структура конфликта.
3. Причины возникновения конфликтов.

3) Проверить свои знания с использованием тестового контроля:

Выберите один правильный ответ

1. Социальные конфликты – это:

- а) конфликты между государственными структурами по поводу реализации социальных гарантий граждан;
- б) конфликты между государственными и общественными структурами по поводу социальных гарантий граждан;
- в) особая форма противоборства граждан с властями, обусловленная ущемлением интересов граждан, а также нарушением прав и гарантий в социальной сфере;
- г) особая форма противоборства граждан с властями за улучшение их социально-экономического положения;
- д) конфликт между гражданами и властями, выражающийся в гражданском неповиновении.

2. Социо-биологическая теория конфликта выводит его причину из:

- а) социального неравенства людей
- б) естественной агрессивности человека вообще
- в) несовершенства человеческой психики

3. Слово, действие (или бездействие), которое может привести к конфликту

- а) конфликтоген;
- б) инцидент;

в) конфликтная ситуация;

г) эскалации;

4. Открытое столкновение субъектов социального взаимодействия на основе возникающих противоречий, выступающих в виде противоположных целей, не совместимых в какой-то конкретной ситуации:

а) внутриличностный конфликт;

б) межличностный конфликт;

в) межгрупповой конфликт;

г) конфликт между личностью и группой;

Формы контроля освоения заданий по самостоятельной внеаудиторной работе по данной теме (реферативные сообщения).

Основная литература

1. Навыки общения с пациентами: учебник. Сильверман, Дж. науч.консультант перевода с англ. А. А. Сонькина. Москва: Гранат, 2018 - 303, [1] с.: ил.

2. Навыки общения с пациентами. Д. Сильверман, С. Кёрц, Д. Дрейпер и др. М.: Гранат, 2018 - 304 с. - ISBN 9785906456335 -Текст: электронный // ЭБС "Букап": [сайт]. - URL:

<https://www.books-up.ru/ru/book/navyki-obcscheniya-s-pacientami-7292318/>

3. Психология взаимоотношений врача и пациента: учеб. пос. Ларенцова, Л.И. Москва: ГЭОТАР-Медиа, 2014 - 152 с. - ISBN 978-5-9704-2935-8. - Текст: электронный // ЭБС

"Консультант студента": [сайт]. - URL:

<https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785970429358.html>

4. Психология лечебного процесса при туберкулезе Валиев Р. Ш. Казань: КГМА, 2014. - 72 с. - ISBN 9785764505497. - Текст: электронный // ЭБС "Букап": [сайт]. - URL: <https://www.books-up.ru/ru/book/psihologiya-lechebnogo-processa-pri-tuberkuleze-10517010/>

5. Основы психологии педагогического конфликта: учебное пособие Медовикова, Е. А.. Кемерово: КемГУ, 2020. — 135 с. — Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. - URL: <https://e.lanbook.com/book/172672>

6. Психология конфликта в образовании: учебное пособие Н. Н. Сафукова, О. А. Долгова, П. Г. Аверьянов, С. А. Гаврилушкин Ульяновск: УлГПУ им. И.Н. Ульянова, 2018. — 95 с. — Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. — URL:

<https://e.lanbook.com/book/112101>

7. Формирование коммуникативных навыков будущих врачей в общении с пациентами Тихонова Н. В. Красноярск: КрасГМУ, 2020. - 115 с. - Текст: электронный // ЭБС "Букап": [сайт]. - URL: <https://www.books-up.ru/ru/book/formirovanie-kommunikativnyh-navykov-buducshih-vrachej-v-obcschenii-s-pacientami-11647212/>

8. Общая конфликтология: учебник. Шарков, Ф. И. Москва: Дашков и К, 2018. - 240 с. - ISBN 978-5-394-02402-3. - Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. - URL: <https://e.lanbook.com/book/105552>

9. Биомедицинская этика и коммуникации в здравоохранении Щастный А. Т. Витебск: ВГМУ, 2018. - 310 с. - ISBN 9789854668796. - Текст: электронный // ЭБС "Букап": [сайт]. - URL: <https://www.books-up.ru/ru/book/biomedicinskaya-etika-i-kommunikacii-v-zdravoohranenii-12098042/>

1. Тема 6 и ее актуальность: *Разрешение конфликтов в медицинской практике.* Актуальность темы определяется необходимостью умения использовать конфликтологические знания в будущей профессиональной деятельности

2. Учебные цели: ознакомится с основными предпосылками возникновения конфликта.

Для формирования профессиональных компетенций студент должен **знать**:

-определение и функции конфликта;

- основные причины конфликта;

- основные характеристики конфликтов

Для формирования профессиональных компетенций студент должен **владеть и уметь**:

- анализировать, сравнивать различные подходы при понимании природы возникновения и протекания конфликтов

- теоретическими базовыми знаниями, которые составили основу конфликтологии; техникой анализа, сравнения и обобщения общего и особенного в различных теориях конфликтологии

- и овладеть следующими **компетенциями:** УК-9

1) Ознакомится с теоретическим материалом по теме занятия с использованием конспектов лекций, рекомендуемой учебной литературы.

Стратегии и способы разрешения конфликтов.

