

Лекция 4.

**Динамика
конфликта**

**Рассказова Ольга Анатольевна, к.э.н.,
доцент ВШСиТ, ИПМЭиТ СПбПУ**

Динамика конфликта — это процесс развития, изменения конфликта под воздействием его внешних факторов и внутренних механизмов.

Конфликт – это процесс, происходящий в определенных границах: он имеет внешние пределы в пространстве и во времени, а также относительно той социальной системы, в которой он возникает и развивается.

Развитие конфликта проходит **3 стадии:**

- 1. Предконфликтная.**
- 2. Конфликтная.**
- 3. Послеконфликтная.**

Каждая из стадий, в свою очередь, делится на **фазы.**

Стадия I – Предконфликтная

Включает следующие **фазы**:

Фаза 1.1. Конфликтная ситуация - это накопившиеся противоречия между субъектами взаимодействия, выявляющие причину конфликтного противостояния.
(Это равновесное состояние.)

Существуют различные степени соответствия образа конфликтной ситуации реальности

- I степень. Конфликтная ситуация объективно существует, но не осознается, не воспринимается участниками. В этом случае конфликта как социально-психологического явления нет.
- II степень. Объективная конфликтная ситуация существует и стороны воспринимают ситуацию как конфликтную, но с существенными отклонениями от действительности. В этом случае — это неадекватно воспринятый конфликт.

Существуют различные степени соответствия образа конфликтной ситуации реальности

- III степень. Объективная конфликтная ситуация *отсутствует*, но тем не менее отношения сторон ими *ошибочно воспринимаются как конфликтные*. В этом случае – это ЛОЖНЫЙ КОНФЛИКТ.
- IV степень. Конфликтная ситуация *объективно существует* и по ключевым характеристикам *адекватно воспринимается участниками как конфликтную*. В этом случае - это адекватно воспринимаемый конфликт.

Фаза 1.2. Инцидент — это повод для столкновения противодействующих сторон. (Инцидент приводит стороны, вовлеченные в конфликтную ситуацию, в движение).

КОНФЛИКТ = КОНФЛИКТНАЯ СИТУАЦИЯ + ИНЦИДЕНТ



Особенности инцидента

- ✓ Инцидент – это *открытое столкновение* сторон, проба сил, попытка с помощью силы решить проблему в свою пользу.
- ✓ Инцидент по своему содержанию может *возникать по случайному поводу*, т.е. не быть связанным непосредственно с конфликтной ситуацией.
- ✓ Инцидент – это *«последняя капля»*, которая переполняет чашу терпения.

Стадия II – Конфликтная

Включает следующие фазы:

Название фазы	Суть фазы
2.1. Начало конфликта	Стороны <i>атакуют</i> друг друга.
2.2. Развитие конфликта	Противоборство <i>интенсифицируется</i> , происходит мобилизация всех ресурсов (материальных, политических, информационных, психических и др.).
2.3. Пик конфликта	Противодействие <i>продолжается</i> , достигнута <i>точка максимальной интенсивности</i> конфликта.
2.4. Затухание конфликта	Постепенное <i>ослабление</i> противостояния.
2.5. Прекращение конфликта	<i>Окончание конфликта</i> вследствие <i>устранения</i> объективных и (или) <i>ослабления</i> субъективных причин, породивших конфликтную ситуацию.
2.6. Урегулирование конфликта	Приведение конфликтного взаимодействия в <i>русло примирения</i> путем переговоров, участия посредников или арбитражного вмешательства.

Циклическое развитие конфликта на конфликтной стадии



При остром и длительном конфликте фазы могут циклически повторяться.

С каждым повторяющимся циклом наблюдается, что:

- пик конфликта становится все выше,
- степень остроты и интенсивности увеличивается,
- длительность фаз может расти,
- возможности разрешения конфликта сужаются,
- урегулировать конфликт становится труднее.

Условные обозначения:

- t - длительность протекания конфликта;
- N - число циклов развития конфликта (цикл включает все или часть фаз конфликта);
- 1 - начало конфликта;
- 2 - развитие конфликта;
- 3 - пик конфликта;
- 4 - затухание конфликта;
- 5 - прекращение конфликта;
- 6 - урегулирование конфликт.

Циклы повторяются до тех пор, пока конфликт не будет урегулирован!

Эскалация конфликта

Эскалация (от лат. scala – лестница) – это прогрессирующее во времени *развитие конфликта, обострение противоборства, при котором последующие разрушительные воздействия оппонентов друг на друга выше по интенсивности, чем предыдущие.*

Признаки эскалации конфликта

1. Сужение когнитивной (познавательной) сферы в поведении и деятельности.
2. Вытеснение адекватного восприятия другого образом «врага».
3. Рост эмоционального напряжения.
4. Переход от аргументов к претензиям и личным выпадам.
5. Применение насилия.
6. Поляризация интересов участников конфликта.
7. Потеря первоначального предмета разногласий.
8. Расширение границ конфликта (временных, пространственных).
9. Увеличение числа участников.

Завершения конфликта

- ✓ *Завершение конфликта – это переход от конфликтного противодействия к поиску решения проблемы и прекращению конфликта.*
 - ✓ *Завершение конфликта характеризуется тем, что обе стороны осознали безрезультатность продолжения конфликта.*
- ✓ *По характеру завершения конфликта может быть: победным, компромиссным, проигрышным.*
 - ✓ *По форме разрешения конфликта: мирным, насильственным.*
 - ✓ *По функциям конфликта: конструктивным, деструктивным.*
 - ✓ *По полноте решения: полностью решенным, отложенным на время.*

Основные способы завершения конфликта

- 1) Затухание конфликта.
- 2) Устранение (уничтожение) противоборства.
- 3) Устранение или уничтожение объекта конфликта.
- 4) Изменение позиций обеих или одной из сторон конфликта.
- 5) Участие в конфликте третьей стороны.
- 6) Перерастания конфликта в другой конфликт.

