

Конфликт — это наиболее острый способ разрешения значимых противоречий, возникающих в процессе взаимодействия, заключающийся в противодействии субъектов конфликта и обычно сопровождающийся негативными эмоциями.

Функции конфликта:

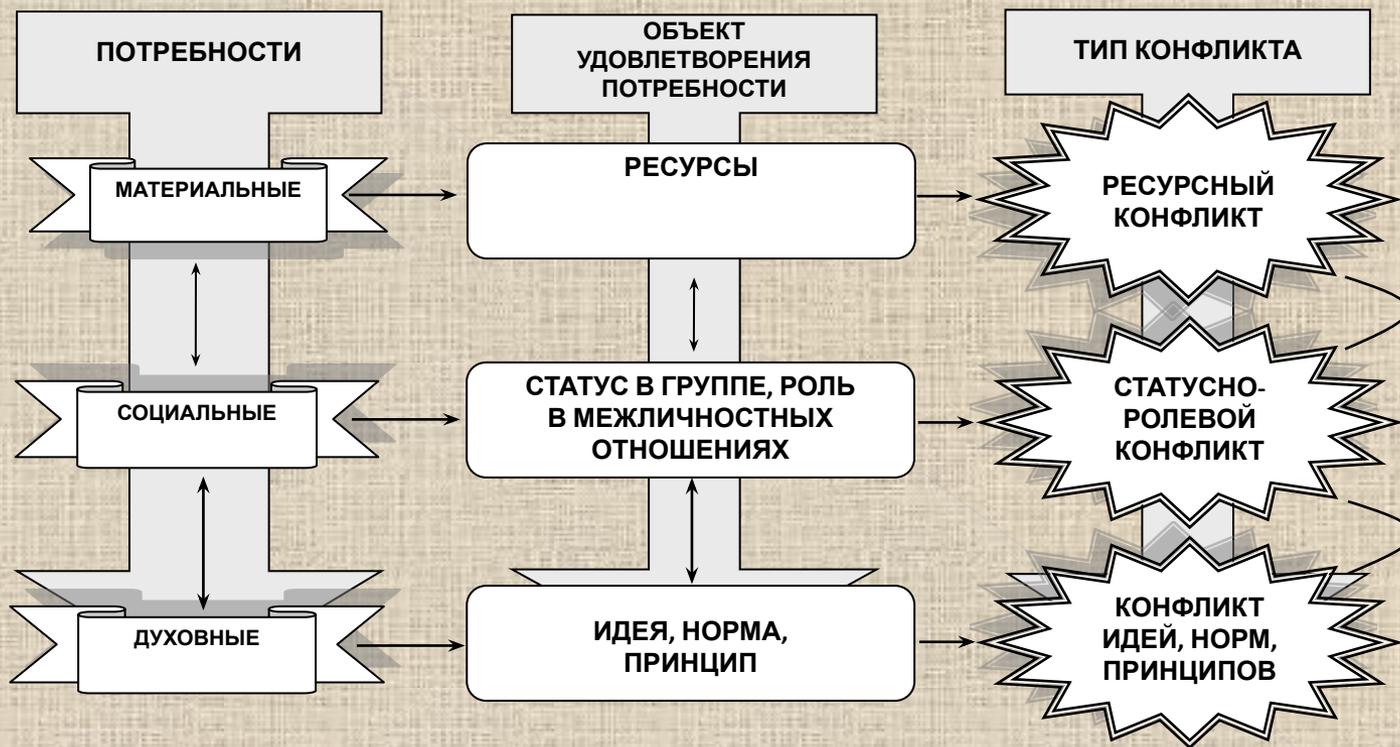
- **диалектическая** — служит для выявления причин конфликтного взаимодействия;
- **конструктивная** — вызываемое конфликтом напряжение может быть направлено на достижение цели;
- **деструктивная** — появляется личностная, эмоциональная окраска взаимоотношений, которая мешает решению проблем.

Управление конфликтом — это целенаправленное обусловленное объективными законами воздействие на его динамику в интересах развития или разрушения той социальной системы, к которой имеет отношение данный конфликт.