Принципиальное значение для того, каким способом разрешится конфликт, имеет выбор оппонентом стратегии выхода из него.

«Решающими для исхода конфликта зачастую становятся стратегии взаимодействия, развиваемые его участниками» (А. В. Дмитриев, 2000).

Стратегия выхода из конфликта представляет собой основную линию поведения оппонента на его заключительном этапе. Выделяют пять основных стратегий: соперничество, компромисс, сотрудничество, избегание и приспособление (К. Томас, 1972).

Стиль конкуренции или соперничества может использовать человек, обладающий сильной волей, достаточным авторитетом, властью, не очень заинтересованный в сотрудничестве с другой стороной и стремящийся в первую очередь удовлетворить собственные интересы.

Его можно использовать, если: исход конфликта очень важен и делается большая ставка на решение возникшей проблемы; человек обладает достаточной властью и авторитетом, и ему представляется очевидным, что предлагаемое решение – наилучшее; чувствует, что у него нет иного выбора и ему нечего терять. Однако это не тот стиль, который можно использовать в близких личных отношениях, так как кроме чувства осуждения он ничего больше не сможет вызвать.

Соперничество оправдано в случаях: явной конструктивности и предлагаемого решения; выгоды результата для всей группы, организации, а не для отдельной личности или микрогруппы; важности исхода борьбы для проводящего данную стратегию; отсутствие времени на уговоры оппонента.

Многие исследователи считают данную стратегию ущербной для решения проблем, так как она не представляет возможности оппоненту реализовать свои интересы. Соперничество целесообразно в экстремальных и принципиальных ситуациях, при дефиците времени и высокой вероятности опасных последствий.

Стиль сотрудничества может использовать человек, если, он, отстаивая собственные интересы, вынужден принимать во внимание нужды и желания другой стороны. Этот стиль наиболее труден, так как он требует более продолжительной работы.

Цель его применения – разработка долгосрочного взаимовыгодного решения. Такой стиль требует умения объяснять свои желания и выслушивать друг друга, сдерживать свои эмоции. Отсутствие одного из этих факторов делает этот стиль неэффективным.

Для разрешения конфликта этот стиль можно использовать в следующих ситуациях: необходимо найти общее решение, если каждый из подходов к проблеме важен и не допускает компромиссных решений; если длительные, прочные и взаимозависимые отношения обеих сторон; основной целью является приобретение совместного опыта работы; стороны способны

выслушать друг друга и изложить суть своих интересов; необходима интеграция точек зрения и усиление личностной вовлеченности сотрудников в деятельность.

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; непредубежденности участников. Сочетание стратегий определяет, каким способом разрешится противоречие, лежащее в основе конфликта

Стиль компромисса. Суть его заключается в том, что стороны стремятся урегулировать разногласия при взаимных уступках. В этом плане он несколько напоминает стиль сотрудничества, однако осуществляется на более поверхностном уровне, так как стороны в чем-то уступают друг другу. Этот стиль наиболее эффективен, обе стороны хотят одного и того же, но знают, что одновременно это невыполнимо. При использовании этого стиля акцент делается не на решении, которое удовлетворяет интересы обеих сторон, а на варианте, который можно выразить словами: «Мы не можем полностью выполнить свои желания, следовательно, необходимо прийти к решению, с которым каждый из нас мог бы согласиться». Такой подход к разрешению конфликта можно использовать в следующих ситуациях: обе стороны имеют одинаково убедительные аргументы и обладают одинаковой властью; сторон может устроить временное решение, так как нет времени для выработки другого, или же другие подходы к решению проблемы оказались неэффективными; компромисс позволяет хоть что-то получить, чем все потерять.

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 – одна из наиболее часто используемых стратегий завершения конфликтов.

Стиль избегания реализуется обычно тогда, когда затрагиваемая проблема не столь важна для вас, вы не отстаиваете свои права, не сотрудничаете ни с кем для выработки решения и не хотите тратить время и силы на ее решение. Этот стиль рекомендуется также в тех случаях, когда одна из сторон обладает большей властью или чувствует, что не права, или считает, что нет серьезных оснований для продолжения контактов.

Стиль избегания используется в следующих ситуациях: источник разногласий несущественен по сравнению с другими более важными задачами; человек не может или даже не хочет решить вопрос в свою пользу; мало власти для решения проблемы желательным способом; одна из сторон хочет выиграть время, чтобы изучить ситуацию и получить дополнительную информацию, прежде чем принять какое-либо решение; пытаться решить проблему немедленно опасно, так как вскрытие и открытое обсуждение конфликта могут только ухудшить ситуацию.

Уход или отсрочка может быть вполне подходящей реакцией на конфликтную ситуацию, так как за это время она может разрешиться сама собой.

Стиль приспособления означает, что одна из сторон действует совместно с другой стороной, но при этом не пытается отстаивать собственные интересы в целях сглаживания атмосферы и восстановления нормальной рабочей атмосферы. Томас и Килмен считают, что этот стиль наиболее эффективен, когда исход дела чрезвычайно важен для одной стороны и не очень существенен для другой. Стиль приспособления может быть применен в следующих наиболее характерных ситуациях: важнейшая задача – восстановление спокойствия и стабильности, а не разрешение конфликта; когда чувствуется, что недостаточно власти или шансов победить.

