

КОНФЛИКТ:

**ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ
ИСТОРИЯ ИЗУЧЕНИЯ
ДИНАМИКА И ТЕНДЕНЦИИ РАЗВИТИЯ
КЛАССИФИКАЦИЯ
СТРУКТУРА
ПАРАМЕТРЫ**

Доцент кафедры туризма ИФКСиТ,
кандидат филологических наук
Захарченко С. О.

Петрозаводск

2017

Конфликт (лат. *conflictus* - столкновение) - столкновение противоположно направленных целей, интересов, позиций, мнений или взглядов оппонентов или субъектов взаимодействия.

- Конфликты могут быть скрытыми или явными, но в основе их всегда лежит отсутствие согласия.



© Can Stock Photo

Главную роль в возникновении конфликтов играют **конфликтогены** - слова, действия (или бездействия), способствующие возникновению и развитию конфликта.



Три основных типа конфликтогенов:

- стремление к превосходству;
- проявления агрессивности;
- проявления эгоизма.

Причины конфликтов

Причины возникновения конфликтной ситуации

Распределение
ресурсов

Различия в манере
поведения и
жизненном опыте

Взаимозависимость
задач

Различия во взглядах
и ценностях

Различия в
целях

Плохие
коммуникации

ИСТОРИЯ ИЗУЧЕНИЯ КОНФЛИКТОВ

1.

- *VII-VI вв. до н.э.* Китайские философы полагали, что развитие всего живого заключается именно в борьбе противоположностей.
- *XVIII в.* Адам Смит: *классовое деление общества и экономическое соперничество между ними лежат в основе конфликта.*

Гегель: одной из причин конфликта является социальная поляризация между «накоплением богатства» и «привязанным к труду классом».

XIX в. социологи М. Вебер и Л. Гумпилович:

- конфликт идет на пользу обществу,
- он неизбежен
- стимулирует социальное развитие.



2. ИСТОРИЯ ИЗУЧЕНИЯ КОНФЛИКТОВ



- **XX в.** Георг Зиммель сформулировал современное понятие «социального конфликта».
- Ральф Дарендорф создал **теорию конфликтной модели общества**: общество подвержено социальным изменениям, и уже вследствие этих изменений возникают социальные конфликты. Причина социальных конфликтов кроется в конфликте интересов.
- американский ученый **Кеннет Эварт Боулдинг** утверждал, что необходимо контролировать конфликты, происходящие в современном обществе.
- Среди отечественных ученых значительное внимание проблеме изучения конфликта уделяют **Е.М. Бабосов, Н.Ф. Вишнякова, В.П. Шейнов**.

Основные подходы к изучению конфликта:

- - Деятельностный
- - Личностный
- - Организационный



Основные практические подходы к изучению конфликта



- *Экспериментальное конструирование конфликта*
- *Личностные опросники и тесты, различные варианты социометрии*
- *Исторический (ретроспективный)*

Общенаучные принципы изучения конфликтов

- *Принцип развития* требует при изучении конфликтов выявлять тенденции их эволюции - постепенное, длительное, непрерывное развитие конфликта от одних форм к другим, чаще от простых к более сложным.
- *Принцип всеобщей связи* ориентирует на то, что, изучая конфликт, нельзя ограничиваться рассмотрением отдельных элементов, а необходимо стремиться исследовать максимальное количество существенных связей конфликта с другими явлениями и между его подструктурами.



- ***Принцип диалектического единства теории, эксперимента и практики*** раскрывает диалектику движения знания к истине и определяющую роль практики в процессе познания.
- ***Принцип системного подхода*** ориентирует рассматривать конфликты как сложно организованные объекты, состоящие из иерархически связанных подсистем и входящие, в свою очередь, в качестве подсистем в системы более высокого уровня.
- ***Принцип конкретно-исторического подхода*** показывает необходимость учета в процессе изучения конфликтов всех конкретных условий их развития.
- ***Принцип объективности*** требует минимизировать влияние личных и групповых интересов, установок, других субъективных факторов на процесс и результаты исследования конфликтов. Изучая конфликты, необходимо видеть их такими, каковы они есть.