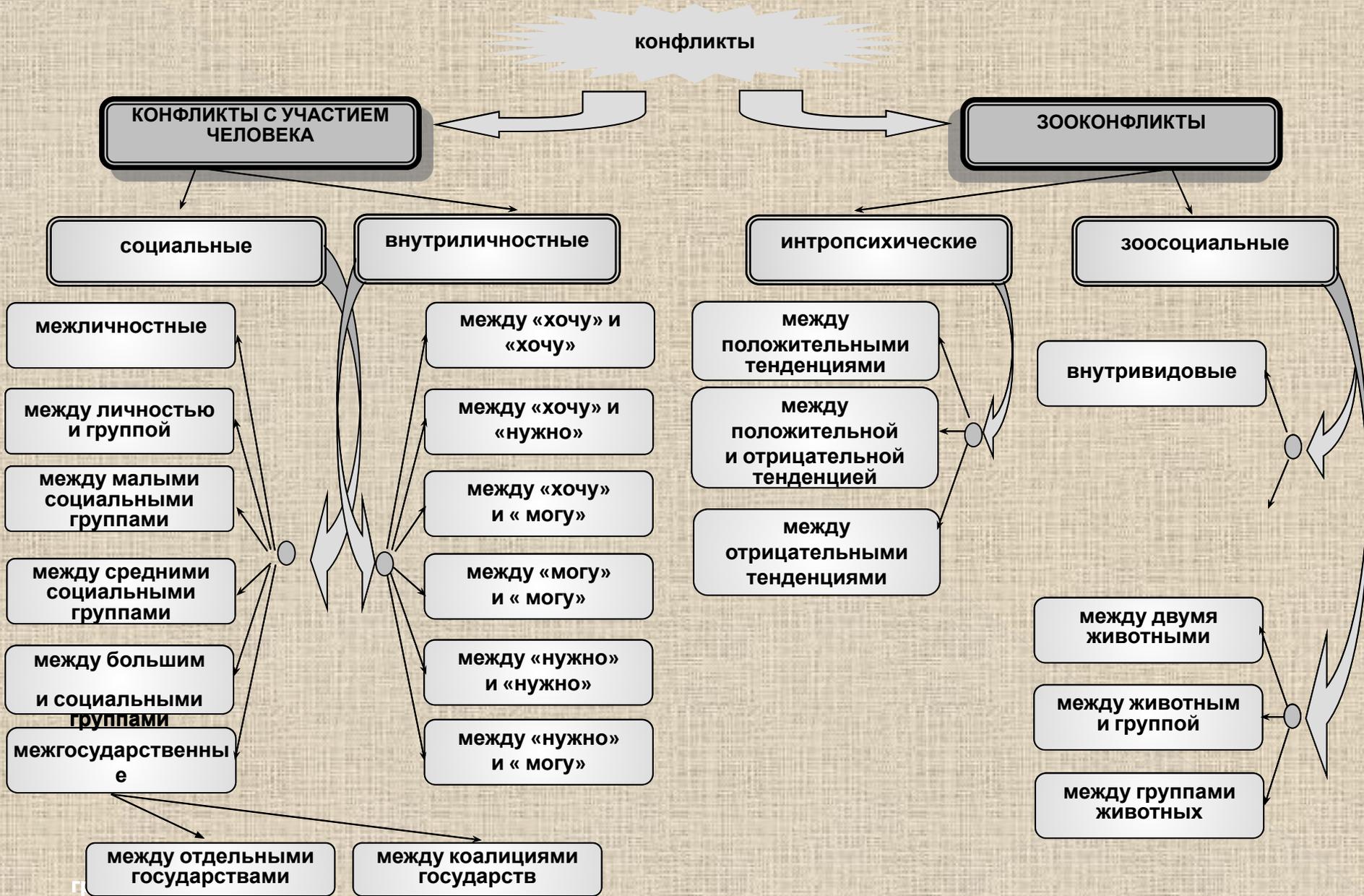
Управление конфликтом можно рассматривать в двух аспектах:

1. *Внутренний аспект* заключается в управлении собственным поведением в конфликтном взаимодействии.
2. *Внешний аспект* управления конфликтами предполагает, что субъектом управления может выступать руководитель (менеджер, лидер и т. п.)