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.

Ни один из рассмотренных стилей разрешения конфликта не может быть выделен как самый лучший, они используются все без исключения. Надо научиться эффективно использовать каждый из них и сознательно делать тот или иной выбор, учитывая конкретные обстоятельства. Стили поведения в конфликтной ситуации связаны с главным источником конфликта – различием интересов и ценностных ориентаций взаимодействующих субъектов. Стили поведения в конфликтной ситуации достаточно, чтобы каждый человек выбрал для себя определенную стратегию поведения и пытался управлять конфликтом и разрешать его.

Выбор стратегии выхода из конфликта зависит от различных факторов. Обычно указывают на следующие:

- личностные особенности оппонента;
- уровень нанесенного оппоненту ущерба и собственного ущерба;
- наличие ресурсов, статус оппонента;
- возможные последствия;
- значимость решаемой проблемы;
- длительность конфликта и др.

Традиционные стратегии поведения, избираемые участниками конфликта, различаются в зависимости от ориентации на достижение своих собственных целей и / или ориентации на цели партнера. Эти стратегии можно считать признанными большинством конфликтологов, хотя разные авторы описывают их в различных терминах. Конфликты внутри группы могут выполнять как негативные, так и позитивные функции.

К негативным функциям конфликта относятся:

1. ухудшение социального климата, снижение производительности труда, увольнение части работников в целях разрешения конфликта;
2. неадекватное восприятие и непонимание конфликтующими сторонами друг друга;
3. уменьшение сотрудничества между конфликтующими сторонами в ходе конфликта и после него;
4. дух конфронтации, затягивающий людей в борьбу и заставляющий их стремиться больше к победе во что бы то ни стало, чем к решению остальных проблем и преодолению разногласий;
5. материальные и эмоциональные затраты на решение конфликта.

Главными позитивными функциями конфликта являются:

1. конфликт не дает сложившейся системе отношений застыть, он толкает ее к изменению и развитию, открывает дорогу инновациям, способным ее усовершенствовать;
2. он играет информационную и связующую роль, поскольку в ходе конфликта его участники лучше узнают друг друга;
3. конфликт способствует структурированию социальных групп, сплочению коллективов единомышленников;
4. он снимает «синдром покорности», стимулирует активность людей;
5. он стимулирует развитие личности, рост у людей чувства ответственности, осознание ими своей значимости;
6. в возникающих при конфликте критических ситуациях выявляются незаметные до того достоинства и недостатки людей по их моральным качествам – стойкости, мужеству и т.д., для выдвижения и формирования лидеров;
7. развязывание конфликта снимает подспудную напряженность и дает ей выход;

8. конфликт выполняет диагностическую функцию (иногда полезно даже спровоцировать его, чтобы прояснить обстановку и понять состояние) (васильев)

Завершение конфликта может быть достигнуто либо самими конфликтующими сторонами, без помощи каких-либо посторонних лиц, либо путем подключения третьей стороны. Существуют три способа действий, посредством которых конфликтующие стороны X и Y могут попытаться выйти из состояния конфликта. Первый – насилие, второй – разъединение, третий – примирение.

Насилие – более слабая сторона с помощью силы принуждается к подчинению и выполнению требований более сильной стороны.

Разъединение – конфликт разрешается путем прекращения взаимодействия, разрыва отношений между конфликтующими сторонами (например, развод супругов).

Примирение – мирное улаживание разногласий может произойти «само собой», на основе молчаливого прекращения конфликтантами «военных действий» друг против друга. В этом случае конфликт утихает, но мир хрупок и ненадежен. В любой момент конфликт может вспыхнуть вновь, если кто-то ненароком сделает то, что другая сторона воспримет как недружелюбный акт.

Примирение достигается в результате переговоров, это главная и наиболее эффективная форма разрешения конфликта.

Завершение конфликта с помощью третьей стороны.

Если привлечь к разрешению конфликта третью сторону, то возникают новые способы выхода из конфликта. Эти способы зависят от позиции третьей стороны: 1) как сила, поддерживающая одну из конфликтующих сторон, и 2) как независимый от них и беспристрастный посредник.

В первом случае завершение конфликта достигается с помощью: насилия, а также путем социального давления. Во втором случае возникают следующие формы разрешения конфликта: суд, арбитраж и медиация.

Насилие с привлечением третьего участника – способна совершить более слабая сторона над более сильной, таким образом привлечение третьей стороны резко изменяет соотношение сил и конфликтантов.

Социальное давление – конфликтующая сторона оказывает на другую, используя в качестве поддерживающей силы какие-то служебные инстанции и организации, печать, рекламу, общественное мнение и другие средства общественного воздействия.

Суд – третьей стороной выступает представитель общественной власти.

Арбитраж – роль третьей стороны доверяется лицу (или группе лиц), решению которой обе конфликтующие стороны добровольно обязуются подчиниться (так называемый «третейский суд»).

Медиация – позволяет сторонам самим решать конфликт с помощью переговоров. Задача посредника-медиатора заключается не в том, чтобы дать им готовое решение, которое они должны выполнять, а в том, чтобы помочь им договориться и прийти к соглашению.

