

Сущность конфликта

Структура конфликта

Динамика конфликта

Конфликт – это способ взаимодействия, такое отношение между субъектами, которое характеризуется противоборством на основе противоположно направленных мотивов (потребностей, интересов, целей, идеалов, убеждений) и/или суждений (мнений, взглядов, оценок и т.п.)

Признаки конфликта:

1. Конфликт всегда возникает на основе противоположно направленных мотивов или 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.).
-



СТРУКТУРА КОНФЛИКТА

Под **структурой** любого объекта понимается совокупность его частей, устойчивых связей и всего того, что составляет его целостность.

Основные элементы конфликтного взаимодействия:

I.) Объект конфликта чаще он скрыт от участников конфликта, но является центральной составляющей конфликтного взаимодействия. Конфликт может быть разрешен, только если объект четко определен.

Причина конфликта, чаще всего состоит в необходимости удовлетворения какой-либо потребности. Ценность, которая способна удовлетворить эту потребность и из-за овладения которой возникает конфликт, и является **его объектом**. В качестве объекта конфликта могут выступать материальные, социальные и духовные ценности, к обладанию которыми стремятся конфликтующие стороны;

II.) **Предметом конфликта** выступает противоречие, которое присутствует на протяжении всей конфликтной ситуации, *это то, из-за чего возникает конфликт.* объективно существующая или воспринимаемая в качестве таковой проблема, служащая основой конфликта. Наличие противоречия заставляет оппонентов вступать в борьбу. Противоречие конфликта бывает объективным и воображаемым и проблемным для конкретного субъекта.

Различия между объектом и предметом конфликта.

Объект конфликта - это та сторона реальности, которая вовлечена в процесс взаимодействия с субъектами конфликта. В отличие от этого **предмет** конфликта - это различия, разногласия, которые возникают между взаимодействующими сторонами и которые они пытаются разрешить посредством противоборства. Предмет конфликта всегда реален и актуален.

III.) Участники (стороны) конфликта — это люди, которые вовлечены в конфликтную ситуацию.

Виды участников по форме:

- *отдельная личность;*
- *социальная группа;*
- *организация;*
- *государство.*

В зависимости от характера этих сторон конфликты подразделены на четыре типа:

- 1) *внутриличностный*, при котором один аспект личности противостоит другому ее аспекту;
 - 2) *межличностный*, при котором одна личность противостоит другой;
 - 3) конфликт типа *личность — группа*;
 - 4) конфликт *группа — группа*, носителями которого могут быть как малые, так и большие социальные образования, например, нации, классы, государства.
-

Роли - идеальная модель, совокупности прав и обязанностей.

Роли различаются по включенности в конфликт, которая может быть ***активной***, по которой можно определить субъектов (или оппоненты) конфликта, ***косвенной***, по которой можно определить тех, кто их явно или неявно поддерживает, это участники конфликта.

Участники конфликта делятся на ***прямых и косвенных***. Между прямыми участниками выделяют ***инициатора (или зачинщика)*** конфликта.

Актуальный участник - это тот, который стремиться, и делает все, чтобы изменить конфликтную ситуацию.

Потенциальный участник - оценивает ситуацию как такую, которая затрагивает его интересы, но не желает оказывать влияние на нее.

Опосредованный участник - человек, который может не знать о конфликте, но вероятность вовлечения, которого в конфликт (по мнению хотя бы одного из участников) вполне возможна.

Косвенные участники конфликта:

- провокатор, подстрекатель - *провоцирует конфликт* (его цель спровоцировать конфликт для достижения собственных интересов);
- посредник, медиатор, судьи - содействуют уменьшению остроты или полному прекращению конфликта;
- пособник, союзник или группа поддержки - поддерживает ту или иную сторону или обе стороны одновременно;
- организатор конфликта - тот, кто его планирует и руководит его протеканием;
- жертва конфликта.

В реальном конфликте действительные оппоненты могут не проявлять свое участие, а скрываться за второстепенными участниками (подмена, маскировка субъекта).