А.Я. Анцупов и С.В. Баклановский, также выделяют еще пять принципов конфликтологии:

- *принцип междисциплинарности*, ориентирующий на максимально-широкое использование достижений всех отраслей конфликтологии;
- *принцип преемственности*, требующий максимально полного знания всего основного, что сделано по проблеме конфликта;
- *принцип эволюционизма*, ориентирующий на учет основных закономерностей эволюции конкретных видов конфликтов при их исследовании;
- *принцип личностного подхода* формулируется как необходимость выявления и учета конкретных личностных особенностей конкретных людей, выступающих центральным звеном конфликтов всех без исключения уровней;
- *принцип поиска скрытого содержания конфликтов* ориентирует на изучение не только доступной информации, но и скрытых, глубинных причин конфликтов.



Методы изучения конфликтов

- **Анализ документов.** Используется для ретроспективного анализа конфликтов.
- **Системно-ситуационный анализ** конфликта использует в качестве единицы анализа конфликтную ситуацию, имеющую определенные содержательные и динамические характеристики, временные и пространственные границы.
- **Анализ деятельности.** Метод, использующий анализ влияния конфликтной ситуации на процесс и результаты деятельности субъектов конфликта.
- **Анализ поведения участников.** Использует в качестве единицы анализа поведенческие акты субъектов в конфликтной ситуации.
- **Наблюдение** - метод исследования конфликта путем целенаправленного, организованного, непосредственного восприятия и фиксирования конфликтных событий. Применяется для изучения конфликтов различного уровня - от внутриличностного до межгосударственного. Эффективность метода обеспечивается тем, что в ходе наблюдения конфликт воспринимается непосредственно.
- **Эксперимент** — метод, отличающийся активным вмешательством в ситуацию со стороны исследователя, осуществляющего планомерный и активный контроль за одной или несколькими переменными и регистрацию происходящих изменений в изучаемом явлении.

Методы изучения конфликтов

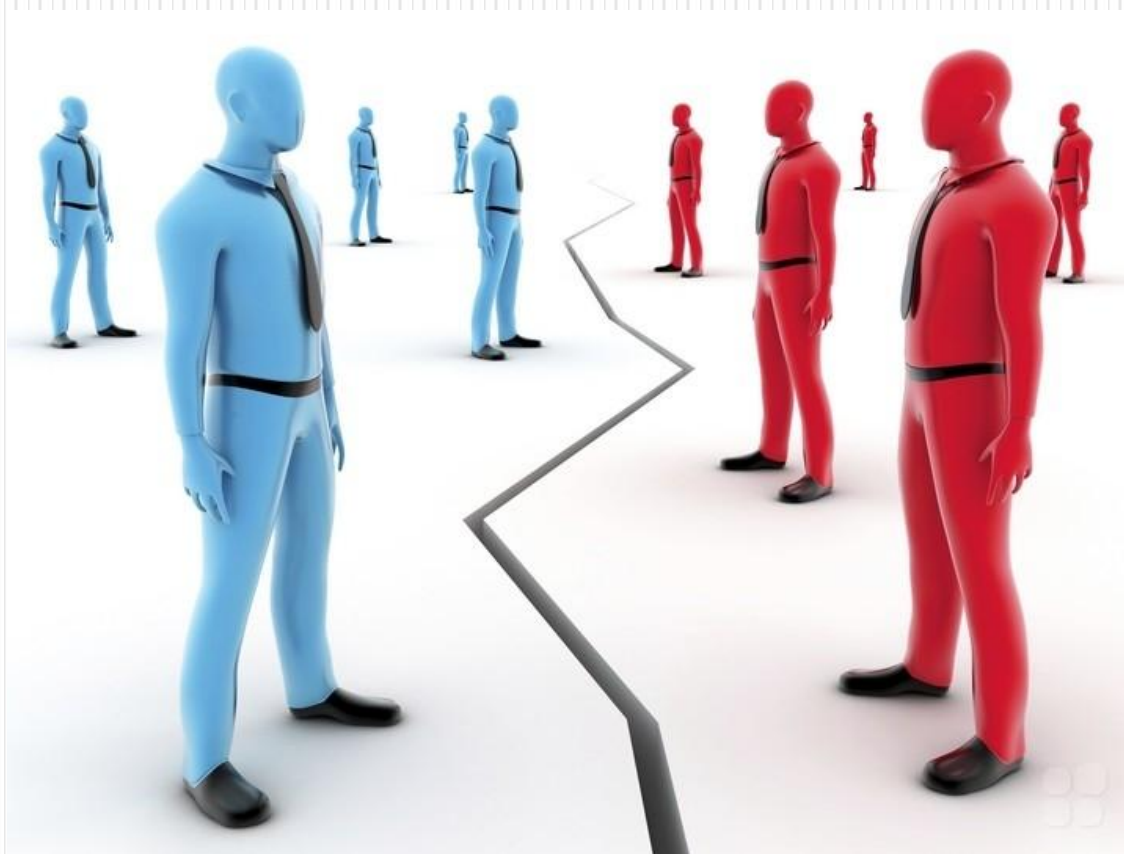
- **Метод опроса** . Используются анкетирование, беседы, массовые и экспертные опросы.
- **Социометрия** - метод, применяемый для оценки межличностных эмоциональных связей в группе (организации), разработан американским социальным психологом и психиатром Я. Морено. Используется для выявления напряженных, конфликтных взаимоотношений в малых социальных группах.
- **Модульный социогест оценки межличностных взаимоотношений и конфликтов** разработан на основе социометрии, эффективен при изучении конфликтных явлений и позволяет менеджеру комплексно оценить взаимоотношения персонала.
- **Личностные тесты**. При отсутствии тестов, специально предназначенных для определения уровня межличностной конфликтности человека, специалисты используют ряд апробированных тестов, которые фиксируют выраженность качеств, свойств и состояний, свидетельствующих о повышенной конфликтности личности.
- **Математическое моделирование** - исследование конфликтов с помощью их реальных или идеальных математических моделей.