Основные стадии разрешения конфликта:

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.

Этапы разрешения конфликта.

Аналитический этап предполагает сбор и оценку информации по следующим проблемам?

1. объект конфликта (материальный, социальный или идеальный; делим или неделим; может ли быть изъят или заменен; какова его доступность для каждой из сторон);

2. 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.);

3. 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.);
4. причины и непосредственный повод, приведшие к конфликту;
5. 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);
6. вторичная рефлексия (представление субъекта о том, как его оппонент воспринимает конфликтную ситуацию, как он воспринимает человека и его представление о конфликте и т.д.).

Проанализировав и оценив конфликтную ситуацию, оппоненты прогнозируют варианты разрешения конфликта и определяют соответствующие своим интересам и ситуации способы его разрешения. Прогнозируются: наиболее благоприятное развитие событий; наименее благоприятное развитие событий; наиболее реальное развитие событий; как разрешится противоречие, если просто прекратить активные действия в конфликте.

Важно определить критерии разрешения конфликта, причем они должны признаваться обеими сторонами. К ним относятся: правовые нормы; нравственные принципы; мнение авторитетных лиц; прецеденты решения аналогичных проблем в прошлом, традиции.

Действия по реализации намеченного плана проводят в соответствии с выбранным способом разрешения конфликта. Если необходимо, то производится коррекция ранее намеченного плана (возвращение к обсуждению; выдвижение альтернатив; выдвижение новых аргументов; обращение к третьим лицам; обсуждение дополнительных уступок).

Контроль эффективности собственных действий предполагает критические ответы самому себе на вопросы: зачем я это делаю? чего хочу добиться? что затрудняет реализацию намеченного плана? справедливы ли мои действия? какие необходимо принять действия по устранению помех разрешения конфликта? и др.

По завершении конфликта целесообразно: проанализировать ошибки собственного поведения; обобщить полученные знания и опыт решения проблемы; попытаться нормализовать отношения с недавним оппонентом; снять дискомфорт (если он возник) в отношениях с окружающими; минимизировать отрицательные последствия конфликта в собственных состоянии, деятельности и поведении. Одной из распространенных форм профилактики и разрешения конфликтов с участием психолога как третьей стороны – форма тренинга. Инициатором такого подхода следует считать Дж. Бертона, согласно которому разрешение конфликта должно основываться на изменении глубинных структур. Правильно организованное общение между социальными группами, находящимися в конфликте, или конфликтующими сторонами внутри одной группы является одним из центральных методов в данном подходе. Оно направлено на изменение характера восприятия сущности конфликта конфликтующими сторонами, а также на изменение отношений сторон друг к другу. Следует отметить, что ряд авторов подчеркивает сложность полного разрешения конфликта. Они отмечают, что даже если конфликт представляется разрешенным, он может нести в себе зародыши будущих конфликтов. Отсюда следует, что задача психолога состоит не только в помощи при разрешении конфликтов, но и в предупреждении конфликтных ситуаций внутри группы. Таким образом, мы разобрали, что такое конфликт, какие бывают виды конфликтов, какие существуют стили поведения в конфликтной ситуации. Посмотрели факторы развития конфликтов в малой группе, которые предложил Курт Левин. Рассмотрели также позитивные и негативные функции конфликта, разобрали, какими способами могут разрешить разногласия конфликтующие стороны самостоятельно и с участием третьей стороны, перечислили основные стадии разрешения конфликта.

2) Ответить на вопросы для самоконтроля:

1. Условия и факторы конструктивного разрешения конфликтов.
2. Логика, стратегия и способы разрешения конфликтов.

3. Урегулирование конфликтов с участием третьей стороны.
 4. Переговорный процесс как способ разрешения конфликтов.
 5. Технология консенсуса и компромисса.
 6. Деятельность руководителя по урегулированию конфликтов
- 3) Проверить свои знания с использованием тестового контроля:

Выберите один правильный ответ

1. Технология регулирования конфликта, которая состоит в работе с неформальными лидерами и микрогруппами, в снижении социальной напряженности и укреплении социально-психологического климата в группе -

- а) информационная
- б) коммуникативная
- в) социально-психологическая
- г) организационная

2. Проведение переговоров с участием специально подготовленного посредника называется:

- а) коллизия
- б) консенсус
- в) медиация
- г) арбитраж

3. Укажите пункт, который не является принципом медиации:

- а) добровольность
- б) конфиденциальность
- в) равноправие сторон
- г) честность

4. Верны ли следующие суждения?

А. В педагогической деятельности авторитарный стиль обеспечивает жесткий контроль деятельности учеников, тем самым позволяет предупреждать появления конфликтов.

Б. Вертикальные и горизонтальные конфликты на линиях взаимодействия «администрация учитель», «учитель учитель» и «администрация администрация» по представляют собой типичные организационные конфликты.

- а) верно только А
- б) верно только Б
- в) верны оба суждения
- г) оба суждения неверны

5. В конфликтной ситуации педагог обязан выбрать следующий стиль поведения:

- а) сотрудничество
- б) компромисс
- в) приспособление
- г) нет правильного ответа

Формы контроля освоения заданий по самостоятельной внеаудиторной работе по данной теме (реферативные сообщения).