КЛАССИФИКАЦИЯ КОНФЛИКТОВ НА ОСНОВЕ ПОТРЕБНОСТЕЙ СУБЪЕКТОВ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ



ОБЩАЯ ТИПОЛОГИЯ КОНФЛИКТОВ



Межличностный конфликт - открытое столкновение взаимодействующих субъектов на основе возникших противоречий, выступающих в виде противоположных целей, не совместимых в какой-то конкретной ситуации.

Отличительные особенности межличностного конфликта:

1. Противоборство людей происходит непосредственно, здесь и сейчас, на основе столкновения их личных мотивов.
2. Проявляется весь спектр известных причин: общих и частных, объективных и субъективных.
3. Межличностные конфликты для субъектов конфликтного взаимодействия являются своеобразным полигоном проверки характеров, темпераментов, проявления способностей, интеллекта, воли и других индивидуально-психологических особенностей.
4. Отличаются высокой эмоциональностью и охватом практически всех сторон отношений между конфликтующими субъектами.
5. Затрагивают интересы окружения.

Виды межличностных конфликтов:

1. По направленности:

- горизонтальные – участники не подчиняются друг другу,
- вертикальные – участники находятся в подчинении друг с другом,
- смешанные – где есть обе составляющие (организация).

2. По значению:

- конструктивные (созидательные) - оппоненты не выходят за рамки этических норм, деловых отношений, разумных аргументов, приводит к развитию отношений между людьми;
- деструктивные (разрушительные) - одна из сторон жёстко настаивает на своей позиции и игнорирует вторую, одна из сторон прибегает к осуждаемым методам борьбы.

3. По характеру причин:

- объективные,
- субъективные (плохое настроение, самочувствие).

4. По сфере разрешения:

- деловые,
- личностно-эмоциональные.

5. По форме проявления:

- скрытые (плохо осознаются людьми),
- открытые (осознаются).

6. По времени протекания:

- ситуативные,
- пролонгированные (длительные).

В зависимости от взаимной направленности субъектов и межличностных отношений (симпатии-антипатии) межличностные конфликты могут классифицироваться следующим образом.

1. Групповые конфликты -противоборство, в котором хотя бы одна сторона представлена малой социальной группой. В зависимости от участников выделяют два типа групповых конфликтов "личность-группа" и "группа-группа".

2. Межгрупповые конфликты . Противоборствующие стороны - группы (малые, средние и микрогруппы). В основе - столкновение противоположно направленных групповых мотивов.

3. Международные конфликты . Основными субъектами преимущественно являются государства.

4. Конфликты по вертикали . Причины конфликтов в звене "руководитель-подчиненный". Среди причин конфликтности отношений руководителя и подчиненного выделяют объективные и субъективные.

5. Инновационные конфликты - имеет полимотивированный характер. Направленность мотиваций оппонентов различна. У новатора они более общественно-ориентированы, у консерватора - лично-ориентированы.

6. Семейные конфликты.

ПРИЧИНЫ КОНФЛИКТОВ

объективные

обстоятельства социального взаимодействия людей, которые привели к столкновению их интересов, взглядов, потребностей

организационно-управленческие причины

создание предконфликтной обстановки

субъективные

связаны с индивидуально-психологическими особенностями оппонентов, социально-психологических и личностных особенностей