Динамика конфликта



1. степенью сложности;
2. силой эмоционального компонента;
3. степенью решимости сторон добиваться достижения своих целей;
4. реальными возможностями удовлетворения претензий сторон;
5. наличие материальных, финансовых, организационных средств у сторон;
6. готовностью участников идти на уступки друг другу;
7. вмешательством внешних факторов и другими.

Классификация конфликтов по различным основаниям



1. В зависимости от состава участников,

конфликты делятся на:

- *-внутриличностные*
- *межличностные*
- *групповые*
- *организационные и т.д.*



В аспекте потребностей

2.

конфликты могут делиться на:

- *материальные*
- *статусно-ролевые*
- *духовные*



По направленности

3.

конфликты подразделяются на:

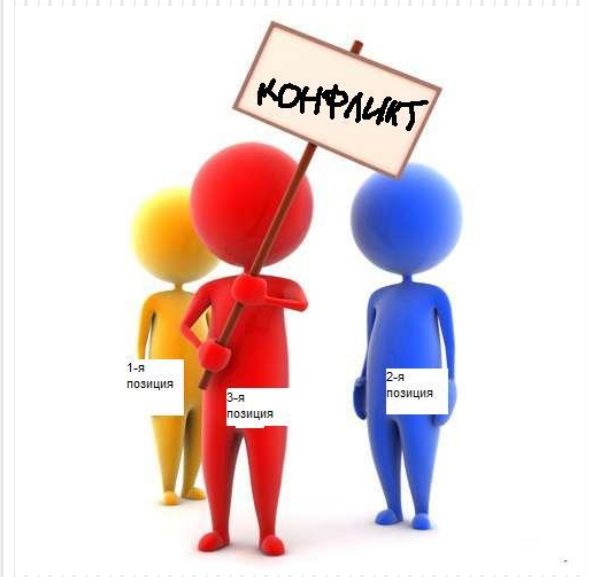
- *горизонтальные, которые возникают между партнерами, коллегами*
- *вертикальные – между подчиненными и начальством*

По временным параметрам

4.

конфликты могут делиться на:

- *кратковременные*
- *быстротечные*
- *длительные:*
 - государственные
 - национальные
 - религиозные



По критериям результативности

5.

