

Конфликтология в социальной работе

доцент каф. ИСР ТУСУР
М.Ю. Ким

**Конфликтология (от греч. –
konfliktus - «столкновение»,
«спор», «разногласие») –**
наука о закономерностях
возникновения, развития
конфликтов, а также принципах,
способах и приемах их
конструктивного регулирования.

Конфликтология учит:

- Управлять конфликтами
- Разрешать конфликты
- Распознавать природу конфликтов, их причины и мотивы
- Определять формы конфликтов и выбор путей их разрешения

Понятие конфликта

Здравомыслов Л.Г.: «Конфликт - это важнейшая сторона взаимодействия людей в обществе, своего рода клеточка социального бытия»

Гришина Н.В., Дружинин В.В. рассматривают конфликт как «естественное условие взаимодействия людей, в основе которого лежат противоречия, существенные различия между интересами и ценностями субъектов социальных связей»

Васильева В.И.: «Конфликт есть предельный случай обострения противоречий, выражающийся в многообразных формах борьбы между индивидами и различными социальными общностями, направленной на достижение экономических, социальных, политических, духовных интересов и целей»

Под конфликтом понимается наиболее острый способ разрешения значимых противоречий, возникающих в процессе взаимодействия, заключающийся в противодействии субъектов конфликта и обычно сопровождающийся негативными эмоциями.

- Конфликт – это распространенная черта социальных систем, а потому должен рассматриваться как естественный фрагмент человеческой жизни. Мы должны перестать воспринимать его как патологию или аномалию.
- Конфликт – это нормально

Изменение отношения к конфликтам в сторону признания их нормальности и возможности регуляции

Признаки конфликта

1. Конфликт всегда возникает на основе противоположно направленных мотивов и суждений. Такие мотивы и суждения являются необходимым условием возникновения конфликта.
2. Конфликт – это всегда противоборство субъектов социального взаимодействия, которое характеризуется нанесением взаимного ущерба (морального, материального, физического, психологического и т.п.).

классификация конфликтов

- По **масштабу** — *общими, локальными*
- По **стадиям развития** — *зарождающимися, зрелыми или угасающими.*
- По **степени осмысленности** — *слепыми или рациональными.*

- По **формам протекания** — *мирными* или *немирными*.
- По **продолжительности** — *кратковременными* и *затяжными*
- По **отношению к отдельному субъекту конфликты** — *внутренними* и *внешними*.

- С точки зрения **организационных уровней** – горизонтальными и вертикальными.
- По **сфере возникновения** деловые и личные
- По **распределению потерь и выигрышей** симметричные и асимметричные

- Исходя из степени внешнего проявления – скрытным (латентным) или открытым.
- По последствиям конструктивными и деструктивными.

Этапы и фазы конфликта.

- *Первый этап* – Возникновение и развитие конфликтной ситуации. Конфликтная ситуация создается одним или несколькими субъектами социального взаимодействия и является предпосылкой конфликта.

- *Второй этап* – Осознание конфликтной ситуации хотя бы одним из участников социального взаимодействия и эмоциональное переживание им этого факта.

- **Третий этап** – Начало открытого конфликтного взаимодействия. Этот этап выражается в том, что один из участников социального взаимодействия, осознавший конфликтную ситуацию, переходит к активным действиям (в форме демарша, заявления, предупреждения и т. п.), направленным на нанесение ущерба «противнику».
- Другой участник при этом сознает, что данные действия направлены против него, и, в свою очередь, предпринимает активные ответные действия против инициатора конфликта.

- ***Четвертый этап*** – Развитие открытого конфликта. На этом этапе участники конфликта открыто заявляют о своих позициях и выдвигают требования. Вместе с тем они могут не осознавать собственных интересов и не понимать сути и предмета конфликта.

- Пятый этап - завершение **конфликта** по любым причинам (разрешение, перемирие, тупик).

Фазы конфликта непосредственно связаны с его этапами

- Начальная фаза
- Фаза подъема
- Пик конфликта
- Фаза спада

Завершение конфликта

- Завершение конфликта – это окончание конфликта по любым основаниям.
- *Основные формы завершения конфликта:* разрешение, урегулирование, угасание, устранение, перерастание в другой конфликт.

Разрешение конфликта

- Это совместная деятельность его участников, направленная на прекращение противодействия и решения проблемы, которая привела к столкновению.

Урегулирование конфликта

- отличается от решения тем, что в устраниении противоречий между оппонентами принимает участие третья сторона. Ее участие возможно как с согласия противоборствующих сторон, так и без их согласия.