Основная литература

1. Навыки общения с пациентами: учебник. Сильверман, Дж. науч.консультант перевода с англ. А. А. Сонькина. Москва: Гранат, 2018 - 303, [1] с.: ил.

2. Навыки общения с пациентами. Д. Сильверман, С. Кёрц, Д. Дрейпер и др. М.: Гранат, 2018 - 304 с. -ISBN 9785906456335 -Текст: электронный // ЭБС "Букап": [сайт]. - URL: <https://www.books-up.ru/ru/book/navyki-obcsheniya-s-pacientami-7292318/>

3. Психология взаимоотношений врача и пациента: учеб. пос. Ларенцова, Л.И. Москва: ГЭОТАР-Медиа, 2014 - 152 с. - ISBN 978-5-9704-2935-8. - Текст: электронный // ЭБС "Консультант студента": [сайт]. - URL:

<https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785970429358.html>

4. Психология лечебного процесса при туберкулезе Валиев Р. Ш. Казань: КГМА, 2014. - 72 с. - ISBN 9785764505497. - Текст: электронный // ЭБС "Букап": [сайт]. - URL: <https://www.books-up.ru/ru/book/psihologiya-lechebnogo-processa-pri-tuberkuleze-10517010/>
5. Основы психологии педагогического конфликта: учебное пособие Медовикова, Е. А.. Кемерово: КемГУ, 2020. — 135 с. — Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. - URL: <https://e.lanbook.com/book/172672>
6. Психология конфликта в образовании: учебное пособие Н. Н. Сафукова, О. А. Долгова, П. Г. Аверьянов, С. А. Гаврилушкин Ульяновск: УлГПУ им. И.Н. Ульянова, 2018. — 95 с. — Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/112101>
7. Формирование коммуникативных навыков будущих врачей в общении с пациентами Тихонова Н. В. Красноярск: КрасГМУ, 2020. - 115 с. - Текст: электронный // ЭБС "Букап": [сайт]. - URL: <https://www.books-up.ru/ru/book/formirovanie-kommunikativnyh-navykov-buducshih-vrachej-v-obcshenii-s-pacientami-11647212/>
8. Общая конфликтология: учебник. Шарков, Ф. И. Москва: Дашков и К, 2018. - 240 с. - ISBN 978-5-394-02402-3. - Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. - URL: <https://e.lanbook.com/book/105552>
9. Биомедицинская этика и коммуникации в здравоохранении Щастный А. Т. Витебск: ВГМУ, 2018. - 310 с. - ISBN 9789854668796. - Текст: электронный // ЭБС "Букап": [сайт]. - URL: <https://www.books-up.ru/ru/book/biomedicinskaya-etika-i-kommunikacii-v-zdravoohranenii-12098042/>

1. Тема 7 и ее актуальность: *Профилактика, предупреждение и минимизация конфликтов в медицинской практике.* Актуальность темы определяется необходимостью умения использовать конфликтологические знания в будущей профессиональной деятельности

2. Учебные цели: ознакомится с основными предпосылками возникновения конфликта.

Для формирования профессиональных компетенций студент должен **знать**:

- профилактические меры;
- предупреждение конфликта;
- основные характеристики конфликтов

Для формирования профессиональных компетенций студент должен **владеть и уметь**:

- анализировать, сравнивать различные подходы при понимании природы возникновения и протекания конфликтов
- теоретическими базовыми знаниями, которые составили основу конфликтологии; техникой анализа, сравнения и обобщения общего и особенного в различных теориях конфликтологии
- и овладеть следующими **компетенциями**: УК-9

1) Ознакомиться с теоретическим материалом по теме занятия с использованием конспектов лекций, рекомендуемой учебной литературы.

Предупреждение (профилактика) конфликтов.

Профилактика конфликтов – это деятельность, направленная на недопущение их возникновения и разрушительного влияния на ту или иную сторону, тот или иной элемент общественной системы, т. е. воздействие на субъектов или факторы среды, которые в будущем могут стать источником конфликта. Такая деятельность представляет собой активное вмешательство управляющего субъекта в реальный процесс общественных отношений людей, в их взаимодействие в различных сферах жизни. Профилактика конфликта предполагает умение руководителя предвидеть, прогнозировать ход событий в организации.

Методы профилактики, влияющие на субъективные и объективные отношения в организации (и причины конфликтов):

- формирование сильной организационной культуры, основанной на социальной справедливости и солидарности;
- создание в организации стройной системы социального партнерства;
- строгое соблюдение законов и норм организации;
- формирование у персонала культуры поведения, уважения к правам личности, взаимного доверия, взаимной толерантности;
- учет психологических особенностей работников, их взаимных симпатий при формировании рабочих групп и выборе стиля руководства;
- создание системы мотивации персонала с учетом предпочтений каждого работника.

Предупреждение конфликта предусматривает своевременность действий по предупреждению возможных коллизий: устранение реального предмета конфликта; привлечение в качестве арбитра незаинтересованного лица; готовность подчиниться его решению; стремление сделать так, чтобы один из конфликтующих отказался от предмета конфликта в пользу другого.