- *конструктивные, нормальные, позитивные*
- *деструктивные, патологические, негативные*

6. По легальности существования

- *открытые*
- *латентные*

7. В зависимости от интенсивности,

уровня антагонизма отношения между сторонами конфликта

- *радикально конфликтные*
- *частично конфликтные*

8. По направленности развития

- *субъекты*
- *цели*

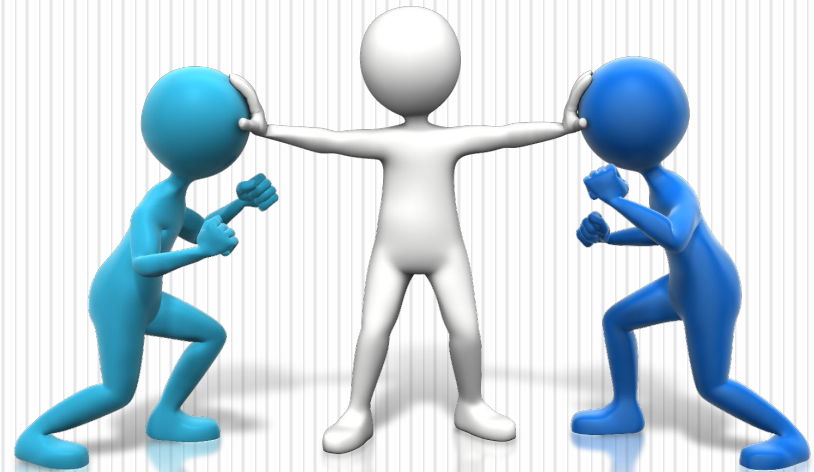


9. По типам

- *когнитивные*
- *мотивационные*

● **КОГНИТИВНЫЕ** конфликты, отражающие противоположные или противоречивые точки зрения на события, факты. Они протекают в форме дискуссий, споров, полемики на страницах газет и журналов и т.д. Если дискуссия ведется цивилизованно, то обычно не возникает опасности перехода этого типа в

● **МОТИВАЦИОННЫЕ**, в основе которых лежат столкновения коренных интересов сторон.



СТРУКТУРА



Стороны, участвующие в конфликте (*конфликтанты*, сочувствующие, провокаторы, примирители, консультанты, невинные жертвы)

Зона разногласий (предмет спора, факт, вопрос обсуждения)

Представления о ситуации

Мотивы (осознанные и неосознанные мотивы)

Действия

Зона разногласий

состоит из **объективных** и **субъективных** факторов конфликта



- **Объективные факторы** -- это реально существующие в действительности обстоятельства. Например, социальное неравенство, классовые противоречия, конкуренция на рынке, ограниченность ресурсов, дефицит, утрата и искажение информации. Что касается личности, то объективными факторами в данном случае являются образование, квалификация, интеллектуальное развитие, возможности личности, ее глубинные установки и потребности.
Из-за существования объективных факторов конфликты неизбежны. Главное то, как они будут протекать.
- **Субъективные факторы** -- это иллюзорные, кажущиеся обстоятельства, представления сторон.

Основные виды конфликтных действий

- создание прямых или косвенных помех для осуществления планов и намерений другой стороны;
- невыполнение другой стороной своих обязанностей и обязательств;
- захват или удержание того, что, по мнению данной стороны, не должно находиться во владении другой стороны;
- нанесение прямого или косвенного вреда имуществу или репутации (например, распространение порочащих слухов);
- унижающие человеческое достоинства действия (в том числе, словесные оскорбления или оскорбительные требования);
- угрозы и другие принуждающие действия, заставляющие человека делать то, что он не хочет и не обязан делать;
- физическое насилие.

ПАРАМЕТРЫ

к параметрам конфликта относятся:

- причины;
- острота;
- длительность;
- последствия.