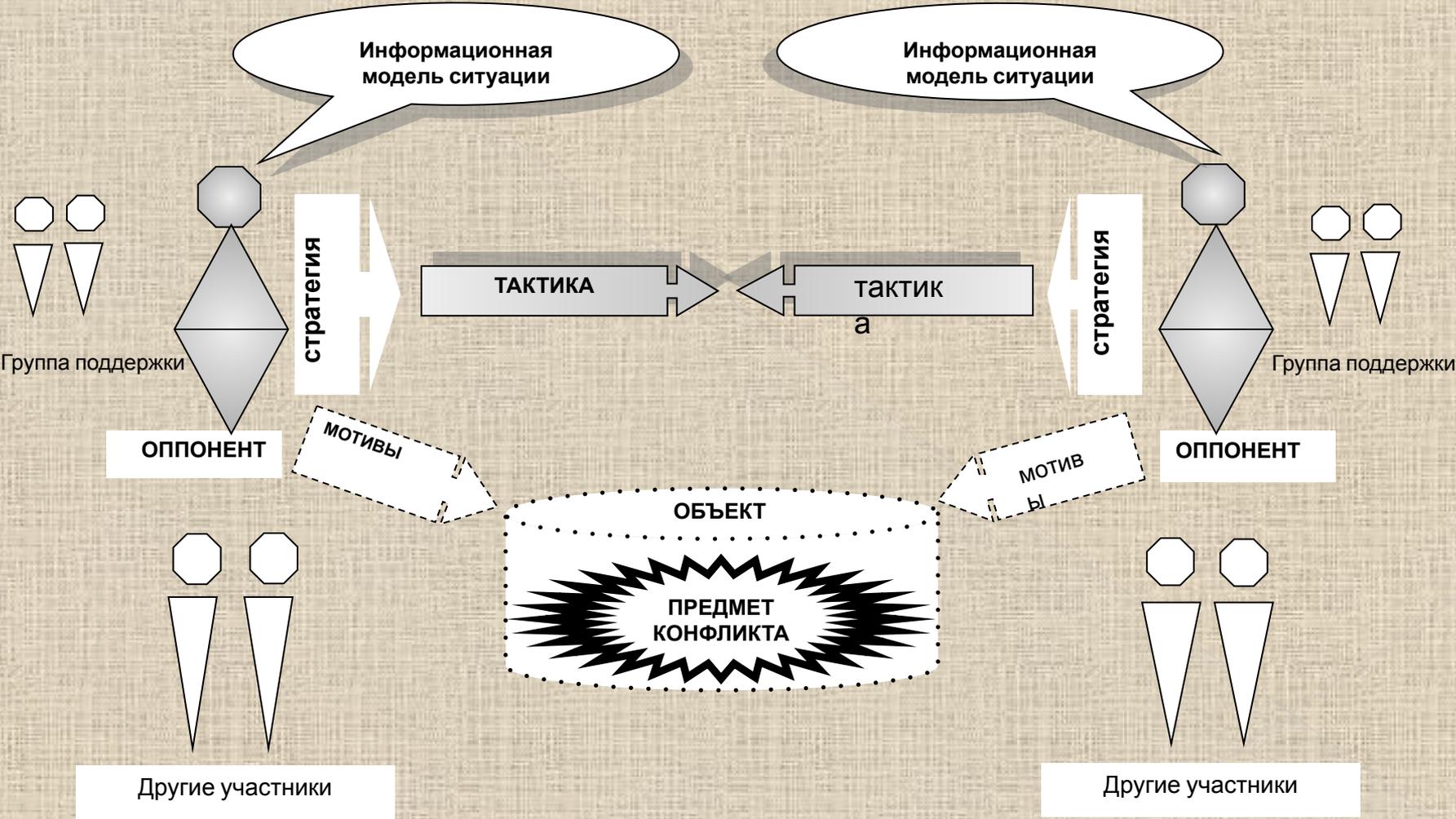
жесткое разделение на субъективные и объективные причины неправомерно

у любого конфликта есть комплекс субъективно-объективных причин

В структуре конфликта выделяют:

- объект (предмет спора);
- субъекты (отдельные индивиды, группы, организации);
- условия протекания конфликта;
- масштаб конфликта (межличностный, локальный, региональный, глобальный);
- стратегии и тактики поведения сторон;
- исходы конфликтной ситуации (последствия, результаты, их осознание).