Профилактика конфликтов – это ежедневная деятельность менеджеров по формированию сплоченного трудового коллектива и своевременному решению производственных вопросов. Служба управления персоналом выполняет функции диагностики морально-психологического климата в коллективе, подбора работников с учетом их психологических свойств и качеств, изучения социальных потребностей работников и разработки системы мотивации персонала, поддержание организационной культуры и т. д.

Если предотвратить конфликт не удалось, необходимо провести социально-психологическую диагностику всех сторон и элементов конфликта и выбрать наиболее подходящий способ и метод его разрешения.

2) Ответить на вопросы для самоконтроля:

1. Прогнозирование конфликта?

2. Составные компоненты конфликта и его характеристики?
3. Профилактика конфликтных ситуаций?
4. Причины возникновения конфликтов?

3) Проверить свои знания с использованием тестового контроля:

Выберите один правильный ответ

1. Метод практической эмпатии означает:

- а) многообразное воздействие на оппонента
- б) использование личностных особенностей оппонента
- в) психологическую «настройку» на оппонента

2. Поддержание сотрудничества как форма предупреждения конфликтов представляет собой деятельность:

- а) по укреплению нейтральных или дружеских взаимоотношений
- б) по регуляции взаимоотношений
- в) по выдвиганию контрмотивов, способных заблокировать агрессивные намерения

3. Конфликт в обществе – это:

- а) конфликты в любых социальных группах;
- б) конфликты в больших социальных группах;
- в) конфликты между государствами;
- г) конфликты в различных сферах общественной жизни (экономической, политической, социальной и духовной);
- д) конфликты, субъектами которых выступают нации, государства, классы, партии, союзы и т.д.

4. Коммуникативный аспект общения отражает стремление партнеров по общению к:

- а) обмену информацией;
- б) налаживанию добрых взаимоотношений;
- в) достижению взаимопонимания;
- г) расширению темы общения;
- д) усилению информационного воздействия на партнера

Формы контроля освоения заданий по самостоятельной внеаудиторной работе по данной теме (реферативные сообщения).

Основная литература

1. Навыки общения с пациентами: учебник. Сильверман, Дж. науч.консультант перевода с англ. А. А. Соськина. Москва: Гранат, 2018 - 303, [1] с.: ил.
2. Навыки общения с пациентами. Д. Сильверман, С. Кёрц, Д. Дрейпер и др. М.: Гранат, 2018 - 304 с. -ISBN 9785906456335 -Текст: электронный // ЭБС "Букап": [сайт]. - URL: <https://www.books-up.ru/ru/book/navyki-obcsheniya-s-pacientami-7292318/>
3. Психология взаимоотношений врача и пациента: учеб. пос. Ларенцова, Л.И. Москва: ГЭОТАР-Медиа, 2014 - 152 с. - ISBN 978-5-9704-2935-8. - Текст: электронный // ЭБС "Консультант студента": [сайт]. - URL: <https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785970429358.html>
4. Психология лечебного процесса при туберкулезе Валиев Р. Ш. Казань: КГМА, 2014. - 72 с. - ISBN 9785764505497. - Текст: электронный // ЭБС "Букап": [сайт]. - URL: <https://www.books-up.ru/ru/book/psihologiya-lechebnogo-processa-pri-tuberkuleze-10517010/>
5. Основы психологии педагогического конфликта: учебное пособие Медовикова, Е. А.. Кемерово: КемГУ, 2020. — 135 с. — Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. - URL: <https://e.lanbook.com/book/172672>
6. Психология конфликта в образовании: учебное пособие Н. Н. Сафукова, О. А. Долгова, П. Г. Аверьянов, С. А. Гаврилушкин Ульяновск: УлГПУ им. И.Н. Ульянова, 2018. — 95 с. — Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/112101>
7. Формирование коммуникативных навыков будущих врачей в общении с пациентами Тихонова Н. В. Красноярск: КрасГМУ, 2020. - 115 с. - Текст: электронный // ЭБС "Букап":

[сайт]. - URL: <https://www.books-up.ru/ru/book/formirovanie-kommunikativnyh-navykov-buducshih-vrachej-v-obcshenii-s-pacientami-11647212/>

8. Общая конфликтология: учебник. Шарков, Ф. И. Москва: Дашков и К, 2018. - 240 с. - ISBN 978-5-394-02402-3. - Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. - URL: <https://e.lanbook.com/book/105552>

9. Биомедицинская этика и коммуникации в здравоохранении Щастный А. Т. Витебск: ВГМУ, 2018. - 310 с. - ISBN 9789854668796. - Текст: электронный // ЭБС "Букал": [сайт]. - URL: <https://www.books-up.ru/ru/book/biomedicinskaya-etika-i-kommunikacii-v-zdravoohranenii-12098042/>

1. Тема 8 и ее актуальность: *Этико-правовые аспекты деятельности врача при разрешении конфликтов.*

2. Учебные цели: ознакомится с основными предпосылками возникновения конфликта.

