

ТЕМА 7. ПОНЯТИЕ СОЦИАЛЬНОГО КОНФЛИКТА И ВОЗМОЖНЫЕ ПУТИ ЕГО РАЗРЕШЕНИЯ

1. Понятие конфликта.
2. Виды конфликтов.
3. Стадии развития конфликтов.
4. Причины конфликтов.
5. Профилактика и стратегии поведения в конфликте.

1. Понятие конфликта

Слово конфликт происходит от латинского *conflictus*, что в переводе означает «столкновение».

По определению Дж. Неймана конфликт - это взаимодействие двух объектов, обладающих несовместимыми целями и способами достижения этих целей. В качестве таких объектов могут рассматриваться люди, отдельные группы, классы, социальные институты и др.

К. Левиным конфликт характеризуется как ситуация, в которой на индивида одновременно действуют противоположно направленные силы примерно равной величины. В своих работах он рассматривает как внутриличностные, так и межличностные конфликты.

В отечественной психологии наиболее распространено следующее определение: **конфликт** – это столкновение противоположно направленных, несовместимых друг с другом тенденций в сознании отдельно взятого индивида, в межличностных взаимодействиях или межличностных отношениях индивидов или групп людей, связанное с острыми отрицательными эмоциональными переживаниями.

2. Виды конфликтов

В отечественной психологии, как правило, выделяют три вида конфликтов, имеющих социально-психологическое содержание: социальные, межгрупповые и межличностные.

Виды конфликтов:

1. Внутриличные конфликты;
2. Межличностные конфликты;
3. Конфликты между личностью и группой;
4. Межгрупповые конфликты.

Внутриличностный конфликт

это состояние, в котором у человека есть противоречивые и взаимоисключающие мотивы, ценности и цели, с которыми он в данный момент не может справиться, не может выработать приоритеты поведения.

Изучение внутриличностного конфликта началось в конце XIX века и было связано с именем **Зигмунда Фрейда**. Он показал, что человеческое существование связано с постоянным напряжением и преодолением противоречия между биологическими влечениями и желаниями (прежде всего сексуальными) и социально-культурными нормами, между бессознательным и сознанием.

Внутриличностный конфликт

Гуманистическая школа

Карл Роджерс: фундаментальный компонент структуры личности – «Я-концепция» (представление личности о самой себе, образ собственного «Я», формирующийся в процессе взаимодействия с окружающей средой), на основе которой происходит саморегуляция поведения человека.

Диссонанс между «Я-концепцией», с одной стороны, и идеальным «Я» — с другой, может приводить к внутриличностному конфликту.

Концепция внутриличностного конфликта Абрахама Маслоу.

Мотивационную структуру личности образует ряд иерархически организованных потребностей: 1) физиологические потребности; 2) потребность в безопасности; 3) потребность в любви; 4) потребность в уважении; 5) потребность в самоактуализации (реализации способностей и талантов человека).

Разрыв между стремлением к самоактуализации и реальным

Межличностный конфликт

это конфликты между отдельными индивидами в процессе их социального и психологического взаимодействия.

Причины межличностных конфликтов

1. Социально-психологические:

- потери и искажения информации в процессе межличностной коммуникации,
- несбалансированное ролевое взаимодействие двух людей,
- различия в способах оценки деятельности и личности друг друга,
- напряженные межличностные отношения, стремление к власти, психологическая несовместимость.

2. Личностные причины:

люди с различными чертами характера, взглядами и ценностями иногда просто не в состоянии ладить друг с другом. Каждая из участвующих в конфликте сторон делает все, чтобы была принята ее точка зрения или цель, и мешает другой стороне делать то же самое, поэтому конфликт ассоциируется с агрессией, угрозами, спорами, враждебностью, напряжением и другими эмоционально-негативными явлениями.

Межличностный конфликт

3. Объективные и субъективные причины межличностных конфликтов: социально-экономические, политические и нравственные причины; психофизические и биологические особенности людей.

Характерная особенность любого конфликта: ни одна из участвующих сторон не знает заранее точно и полностью всех решений, принимаемых другими сторонами, их будущее поведение, и, следовательно, каждый вынужден действовать в условиях неопределенности.