Угасание конфликта

- это временное прекращение противодействия при сохранении основных признаков конфликта: разногласий и напряженных отношений.
- Конфликт переходит с явной формы в скрытую.

Угасание конфликта обычно происходит в результате:

- истощение ресурсов обеих сторон, необходимых для борьбы;
- потери мотива к борьбе, снижение важности объекта конфликта;
- переориентации мотивации оппонентов (новые проблемы, более серьезные, чем борьба в конфликте).

Устранение конфликта

- Воздействие на конфликт, в результате которого ликвидируются структурные элементы конфликта.
- существуют ситуации, требующие быстрых и решительных воздействий на конфликт (угроза насилия, гибели людей).

Устранение конфликта возможно следующими способами:

- изъятием из конфликта одного из оппонентов (переход в другой отдел, филиалы; увольнения с работы);
- исключением взаимодействия оппонентов на длительное время (отправление в командировки одного или обоих т.п.);

- устранением объекта конфликта (мать отнимает у детей игрушку, из-за которой возникла ссора);
- устранением дефицита объекта конфликта (у третьей стороны есть возможность обеспечить каждую из сторон-конфликта объектом, владение которым она стремилась).

- **Перерастание в другой конфликт** происходит, когда в отношениях сторон возникают новые, более серьезные противоречия и происходит смена объекта конфликта.

Результат конфликта

- Результат конфликта рассматривается как результат борьбы с точки зрения состояния сторон и их отношение к объекту конфликта.

Результатами конфликта могут быть:

- устранение одной или обеих сторон;
- прекращение конфликта с
возможностью его возобновления;
- победа одной из сторон (завладение
объектом конфликта);

- деление объекта конфликта (симметричный или асимметричный);
- согласие с правилами совместного использования объекта;

- равнозначная компенсация одной из сторон за обладание объектом другой стороной;
- отказ обеих сторон от посягательств на данный объект;

Стратегии преодоления конфликта

- Стратегия выхода из конфликта представляет собой основную линию поведения оппонента во время решения конфликта.

Выделяют пять основных стратегий:

- соперничество,
- компромисс,
- сотрудничество,
- уход,
- приспособление.

Соперничество

- **Соперничество** заключается в навязывании другой стороне выгодного для себя решения.
- Соперничество оправдано в случаях: явной конструктивности предлагаемого решения; выгоды результата для всей группы или организации; отсутствие времени на договоренность с оппонентом.

- Соперничество целесообразно в экстремальных и принципиальных ситуациях, в случае дефицита времени и высокой вероятности опасных последствий.

- **Компромисс** состоит в желании оппонентов завершить конфликт частичными уступками.
- Он характеризуется отказом от части требований, которые ранее выдвигались, готовностью признать претензии другой стороны частично обоснованными, готовностью простить.

- **Компромисс** эффективен в случаях:
понимания оппонентом, что он и
соперник имеют равные возможности;
наличия взаимоисключающих
интересов; удовлетворения временным
решением; угрозы потерять все.

- **Приспособление или уступка,** рассматривается как вынужденный или добровольный отказ от борьбы и сдача СВОИХ ПОЗИЦИЙ.

- Принять такую стратегию оппонента вынуждают различные мотивы: осознание своей неправоты, необходимость сохранения хороших отношений с оппонентом, отсутствие шансов на иной результат и др.

Уход

- **Уход** от решения проблемы или избегание, является попыткой выйти из конфликта при минимальных потерях.
-
- Оппонент переходит к ней после неудачных попыток реализовать свои интересы с помощью активных стратегий.

- Уход может быть вполне конструктивной реакцией на длительный конфликт.
- Избежание, применяется при отсутствии сил и времени для устранения противоречий, нежелании решать проблему вообще и др.

Общая логика предупреждения социального конфликта включает следующие взаимосвязанные моменты:

- как можно более раннее распознавание и выявление противоречий, провоцирующих социальный конфликт;
- сбор полной, объективной, всесторонней оперативной информации о сути, источниках и причинах конфликта;
- структурно-динамический анализ и диагностику развертывающегося противоборства;
- конфликтологический анализ совокупности имеющихся в резерве ресурсов, технологических методов, приемов, средств, и определение возможностей в целях смягчения, ослабления, пресечения или локализации противостояния;
- прогнозирование развития конфликтной ситуации в целях определения возможных вариантов и ситуаций будущего противостояния;
- определение правил конфликтного взаимодействия.

- Спасибо за внимание!