Стадия III – Послеконфликтная

Включает следующие **фазы:**

3.1. Ослабление противостояния —
спадает напряженность ситуации.

3.2. Подведение итогов, оценка результатов — осознание сторонами важности дальнейшего конструктивного взаимодействия, преодоление негативных установок, установление доверия.

Характеристика постконфликтной стадии

- ✓ По окончании конфликта создается *ситуация*, которая *существенно отличается* от той, которая была до и во время конфликта.
- ✓ *Постконфликтный синдром* — это частичная нормализация отношений, которая происходит в условиях, когда не исчезли негативные эмоции, имевшие место в конфликте.
- ✓ *Полная нормализация отношений* наступает при осознании сторонами важности дальнейшего конструктивного взаимодействия.
- ✓ Чаще *последствия* конфликта бывают *одновременно и позитивными, и негативными*.

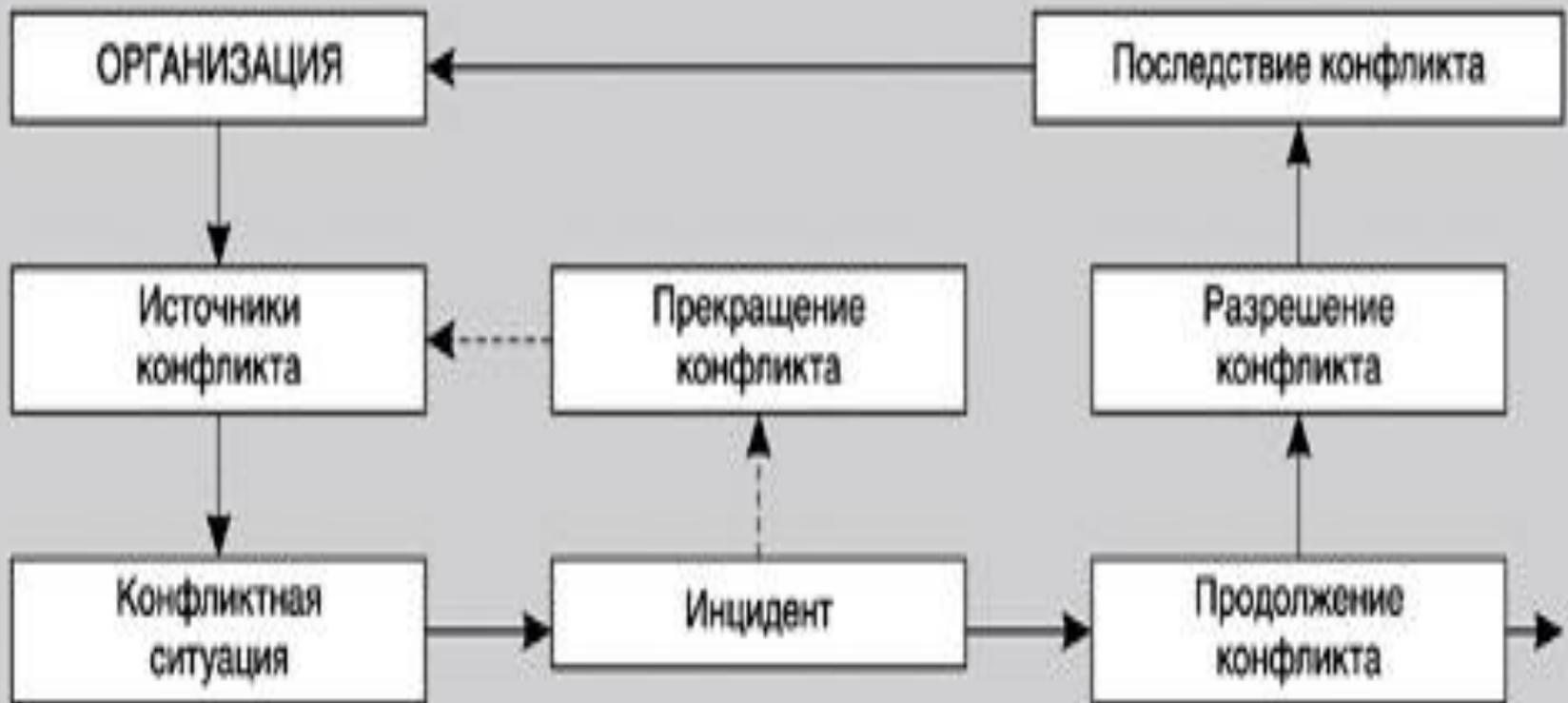
Временной процесс конфликтной ситуации



РЕЗУЛЬТАТЫ ИССЛЕДОВАНИЯ: вероятность успешного разрешения конфликта менеджером, при «включении» в управление конфликтом на разных стадиях:

- ✓ на начальной фазе - около 92%;
- ✓ на фазе подъема — 46%,
- ✓ на стадии пика — менее 5%,
- ✓ на стадии спада — около 20%,
- ✓ на стадии вторичного периода роста — менее 7%,
- ✓ на стадии вторичного пика — менее 2%.

Примерная схема развития конфликта в организации



Спасибо за внимание!