4. Несбалансированное ролевое взаимодействие, вызванное факторами, препятствующими достижению людьми основной цели трудовой деятельности - получению определенных продуктов.

Межличностный конфликт

Факторы, препятствующие достижению людьми основной цели трудовой деятельности:

а) непосредственная технологическая взаимосвязь работников, когда действия одного из них влияют (в данном случае негативно) на эффективность действий другого (например, при работе на конвейере);
б) перенос, проблем решение которых должно было идти по вертикали, на горизонтальный уровень отношений (нехватка оборудования, инструментов нередко приводит к конфликтам между рядовыми работниками, хотя решать эту проблему должны не они, а их руководители);

в) невыполнение функциональных обязанностей в системе «руководства-подчинения» (например, руководитель не обеспечивает надлежащие условия для успешной деятельности подчиненных, или, наоборот, подчиненные не выполняют соответствующих требований руководителя).

Конфликты между личностью и группой

Группа включает в себя целую систему отношений, она определенным образом организована, в ней, как правило, имеются формальный и / или неформальный лидер, определенная структура.

К **внутриличностным и межличностным** причинам конфликта добавляются еще и **причины, обусловленные групповой организацией.**

Конфликт между личностью и группой может быть **конструктивным** и **деструктивным.**

Конструктивный конфликт: его разрешение способствует укреплению связи личности с группой, формированию личностной и групповой идентификации и интеграции.

При **деструктивном конфликте** происходят дезидентификация личности и групповая дезинтеграция.

Межгрупповой конфликт

конфликт, возникающий между людьми, рассматривающими себя как членов определенных социальных групп и идентифицирующимися с ними.

О межгрупповом конфликте можно говорить даже тогда, когда во взаимодействии участвуют всего два человека: главное, чтобы они рассматривали друг друга как представителей разных социальных групп.

Уровни проявления межгруппового конфликта:

- 1) **КОГНИТИВНЫЙ** (позитивные представления о членах ингруппы и негативные - аутгруппы);
- 2) **ЭМОЦИОНАЛЬНЫЙ** (то же относительно чувств);
- 3) **ПОВЕДЕНЧЕСКИЙ** (предпочтение членов ингруппы при распределении вознаграждения, оказание им помощи и противоположное поведение в отношении членов аутгруппы).

3. Фрейд считал межгрупповой конфликт естественным следствием объединения людей в группы.

3. Стадии развития конфликтов

Любой конфликт может быть представлен **тремя этапами**:

1) начало, 2) развитие, 3) завершение.

К собственно конфликту **примыкают** еще **два периода**:

- 1) предконфликтный
- 2) послеконфликтный.

Таким образом, общая схема динамики конфликта складывается из следующих **периодов**:

- 1) Предконфликтная ситуация (латентный период);
- 2) Открытый конфликт (собственно конфликт):
 - инцидент (начало конфликта);
 - эскалация (развитие) конфликта;
 - завершение конфликта.
- 3) Послеконфликтный период.

Стадии развития конфликтов

Предконфликтная ситуация - это возможность конфликта, который еще не возник, а вызревает постепенно, по мере развития и обострения вызывающих его противоречий. Это период накопления факторов и процессов, которые могут привести к конфликту.

Открытый конфликт (противоречие интересов достигает такой степени, что их уже невозможно скрывать).

Каждая сторона начинает открыто защищать свои собственные интересы. На этой стадии развития конфликта его оппоненты начинают апеллировать к третьей стороне, обращаться в юридические органы для защиты или утверждения своих интересов.

Каждый из субъектов противоборства старается привлечь на свою сторону как можно больше союзников и средств давления на другого.

Внутри открытого периода выделяют **внутренние этапы**, характеризующиеся различной степенью напряженности:

- 1) инцидент,
- 2) эскалация,
- 3) завершение конфликта.

Послеконфликтный период (ликвидируются основные виды напряженности, отношения между сторонами окончательно нормализуются и начинают преобладать сотрудничество и доверие. Однако не всегда завершение

Этап конфликта - инцидент

Инцидент - это тот случай, который инициирует открытое противоборство сторон (это начало конфликта). Инцидент конфликта следует отличать от его повода.