Субъекты и участники конфликта характеризуются:

А) Рангом позицией, занимаемой одной из сторон по отношению к противоборствующей стороне:

оппонент 1 ранга - человек, выступающий от своего собственного имени и преследующий собственные интересы;

оппонент 2 ранга - отдельные индивиды, преследующие групповые интересы;

оппонент 3 ранга - структура, состоящая из взаимодействующих друг с другом групп;

оппонент 4 ранга - государственные структуры, выступающие от имени закона.

Б) Социальным статусом общим положением личности или группы в обществе, связанным с определенной совокупностью прав или обязанностей.

С) Потенциалом (силой) возможностью и способностью сторон конфликта реализовать свои цели вопреки противодействию оппонента.

Элвин Тоффлер выделяет, согласно западным стандартам, три наиболее важных источника силы: **насилие, богатство и знание**. Насилие он считает низкокачественной силой. Оно может быть использовано как позитивно, так и негативно. Богатство есть сила среднего качества.

Сила наивысшего качества исходит из применения знаний. При этом ложные и двусмысленные факты, наряду с правдивыми фактами, научными законами, религиозными взглядами, являются оружием силовой игры и выступают формами знания. Знание - наиболее демократический источник силы.

Знание, насилие и богатство, взаимоотношения между ними, определяют силу в обществе.

Скрытые факторы - психологические и идеологические факторы, такие как привычки, отношение к повиновению и подчинению, наличие или отсутствие общественного доверия, идеология, чувство долга.

IV. Образ конфликтной ситуации – это отображение предмета конфликта в сознании субъектов конфликтного взаимодействия.

Конфликтная ситуация – это накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия и создающие почву для реального противоборства между ними.

Степень соответствия образа конфликтной ситуации реальности может быть разной:

КС объективно существует, но не осознается участниками (конфликт не наступает до осознания),

КС объективно существует, но осознается участниками с теми или иными отклонениями (частично понятый конфликт),

КС объективно не существует, но осознается участниками как конфликтная (ложный конфликт),

КС объективно существует, при этом адекватно осознается участниками.

ТИПЫ КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ В ОРГАНИЗАЦИЯХ

Характер конфликтной ситуации	Проявления
Недобросовестное исполнение обязанностей	Нарушение трудовой дисциплины Брак в работе
Неудовлетворительный стиль управления	Ошибки в подборе и расстановке кадров Ошибки в организации контроля Просчеты в планировании Нарушение этики общения
Неадекватное представление о конкретных ситуациях	Неправильные оценки, суждения о действиях других субъектов социального взаимодействия Ошибки в выводах относительно конкретных ситуаций
Индивидуально-психологические особенности личности	Нарушение принятых в социальной группе правил взаимоотношений Нарушение этики общения
Низкая профессиональная подготовка	Брак в работе Неспособность принять адекватное решение

Мотивы конфликта – это внутренние побудительные силы, подталкивающие субъектов социального взаимодействия к конфликту (мотивы выступают в форме потребностей, интересов, целей, идеалов, убеждений).

Позиции конфликтующих сторон – это то, о чем они заявляют друг другу в ходе конфликта или в переговорном процессе.

Психологический анализ образов конфликтной ситуации тесно связан с рядом особенностей участников конфликта, например с позитивностью/негативностью их представлений о себе, их Я-концепцией, эгоцентризмом, самооценкой, уровнем притязаний, степенью тревожности, уровнем развития познавательных процессов (например, процессов восприятия, внимания, понимания, мышления и др.), сформированностью рефлексии и навыков общения.

Возможные действия участников конфликта.

Различают такие *стратегии поведения в конфликтах (общие схемы действий)*:

соперничающая — навязывание другой стороне предпочтительного для себя решения;

кооперативная, или проблемно-решающая — поиск решения, которое удовлетворяло бы обе стороны;

уступающая — понижение своих стремлений, в результате чего исход конфликта становится менее приемлемым, чем хотелось бы;

избегающая — уход из ситуации конфликта (физический или психологический);

бездействие — нахождение в ситуации конфликта, без всяких действий к его разрешению.