Для формирования профессиональных компетенций студент должен **знать**:

- профилактические меры;
- предупреждение конфликта;
- основные характеристики конфликтов

Для формирования профессиональных компетенций студент должен **владеть и уметь**:

- анализировать, сравнивать различные подходы при понимании природы возникновения и протекания конфликтов
- теоретическими базовыми знаниями, которые составили основу конфликтологии; техникой анализа, сравнения и обобщения общего и особенного в различных теориях конфликтологии
- и овладеть следующими **компетенциями**: УК-9

1) Ознакомиться с теоретическим материалом по теме занятия с использованием конспектов лекций, рекомендуемой учебной литературы.

Любая медицинская организация заинтересована в том, чтобы свести к минимуму конфликты между врачом и пациентом в процессе оказания медицинской помощи, поскольку их возникновение связано с целым рядом негативных последствий.

С одной стороны, пациент имеет в настоящее время достаточно серьезные возможности для защиты своих прав и законных интересов как в случае ненадлежащего оказания ему медицинских услуг, так и в ситуации, когда врач допускает нарушения профессиональной этики. Конфликт с пациентом, требования которого имеют законные основания, чреват для медицинской организации не только репутационными, но и крупными финансовыми издержками.

С другой стороны, конфликт с пациентом может привести к причинению ущерба правам и законным интересам медицинского работника, вплоть до угрозы его здоровью и даже жизни. К сожалению, ситуации, когда врач вынужден защищаться от агрессивного поведения пациента, сегодня не являются редкостью.

В связи с этим можно дать врачам некоторые практические рекомендации, направленные на профилактику конфликтов с пациентами, а также на формирование навыков юридически грамотного поведения в уже возникшей конфликтной ситуации.

В частности, рекомендуется:

- Не провоцировать конфликт мелкими нарушениями трудовой дисциплины – опозданиями на работу, разговорами по телефону во время приема, грубостью, присутствием на приеме третьих лиц и т.п.
- Иметь под рукой регламентирующие документы, на которые можно сослаться в обоснование своих рекомендаций и назначений (утвержденные Перечни лекарственных средств, порядки оказания медицинской помощи, стандарты медицинской помощи и др.).
- Изготовить письменные типовые рекомендации по режиму, диете и иным аспектам поведения пациента при наиболее распространенных заболеваниях (например, терапевту – для ОРВИ в период сезонного повышения заболеваемости) и раздавать их пациентам в целях экономии рабочего времени.
- Проявлять особое внимание к эмоционально неустойчивым пациентам (проявляющим страх, раздражение, беспокойство, агрессию), сохраняя спокойствие и вежливый тон.
- Качественно вести медицинскую документацию, отражая в ней при необходимости поведение пациента (отказ от сообщения необходимой информации, признаки алкогольного опьянения, самовольное прерывание медицинских манипуляций, невыполнение ранее данных рекомендаций врача и т.д.)
- Обеспечить присутствие при развивающемся конфликте свидетелей (например, медицинской сестры, коллег, других пациентов, в случае нарушения общественного порядка или угрозы здоровью – охранника учреждения).

- Оперативно сообщать о произошедшем конфликте непосредственному руководителю – не только в устной, но и письменной форме (докладная, служебная записка), подробно изложив возникновение, развитие и завершение конфликтной ситуации.
- Перед началом приема выяснить, нет ли в ожидающей очереди лиц с острой болью, высокой температурой и другими неотложными состояниями, чтобы организовать для них оказание медицинской помощи в первоочередном порядке.
- Способствовать реализации прав отдельных категорий пациентов (ветеранов, инвалидов и т.д.) на внеочередное оказание медицинской помощи.
- Быть готовыми сообщить пациентам краткую информацию о должностных лицах, органах и организациях, в которых они могут получить достоверную информацию по интересующим их вопросам организации и оказания медицинской помощи, выходящим за пределы компетенции данного врача.
- Строго соблюдать принцип сохранения врачебной тайны и не распространения сведений о персональных данных пациентов в общении, не связанном с исполнением должностных обязанностей.
- Заниматься самообразованием по вопросам межличностного общения и профилактики профессионального выгорания.

Опыт свидетельствует, что наиболее эффективным способом борьбы с конфликтами между врачом и пациентом является их разрешение «здесь» и «сейчас», непосредственно на месте возникновения, с оперативным привлечением – при необходимости – авторитетных для обеих сторон должностных лиц и квалифицированных посредников. Важной является и последующая работа над ошибками, предполагающая обсуждение конфликтной ситуации и ее последствий рабочим коллективом – в целях разработки силами «коллективного разума» конструктивных стратегий поведения врача при возникновении аналогичной ситуации в будущем.

2) Ответить на вопросы для самоконтроля:

Ценностно-нормативная компонента конфликта: основные этические принципы.

Профессионально-этический кодекс как основа контроля за деятельностью врача.

Моральные нормы, правила, принципы и личностные качества.

3) Проверить свои знания с использованием тестового контроля:

Тест.

1. Первый этап становления конфликтологии характеризуется:

- + формированием и развитием знаний о природе, принципах и видах конфликтов;
- появлением конфликтологических теорий и частных концепций;
- изучением конфликта как самостоятельного явления.

2. Поднятие уровня взаимной осведомленности сторон – это функция конфликта:

3. Что такое толерантность?

- + Отсутствие или довольно незначительная реакция сторон на конфликтогенный фактор;
- Рост недовольства, отрицательной психологической напряженности и деструктивных социальных связей;
- Недобросовестное использование открытой информации.

