



*«Психологическая
сущность конфликта»*

Что такое конфликт?

Конфликт представляет собой систему социально-психологического взаимодействия между людьми или группами людей (конфликтантами) в виде столкновения, противоборства, содержание которого определяется противоречиями, противоположными интересами, угрозами удовлетворения их актуальных потребностей и компонентами иррационального поведения.



Принципиальным в понимании конфликта является выделение ключевых понятий – **противоречие** и **интерес**. Но не каждое противоречие приводит к конфликту, а лишь те, которые:

- заставляют человека (или группу) осознавать противоположность интересов, которые вызывают противоречия;
- определяют некий уровень соответствующей конфликту мотивации и поведения.

Конфликты происходят повсюду, где существуют люди и являются нормальным явлением существования социума.

"Если в вашей жизни нет конфликтов, проверьте, есть ли у вас пульс" – говорит известный американский психолог Ч. Диксон, занимающийся конфликтами.

Позитивные и негативные функции конфликтов

Позитивные функции:

- конфликт способствует возрастанию степени сплоченности и организованности группы;
- стимулирует предприимчивость и творчество конфликтантов;
- помогает выявить проблему и различные точки зрения на неё, разные подходы к устранению проблем;
- конфликт выполняет диагностическую функцию, показывая реальную картину отношений между членами группы.

Негативные функции:

- ухудшение социально-психологического климата;
- неадекватное, социально неоправданное восприятие конфликтующими сторонами друг друга, а также непонимание их коренных интересов;
- снижение активности сотрудничества конфликтантов во время конфликта и после него;
- формируется дух конфронтации и противоборства в ущерб эффективному решению реальных проблем и преодолению разногласий.

Структурные компоненты конфликта

**Объект
конфликта**

**Участники
конфликта**

**Конфликтная
ситуация**

Инцидент

Объект конфликта — социальное явление (чаще всего спорный вопрос, проблема), которое вызвало данную конфликтную ситуацию. Борьба за право владеть этим явлением и приводит к конфликту.

Участники (оппоненты) конфликта — это отдельные личности, группы людей и даже организации. Наличие объекта и участников (оппонентов) конфликта создает **конфликтную ситуацию**.

Для того чтобы конфликт перерос из потенциального в реальный, необходим **инцидент**, то есть действия со стороны участников конфликта.

**Конфликт =
конфликтная
ситуация +
инцидент.**



Психологические компоненты конфликта:

1. мотивы, цели, потребности, которые движут участником конфликта;
2. способы и тактика поведения участника при конфликтном взаимодействии;
3. информационная составляющая моделей поведения участников.

Причины возникновения конфликтов

Выделяют **объективные и субъективные факторы**.

1. Объективными факторами конфликта являются реально существующие противоречия. Они связаны с основами жизнедеятельности и базовыми особенностями личности. В качестве примера таких противоречий можно назвать противоречия социального неравенства, классовые, конкурентные рыночные отношения. Это могут быть противоречия информационного, интеллектуального свойства. Объективные факторы конфликтов делают конфликт неизбежным.

2. Субъективные факторы конфликта представлены виртуально, мнимо существующими противоречиями. Люди искаженно воспринимают ситуацию и обстоятельства, в которых они находятся. Результат – представляемое становится реальным. Иллюзии становятся генераторами противоречий и конфликта, а стимулы противодействия усиливаются.

Иллюзии

Иллюзии, усиливающие интенсивность конфликта, ведущие его к высокой степени обострения:

- 1) иллюзия «крайней альтернативы»;
- 2) иллюзия «самооправдания»;
- 3) иллюзия «плохого человека»;
- 4) иллюзия «зеркального восприятия».



Стадии развития конфликта

1) Этап предконфликтной ситуации.

Характеризуется возникновением и развитием особых конфликтных отношений между субъектами социального взаимодействия и является предпосылкой конфликта.

2) Этап инцидента.