Как правило, в конфликте используются комбинации стратегий или ~~общих схем действий, но иногда доминирует одна из них.~~

Основные тактики поведения в конфликте:

рациональное убеждение — использование фактов и логики для подтверждения своей позиции и убеждения противоположной стороны в конфликте;

давление — требование, приказ, угрозы;

апелляция к власти, санкции — использование взысканий и вознаграждений;

дружелюбное обращение, заискивание — создание у противоположной стороны представления о наличии у нее привлекательных качеств, о том, что ее позиция, взгляды, предложения заслуживают уважения и представляют интерес;

коалиционная — просьба о поддержке, союзе;

заключение сделок — взаимный обмен благами, обещания;
манипулятивная — использование приемов введения участников конфликта в состояние волнения, некоторой запутанности, создание эффекта неожиданности и др.;
неотменяемые обязательства — одна из сторон осуществляет определенное действие до тех пор, пока ее условия не будут приняты;
угроза — деструктивная и недоброжелательная тактика, которая может быть использована в случае неготовности или неспособности одной из сторон уступить далее определенного предела.

Различают тактики *рациональные* и *иррациональные*.

Различают также тактики *мягкие* и *жесткие*. Мягкой считается тактика, последствия применения которой для другой стороны приятны или нейтральны. Жесткой обычно называют тактику, которая вызывает или может вызвать неприятные психологические последствия для другой стороны.

V. Макросреда - те конкретно-исторические *социально-психологические условия*, в которых разворачивается конфликт. Понятием *социальной среды* определяется та почва, на которой возникает и развивается конфликт. В это понятие включается не только ближайшее, но и дальнее, более широкое окружение конфликтующих сторон, те большие социальные группы, к которым они принадлежат, национальные или классовые, а также общество в целом.

Наблюдения показывают, что 80% конфликтов возникает помимо желания их участников. Главную роль в возникновении конфликтов играют так называемые *конфликтогены*. Конфликтогенами называют слова, действия (или бездействие), могущие привести к конфликту.



ДИНАМИКА КОНФЛИКТА



Конфликт как любое социально-психологическое явление, может быть рассмотрен как *структура и как процесс*, протекающий во времени. Следовательно, он должен иметь определенные фазы, стадии своего возникновения, протекания и завершения.

Этапы:

- возникновение объективной конфликтной ситуации или предконфликтной ситуации;
 - осознание ситуации как конфликтной;
 - конфликтное взаимодействие (или собственно конфликт);
 - разрешение конфликта.
-



Все многообразие форм динамики конфликтов можно свести к трем основным формам.

- 1.** Конфликт имеет **циклический** характер и проходит предсказуемую последовательность стадий.
 - 2.** Конфликт — это **фазовый** процесс. Взаимодействие субъектов ведет к преобразованию социальной ситуации.
 - 3.** Конфликт является **взаимодействием** двух субъектов (индивидов, социальных групп), в котором действия одной стороны являются реакцией на действия другой стороны.
-

Универсальная схема динамики развития конфликта Р.Рамеля.

Латентный период (предконфликт) включает следующие этапы: возникновение объективной проблемной ситуации; осознание объективной проблемной ситуации субъектами взаимодействия; попытки сторон разрешить объективную проблемную ситуацию неконфликтными способами; возникновение предконфликтной ситуации.

Возникновение объективной проблемной ситуации. Обычно конфликт порождается объективной проблемной ситуацией.

Осознание объективной проблемной ситуации. Восприятие реальности как проблемной, понимание необходимости предпринять какие-то действия для разрешения противоречия составляют смысл данного этапа. Наличие препятствия для реализации интересов способствует тому, что проблемная ситуация ~~воспринимается субъективно, с искажениями.~~

Попытка сторон разрешить объективную проблемную ситуацию неконфликтными способами. Осознание противоречия не всегда автоматически влечет конфликтное противодействие сторон. На данном этапе стороны аргументируют свои интересы и фиксируют позиции.