1. Причины конфликта

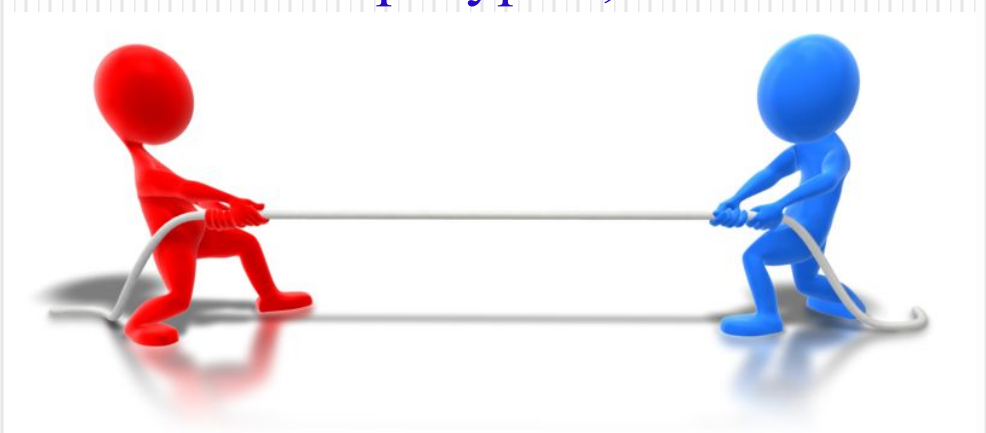
- ***Конфликт может возникнуть из-за разных взглядов, ценностей.*** Примером может послужить конфликт между людьми разного поколения, который встречается абсолютно везде: на работе, дома, на улице, одним словом там, где понятия, взгляды и мнения пожилых людей встречаются со взглядами людей младшего поколения. На наличие этой причины в своих трудах указывали Эмиль Дюркгейм и Толкотт Парсонс.
- ***Конфликты по идеологическим причинам*** возникают между людьми с разными религиозными концессиями, социально-политическими устремлениями и т.д.
- ***Причиной конфликта могут стать и различные формы экономического и социального развития.***
- Так же часто возникают конфликты ***из-за отношений между элементами социальной структуры.***

Основные причины конфликтов



2. Острота конфликта

- Показателем остроты можно назвать темп сокращения психологических и материальных ресурсов.
- Острота конфликта зависит от ситуации (нужно ли незамедлительно действовать), а так же от социально-психологических характеристик.
- Острый конфликт непродолжителен по времени, но в то же время он гораздо более разрушителен для сторон, поскольку быстро уничтожает их ресурсы, понижает их статус, позиции.



3. Длительность конфликта

- Длительность конфликта играет большую роль для сторон, поскольку от нее зависит насколько масштабными и стойкими будут изменения в группах и системах.
- Нужно учесть еще и то, что зачастую длительные конфликты приводят к накоплению обид, что приводят к новым конфликтам, либо еще больше разогревает старые.



4. Последствия конфликта

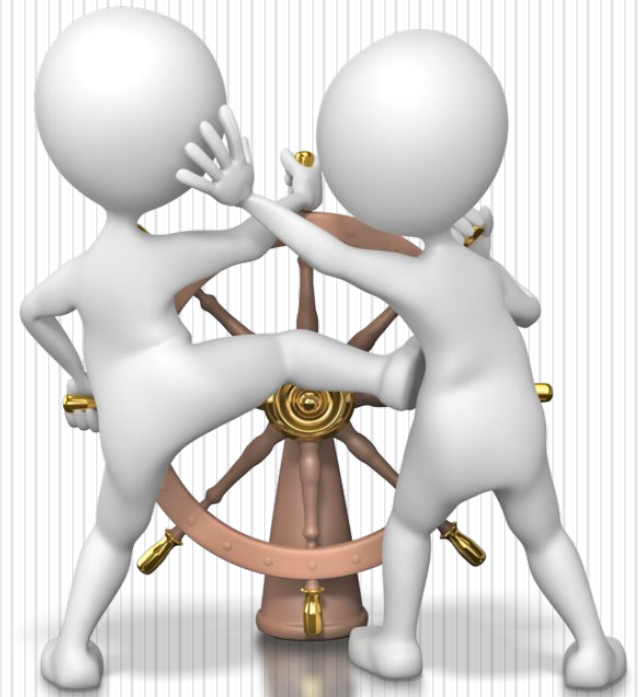


Точки зрения ученых:

- Одни ученые считают, что конфликты ведут к беспорядкам, иногда даже кровопролитию, способствуют внутригрупповому напряжению, разрушают устоявшиеся структуры, порядки, взгляды и т.п. Такие конфликты называют **дезинтегративными**.
- Другие ученые полагают, что конфликты помогают решить проблемы, найти выход из сложившихся ситуаций, сплачивают людей, помогают наладить отношения с другими группами. Ученые полагают, что именно благодаря конфликтам появляются новые нормы, новые правила, Такие конфликты называют **интегративными**.

Задания для семинара:

- Динамика и тенденции развития конфликтов
- Классификации конфликтов
- Структура конфликта
- Факторы, влияющие на возникновение и развитие конфликтов



Спасибо за
внимание!