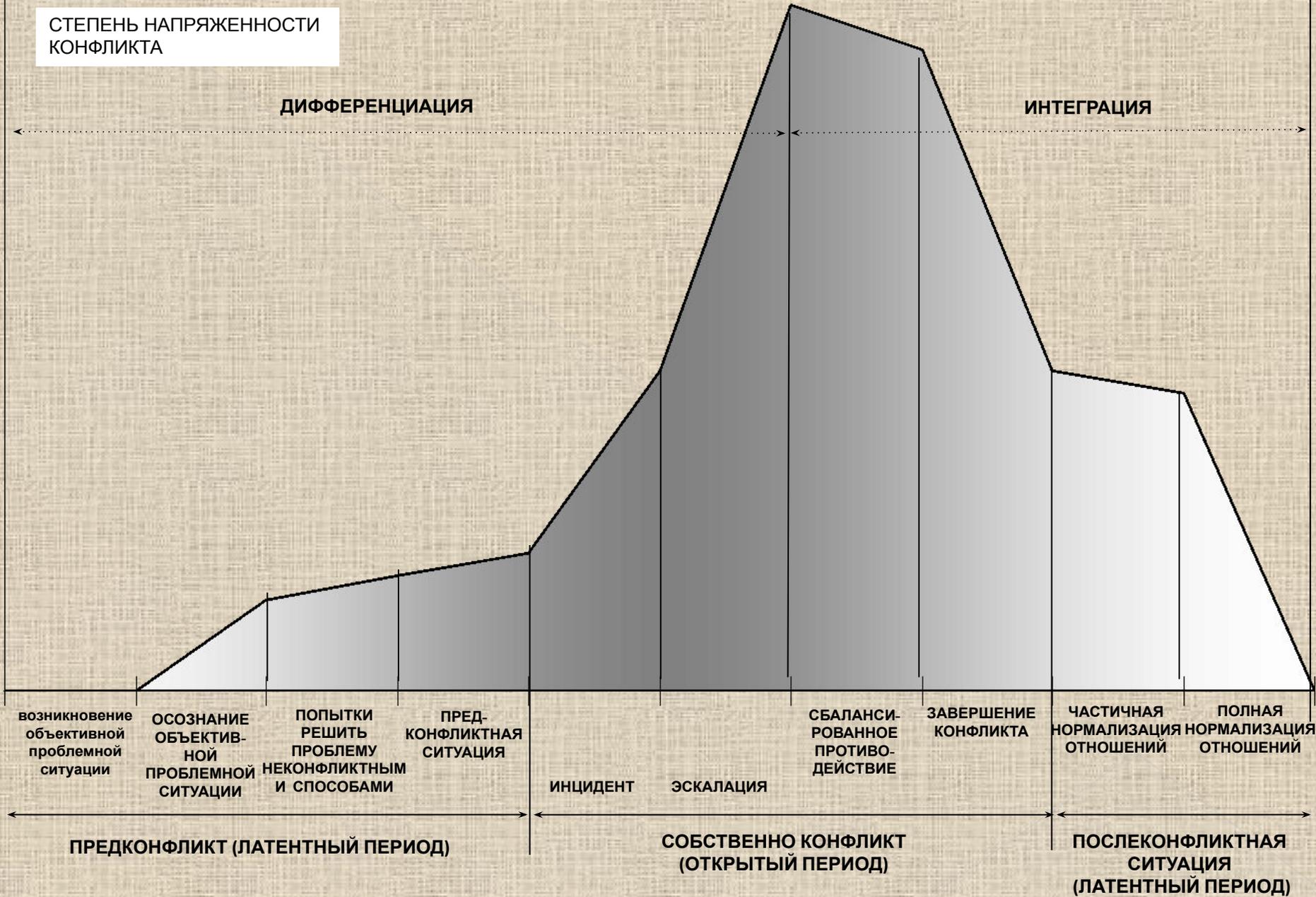
СТРУКТУРА КОНФЛИКТА



Всякий реальный конфликт представляет собой сложный динамический процесс, включающий следующие основные стадии:

- **предметная ситуация** — возникновение объективных причин конфликта
- **конфликтное взаимодействие** — инцидент или развивающийся конфликт
- **разрешение конфликта** (полное или частичное).

ОСНОВНЫЕ ПЕРИОДЫ И ЭТАПЫ ДИНАМИКИ КОНФЛИКТА



ОСНОВНЫЕ СТРАТЕГИИ ПОВЕДЕНИЯ В КОНФЛИКТЕ

УРОВЕНЬ НАПРАВЛЕННОСТИ
НА ОППОНЕНТА

ВЫСОКИЙ

СРЕДНИЙ

НИЗКИЙ

РИЦАТЕЛЬНАЯ ОЦЕНКА
ОТНОШЕНИЙ

НИЗКИЙ

СРЕДНИЙ

ВЫСОКИЙ

СОТРУДНИЧЕСТВО

ПРИСПОСОБЛЕНИЕ, УСТУПКА

КОМПРОМИСС

УХОД, ИЗБЕГАНИЕ

СОПЕРНИЧЕСТВО, ПРИНУЖДЕНИЕ

УРОВЕНЬ НАПРАВЛЕННОСТИ
НА СОБСТВЕННЫЕ
ИНТЕРЕСЫ