Повод - это то конкретное событие, которое служит толчком, предметом к началу конфликтных действий (может возникнуть случайно, а может и специально придумываться, но повод еще не есть конфликт).

Инцидент обнажает позиции сторон и делает явным деление на «своих» и «чужих», союзников и противников.

Важными элементами развития конфликта на этой стадии являются: сбор информации об истинных возможностях и намерениях оппонентов, поиск союзников и привлечение на свою сторону дополнительных сил. Поскольку в инциденте противоборство носит локальный характер, весь потенциал участников конфликта еще не демонстрируется.

Этапы конфликта - эскалация

Эскалация конфликта - это ключевая, самая напряженная его стадия, когда происходит обострение всех противоречий между его участниками и используются все возможности для победы в противоборстве.

На этой стадии становятся затруднительными какие-либо переговоры. Эмоции часто начинают заглушать разум, логика уступает чувствам. Развитие конфликта приобретает спонтанный неуправляемый характер.

Основные моменты, характеризующие этап эскалации конфликта:

- создание образа врага;
- демонстрация силы и угрозы ее применения;
- применение насилия;
- тенденция к расширению и углублению конфликта.

Характеристика этапов эскалации конфликта

Создание образа врага - начинает формироваться еще на ранней стадии конфликта и окончательно складывается в период эскалации. Созданный образ врага всегда ожесточает борьбу. После того как он создан, логика и психология борьбы с ним становятся предельно ясными и четкими.

Демонстрация силы и угрозы ее применения (одна из сторон или оба оппонента конфликта в целях устрашения противника пытаются показать, что мощь и ресурсы одной стороны превосходят другую сторону. Часто этот прием реализуется через объявления различного рода *ультиматумов* другой стороне. Но к ультиматуму может прибегать только та сторона, которая в каком-либо отношении сильнее другой).

Применение насилия (выступает наиболее жестким способом подчинения одних другими. Это самый последний аргумент в споре и его применение свидетельствует о том, что наступила предельная стадия в эскалации конфликта, высшая фаза его развития. Возможны различные виды насилия: экономическое, политическое, моральное, психологическое и др.)

Тенденция к расширению и углублению конфликта (конфликт не существует в постоянных рамках и в одном состоянии. Начавшись в одном месте, он начинает «расползаться», охватывать новые сферы и даже страны).

Этапы конфликта – завершение конфликта

Означает любое окончание конфликта и может выражаться в перемене ценностей субъектами противоборства. Часто завершение конфликта характеризуется тем, что обе стороны осознали безрезультатность продолжения конфликта.

На этой стадии развития противоборства возможны **различные ситуации**, которые **побуждают обе стороны или одну из них к прекращению конфликта**.

К таким **ситуациям относятся**:

- явное ослабление одной или обеих сторон или исчерпание их ресурсов, не позволяющее вести дальнейшее противоборство;
- очевидная бесперспективность продолжения конфликта. Эта ситуация связана с убеждением, что дальнейшая борьба не дает преимуществ ни одной из сторон;
- обнаружившееся преобладающее превосходство одной из сторон и ее способность подавить оппонента или навязать ему свою волю;
- появление в конфликте третьей стороны и ее способность и желание прекратить противоборство.

4. ПРИЧИНЫ КОНФЛИКТОВ (различные обстоятельства, силы, желания и т.п., вызывающие противоречия в интересах разных сторон и приводящие к их противостоянию).

Уровень конфликта	Вид конфликта	Причины, вызывающие конфликт
Первый	Внутриличностные	• <i>Фрустрация</i> (психологический дискомфорт, связанный с невозможностью достижения поставленной перед человеком цели); • <i>диалектика цели</i> (конфликт, состоящий в одновременном стремлении к достижению и избеганию цели); • <i>взаимодействие ролей</i> (необходимость играть одновременно несколько ролей - руководитель/подчиненный); • <i>неопределенность роли</i> (неясность относительно властных полномочий, которыми человек располагает)
Второй	Межличностные	• <i>Индивидуальные различия</i> (отличия в темпераменте, расхождения в системе ценностей и т.д.); • <i>дефицит информации</i>; • <i>неэффективные коммуникации</i> (коммуникативные барьеры, искажающие информацию); • <i>несовместимость ролей</i> (недостаточно четкое распределение властных полномочий и ответственности)