4. Что представляет собой авторитет?

- + Признание со стороны других людей влияния и значимости кого-либо;
- Субъект, который отличается особенно активными действиями;
- Человек, для которого интересы других выше собственных.

5. Разрыв отношений как знак протеста против поведения оппонента называется:

6. Публичное высказывание мнений и обсуждение ключевых тезисов – это:

7. Замораживание конфликта предполагает:

- + его отсрочку с сохранением имеющихся противоречий;
- изучение возникших противоречий для определения их причин и прогнозирования;
- запрет управляющего субъекта на участие в конфликте во имя общих интересов.

8. Какая стратегия конфликтного поведения состоит в отказе от участия в конфликте с сохранением имеющихся противоречий?
9. Противоречия между равными по положению субъектами – это конфликт:
10. Кризис в конфликтологии представляет собой:
 - + точку степени нарастания остроты конфликта, при достижении которой ситуация кардинально меняется в сторону отступления либо применения силы;
 - состояние эмоциональной разрядки;
 - неадекватную эмоциональную реакцию на конфликтогенный фактор.
11. Человека, который не адаптировался к социальным ценностям и условиям вплоть до полного их отрицания, называют:
12. Возмездное поведение, адекватное причиненному вреду, – это:
13. Переговоры как способ разрешения конфликта представляют собой:
 - + выдвижение своих требований каждой из сторон с одновременной готовностью к компромиссу;
 - обращение за помощью третьей стороны;
 - обязательства, данные участниками конфликта, по восстановлению мирных отношений.
14. Использование в процессе проведения переговоров разных приемов давления, включая угрозы, – это:
15. Ренегат представляет собой человека, который:
 - + после возникновения конфликта со своей группой, вышел из нее и стал вести борьбу извне;
 - имеет завышенный уровень притязаний;
 - выполняет функции посредника в урегулировании конфликтной ситуации.
16. Сравнительно устойчивый и упрощенный образ какого-либо социального объекта называется:
17. Ультиматум – это:
 - + безапелляционное требование одной стороны конфликта к другой с угрозой применения радикальных мер разрешения спора при неисполнении этого требования;
 - форма насилия, которой присущи особая жестокость и устрашение во имя достижения своих целей;
 - готовность воспринимать будущие события максимально объективно.

Формы контроля освоения заданий по самостоятельной внеаудиторной работе по данной теме (реферативные сообщения).

Основная литература

1. Навыки общения с пациентами: учебник. Сильверман, Дж. науч.консультант перевода с англ. А. А. Сонькина. Москва: Гранат, 2018 - 303, [1] с.: ил.
2. Навыки общения с пациентами. Д. Сильверман, С. Кёрц, Д. Дрейпер и др. М.: Гранат, 2018 - 304 с. -ISBN 9785906456335 -Текст: электронный // ЭБС "Букап": [сайт]. - URL: <https://www.books-up.ru/ru/book/navyki-obcsheniya-s-pacientami-7292318/>
3. Психология взаимоотношений врача и пациента: учеб. пос. Ларенцова, Л.И. Москва: ГЭОТАР-Медиа, 2014 - 152 с. - ISBN 978-5-9704-2935-8. - Текст: электронный // ЭБС "Консультант студента": [сайт]. - URL: <https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785970429358.html>
4. Психология лечебного процесса при туберкулезе Валиев Р. Ш. Казань: КГМА, 2014. - 72 с. - ISBN 9785764505497. - Текст: электронный // ЭБС "Букап": [сайт]. - URL: <https://www.books-up.ru/ru/book/psihologiya-lechebnogo-processa-pri-tuberkuleze-10517010/>
5. Основы психологии педагогического конфликта: учебное пособие Медовикова, Е. А.. Кемерово: КемГУ, 2020. — 135 с. — Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. - URL: <https://e.lanbook.com/book/172672>
6. Психология конфликта в образовании: учебное пособие Н. Н. Сафукова, О. А. Долгова, П. Г. Аверьянов, С. А. Гаврилушкин Ульяновск: УлГПУ им. И.Н. Ульянова, 2018. — 95 с. — Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/112101>

7. Формирование коммуникативных навыков будущих врачей в общении с пациентами Тихонова Н. В. Красноярск: КрасГМУ, 2020. - 115 с. - Текст: электронный // ЭБС "Букап": [сайт]. - URL: <https://www.books-up.ru/ru/book/formirovanie-kommunikativnyh-navykov-buducshih-vrachej-v-obcschenii-s-pacientami-11647212/>
8. Общая конфликтология: учебник. Шарков, Ф. И. Москва: Дашков и К, 2018. - 240 с. - ISBN 978-5-394-02402-3. - Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. - URL: <https://e.lanbook.com/book/105552>
9. Биомедицинская этика и коммуникации в здравоохранении Щастный А. Т. Витебск: ВГМУ, 2018. - 310 с. - ISBN 9789854668796. - Текст: электронный // ЭБС "Букап": [сайт]. - URL: <https://www.books-up.ru/ru/book/biomedicinskaya-etika-i-kommunikacii-v-zdravoohranenii-12098042/>