Характеризуется осознанием конфликтной ситуации хотя бы одним из участников конфликта. На этом этапе могут проявляться критические, недоброжелательные высказывания, ограничение контактов, резкое изменение настроений и прочее.

3) Этап развития конфликта.

Участники переходят к активным действиям, направленным на нанесение ущерба «противнику»; открыто заявляют о своих позициях и выдвигают требования.

4) Этап кульминации конфликта.

Это своего рода верхняя точка развития конфликта, выражается пиковыми значениями и характером проявления. В кульминации конфликт достигает такого накала, что сторонам становится очевидно, что продолжать его больше невозможно. Кульминация - вариант острого конфликта. Часто конфликт не развивается до такой фазы и разрешается на предыдущей.

5) Этап разрешения конфликта.

На этой фазе конфликт завершается.

6) Этап постконфликтной ситуации.

Конфликт почти всегда не проходит незаметно. Поэтому возникает необходимость ликвидировать или закрепить деструктивные, негативные или наоборот позитивные, конструктивные последствия, изменения в организации, группе или личности такую ситуацию называют еще последствием конфликта.

Фазы реализации конфликта

Фазы отражают параметры интенсивности конфликта. Принято выделять несколько таких фаз:

- 1) Начальная фаза;
- 2) Фаза подъема конфликта;
- 3) Пик конфликта;
- 4) Фаза спада (снижения) конфликта.



Примерное соотношение фаз и этапов

<u>Фаза конфликта</u>	<u>Этап конфликта</u>	<u>Возможности разрешения конфликта</u>
Начальная	Предконфликтная ситуация, инцидент, возникновение конфликтной ситуации	92%
Подъема	Развитие конфликта	46%
Пик конфликта	Кульминация	Менее 5 %
Спад	Разрешение	Около 20 %

Виды конфликтов

1) **Конфликт ценностей**. Возникающие в этом случае разногласия касаются взглядов на событие.

2) **Конфликт интересов**.

3) **Деструктивные** (разрушительные) , когда оппоненты стремятся к подавлению партнера.

4) **Конструктивные** (созидательные) конфликты, когда оппоненты не выходят за рамки этически норм.

5) В зависимости от выраженности их внешних проявлений: **скрыто протекающие** и **явные**.



Метод преодоления разногласий

- Найдите время для беседы, т.е. любую проблему надо обсудить;
- Подготовить условия, т.е. правильно подобрать время, место;
- Обсуждение проблемы (не «я против тебя», а мы против проблемы);
- Заключительный договор о решении возникшей проблемы.

7 Правил активного слушателя

1. Слушая собеседника, стремитесь понять его внутренний мир.
2. Уразумейте цель говорящего.
3. Не перебивайте собеседника фразой: «Я и так это знаю».
4. Слушая вникайте, сопереживайте, ищите в собеседнике хоть что-то для вас интересное и ценное!
5. Овладевая искусством спора, параллельно овладевайте искусством жеста, мимики, интонации.
6. Колкости, реплики, резкости- опасное оружие.
7. Помните: бестактный человек является главным источником конфликта!

Правила поведения в конфликтной ситуации

- Не стремитесь доминировать
- Будьте принципиальны, но не боритесь из принципа
- Прямолинейность хороша, но не всегда
- Будьте независимы, но не самоуверенны
- Не превращайте настойчивость в назойливость
- Не переоценивайте свои способности и возможности
- Не проявляйте инициативу там, где в ней не нуждаются.
- Проявляйте доброжелательность!
- Проявляйте выдержку в любой ситуации
- Реализуйте себя в творчестве, а не в конфликте!

Заключение

Конфликты являются неотъемлемой частью жизни. Более того, во многих случаях именно наличие конфликтов является показателем того, что идет развитие.

Анализ причин, течения и результатов конфликтов убеждает в том, что многие из них не только допустимы, но и желательны, поскольку дают информацию о проблемах, позволяют выявить скрытые от глаз процессы, разнообразие позиций и прочее.