Причины конфликтов

Уровень конфликта	Вид конфликта	Причины, вызывающие конфликт
Третий	Межгрупповые	• <i>Конкуренция за получение ограниченных ресурсов</i> (борьба за приоритеты и влияние); • <i>взаимозависимость задач</i> (деятельность групп подчиняется и определяется последовательностью при решении задачи, стоящей перед организацией в целом); • <i>неопределенность полномочий</i> (недостаточно четкое распределение прав и обязанностей между группами, низкий уровень исполнительской дисциплины); • <i>борьба за статус</i> (определение ценности вклада группы в выполнение задач организации)
	Организационные (на уровне организации)	• <i>Структурный конфликт</i> (организационная структура препятствует реализации декларируемой миссии - распределению властных полномочий); • <i>функциональный конфликт</i> (не сбалансированы функции подразделений и одна из них приобретает доминирующее положение); • <i>конфликт между линейным и штабным персоналом</i> (завышение или занижение уровня самооценки деятельности); • <i>конфликт между формальной и неформальными организациями</i> (несовпадение целей)
Четвертый	Организационные (между организацией и внешней средой)	• <i>Потенциальные конфликты с другими организациями</i> (конкурентами, потребителями и компаниями, способными выпустить на рынок товары-заменители); • <i>конфликты с контролирующими организациями;</i>

ПРИЧИНЫ КОНФЛИКТОВ, НЕЗАВИСИМО ОТ ТОГО, НА КАКОМ УРОВНЕ ОНИ ВОЗНИКАЮТ:

Нехватка ресурсов - к ресурсам относятся власть, деньги, время и другие материальные, информационные и трудовые ресурсы.

Организационные причины - несправедливое или неэффективное взаимодействие и распределение ресурсов, задач, а также система контроля и оценка деятельности.

Ценностные причины - различия в профессиональных, религиозных, культурных, региональных, политических и др. ценностях, убеждениях, оценках справедливости.

Поведенческие причины - задевающие чувство собственного достоинства субъекта, угрожающие его безопасности, непредсказуемое, эгоистичное поведение.

Особо следует выделить **социально-психологические причины конфликтов:**

- стрессовое состояние партнеров;
- агрессия со стороны партнера или посторонних субъектов;
- настроение;
- слабая мотивация;
- различие в статусно-ролевых позициях;
- сложившийся стереотип не в пользу партнера;
- излишняя конформность.

5. Профилактика и стратегии поведения в конфликте

Часто предконфликтную ситуацию называют латентным периодом конфликта. В предконфликтной ситуации будущие оппоненты еще не осознают в полной мере последствий уже наметившихся противоречий интересов.

Пример. Рабочим предприятия длительное время не выплачивают зарплату. Администрация, как обычно, пытается найти объективные и, конечно, временные причины. До поры до времени к этим объяснениям прислушиваются и работники надеются, что не сегодня завтра зарплата будет выплачена. Конфликта еще нет, рабочие не бастуют, но он уже «вызревает» в виде негативного общественного мнения, отрицательных эмоций и все увеличивающейся готовности к открытой борьбе за свои права.

Осознание причин потенциального конфликта в предконфликтной ситуации может быть как адекватным (правильным), так и неадекватным (не может быть устранен окончательно, т.к. истинные причины конфликта рано или поздно дадут о себе знать).

Профилактика конфликта

Общая логика профилактики конфликта в предконфликтном периоде должна включать следующие действия со стороны его участников:

1. Переговоры и договоренности относительно степени опасности предконфликтной ситуации и возможности возникновения конфликта в будущем;
2. Сбор возможно более полной информации о сути и причинах создавшейся предконфликтной ситуации. Главная задача на этой стадии - выявление реальных интересов и целей сторон, которые могут привести их к конфликту;
3. Выяснение степени вероятности и возможности бесконфликтного и безболезненного разрешения обнаруженных проблем;
4. Разработку конкретных задач и действий по конструктивному разрешению предконфликтной ситуации, то есть решение имеющихся проблем, не доводя дела до конфликта.