Возникновение предконфликтной ситуации. Конфликт воспринимается как угроза безопасности одной из сторон взаимодействия, угроза каким-то общественно важным интересам.

Открытый период часто называют конфликтным взаимодействием или собственно конфликтом. Он включает: инцидент; эскалацию конфликта; сбалансированное противодействие; завершение конфликта.

Эскалация заключается в резкой интенсификации борьбы оппонентов.



При переходе из *потенциального* в *актуальный* конфликт может развиваться как **конструктивный** или **неконструктивный**.

Конструктивный конфликт - оппоненты не выходят за рамки деловых аргументов, отношений и не касаются личностных качеств противоположной стороны.

Неконструктивный конфликт - оппонент прибегает к методам подавления, дискредитации. Отклонение в сторону **эскалации** или **избегания** обычно свидетельствует о наличии деструктивных процессов.

Симптомы, указывающие на появление процессов избегания:

- снижение включенности в решение проблемы;
- быстрое принятие внушаемых решений;
- отказ участников от анализа противоречивых аспектов проблемы;
- "выпадение" участников взаимодействия;
- незначительный обмен информацией

Избегание является результатом усталости участников от конфликта.

Эскалация наступает, когда фиксируются фрустрированные базовые потребности участников .

Симптомы эскалации конфликтов:

- более длительное, чем предполагалось, обсуждение проблемы;
- повторение одних и тех же аргументов в поддержку своей позиции;
- чрезмерное подчеркивание последствий недостижения согласия;
- использование угроз для защиты своей позиции;
- возрастание напряжения и враждебности;
- отсутствие эффективных решений;
- использование аргументов против личности;

Процессы эскалации создают трудности для выработки взаимоприемлемых решений, способствуют затягиванию конфликта и требуют усилий для его разрешения.

Сбалансированное противодействие. Стороны продолжают противодействовать, однако интенсивность борьбы снижается. Стороны осознают, что продолжение конфликта силовыми методами не дает результата, но действия по достижению согласия еще не предпринимаются.

Завершение конфликта заключается в переходе от конфликтного противодействия к поиску решения проблемы и прекращению конфликта по любым причинам.

Основные формы завершения конфликта: разрешение, урегулирование, затухание, устранение или перерастание в другой конфликт. В зависимости от содержания, разрешение конфликта может быть достигнуто двумя методами (средствами): *педагогическими* (беседа, убеждение, просьба, разъяснение и т. п.) и *административными* (перевод на другую работу, увольнение, решения комиссий, приказ руководителя, решение суда и т. п.).

Послеконфликтный период включает два этапа:

частичную нормализацию отношений оппонентов и полную нормализацию их отношений.

Частичная нормализация отношений происходит в условиях, когда не исчезли негативные эмоции. Этап характеризуется переживаниями, осмыслением своей позиции. Обостряется чувство вины за свои действия в конфликте. Негативные установки по отношению друг к другу не дают возможности нормализовать отношения.

Полная нормализация отношений наступает при осознании сторонами важности дальнейшего конструктивного взаимодействия. Этому способствует преодоление негативных установок, продуктивное участие в совместной деятельности, установление доверия.

Пространственные границы конфликта определяются территорией, на которой происходит конфликт. ***Временные границы*** — это продолжительность конфликта, его начало и конец.

Фазы конфликта непосредственно связаны с его этапами и отражают динамику конфликта прежде всего с точки зрения реальных возможностей его разрешения.

Основными фазами конфликта являются:

- 1) начальная фаза;
- 2) фаза подъема;
- 3) пик конфликта;
- 4) фаза спада.

Важно помнить, что фазы конфликта могут повторяться циклически.

Спасибо за
внимание!