Стратегии поведения в конфликте

На поведение людей в конфликтах влияет процесс научения. При затяжном конфликте оппоненты обычно хорошо друг друга изучают и начинают предпринимать те или иные действия, ориентируясь на особенности характера, типичные эмоциональные реакции, т.е. могут прогнозировать действия противоположной стороны.

Основные стратегии поведения в конфликте:

«Партнерство» - ориентация на учет интересов и потребностей партнера; стратегия согласия, поиска и приумножения общих интересов.

«Напористость» - реализация собственных интересов, стремление к достижению собственных целей; участники - противники, цель - победа или поражение. Сторонники данной стратегии нетерпеливы, эгоистичны, не умеют слушать других,

Тактики (стили) поведения в конфликте

Внутри стратегий существует **пять основных тактик (стилей) поведения в конфликте:**

1. «Избегание» («уход», «уклонение») - стремление не брать на себя ответственность за принятие решения, отрицать конфликт, считать его безопасным; стремление выйти из ситуации не уступая, но и не настаивая на своем, воздерживаясь от споров, дискуссий, возражений оппоненту, высказывания своей позиции. Такое положение может быть уместным, если предмет разногласий не представляет для человека большой ценности, если ситуация может разрешиться сама собой, если в данный момент нет условий для продуктивного разрешения конфликта, но через некоторое время они появятся.

2. При низкой напористости и высоком стремлении к партнерству - тактика «Приспособление» («уступка»). Стремление сохранить или наладить благоприятные отношения, обеспечить интересы партнера путем сглаживания разногласий. Готовность уступить, пренебрегая собственными интересами, претензиями. Стремление поддержать партнера, чтобы не затронуть его чувств путем подчеркивания общих интересов, замалчивания разногласий. Эта стратегия может быть признана рациональной, когда предмет разногласий имеет для человека меньшую ценность, чем взаимоотношения с противоположной

Тактики (стили) поведения в конфликте

3. При высокой напористости и низком партнерстве - **тактика «Соперничество»** («конфронтация», «конкуренция»). Стремление настоять на своем путем открытой борьбы за свои интересы. Применение власти, принуждение, давление, использование зависимости партнера. Тенденция воспринимать ситуацию как вопрос победы или поражения. Этот стиль может быть признан эффективным, если он используется в ситуации, угрожающей существованию организации или препятствующей достижению ею своих целей. Существенным недостатком данной стратегии являются подавление инициативы подчиненных и возможность повторных вспышек конфликта из-за ухудшения взаимоотношений.

4. При средних значениях напористости и партнерства - **тактика «Компромисс»**. Стремление урегулировать разногласия, уступая в чем-то в обмен на уступки другого. Поиск средних решений, когда никто много не теряет, но много и не выигрывает. Интересы обеих сторон полностью не раскрываются. Способность к компромиссу в управленческих ситуациях высоко ценится, так как уменьшает недоброжелательность и позволяет относительно быстро разрешить конфликт. Через какое-то время, однако, могут проявиться и дисфункциональные последствия компромиссного решения, например неудовлетворенность «половинчатыми решениями». Кроме того, конфликт в несколько измененной форме может возникнуть вновь, так как породившая его проблема была решена

Тактики (стили) поведения в конфликте

5. При высоких значениях напористости и партнерства - **тактика «Сотрудничество»**, т.е. поиск решений, полностью удовлетворяющих интересы обеих сторон в ходе открытого обсуждения. Совместный и откровенный анализ разногласий в ходе выработки решений. Инициатива, ответственность и исполнение распределяются по взаимному согласию. Этот стиль основывается на убежденности участников конфликта в том, что расхождения во взглядах - это неизбежный результат того, что у умных людей есть свои представления о «правильном» и «неправильном». Тот, кто опирается на сотрудничество, не старается добиться своей цели за счет других, а ищет решение проблемы («Не ты против меня, а мы вместе против проблемы»).

Тактика сотрудничества приводит к самым эффективным решениям при сохранении дружеских отношений.

Методика диагностики типов поведения в конфликтной ситуации

Методика «Типы поведения в конфликтной ситуации» по К. Томасу (опросник адаптирован Н.В. Гришиной для изучения личностной предрасположенности к конфликтному поведению)



**СПАСИБО ЗА
ВНИМАНИЕ!**