

Лекция 4 Конфликт как социальное явление

Понятие конфликта

Конфликт – столкновение противоположно направленных, несовместимых друг с другом тенденций в сознании отдельно взятого индивида, в межличностных взаимодействиях или межличностных отношениях индивида или групп людей, связанное с острыми отрицательными эмоциональными переживаниями.

Признаки конфликта:

- Наличие ситуации, воспринимаемой участниками как конфликтной;
- Неделимость объекта конфликта, то есть предмет конфликта не может быть поделен справедливо между участниками конфликтного взаимодействия;
- Желание участников продолжить конфликтное взаимодействие для достижения своих целей.

Возникновение и развитие конфликтов обусловлено действием четырех групп факторов и причин:

- объективных,
- организационно-управленческих,
- социально-психологических
- личностных.

Функции конфликта

Позитивные функции конфликта

- ✚ Разрядка напряженности между конфликтующими сторонами
- ✚ Получение новой информации об оппоненте
- ✚ Сплочение коллектива организации при противоборстве с внешним недругом
- ✚ Стимулирование к изменениям и развитию
- ✚ Снятие синдрома покорности у подчиненных
- ✚ Диагностика возможностей оппонентов

Негативные функции конфликта

- ✚ Большие материальные, эмоциональные затраты на участие в конфликте
- ✚ Увольнение сотрудников, снижение дисциплины, ухудшение социально-психологического климата в коллективе
- ✚ Представление о побежденных группах как о врагах
- ✚ Чрезмерное увлечение процессом конфликтного взаимодействия в ущерб работе
- ✚ После завершения конфликта – уменьшение степени сотрудничества между частью сотрудников
- ✚ Сложное восстановление деловых отношений

Субъект и объект конфликта

В конфликтной ситуации уже проявляются возможные участники будущего конфликта – субъекты или оппоненты, а также предмет спора или объект конфликта.

Субъектами конфликта являются участники конфликтного взаимодействия, в качестве которых могут выступать отдельные личности, группы, организации. Следует подчеркнуть, что оппоненты должны иметь возможность действовать от своего лица, а не выступать от третьего лица, не быть средством в реализации чьих-то интересов. В этом случае речь будет идти о посредниках, а не о конкретных участниках конфликта.

Объектом конфликта становится то, на что претендует каждая из конфликтующих сторон, что вызывает их противодействие, предмет спора, получение чего одним из участников полностью или частично лишает другую сторону возможности добиться своих целей.

Конфликт формируется при наличии конфликтной ситуации и инцидента.

Инцидент (повод) – активизация деятельности одной из сторон, которая ущемляет (пусть даже неумышленно) интересы другой стороны.

Для перерастания возникшего противоречия в конфликтную ситуацию необходимо:

- ✚ Значимость ситуации для участников конфликтного взаимодействия;
- ✚ Наличие препятствия, которое воздвигает один из оппонентов на пути к достижению целей другими участниками (даже если это субъективное восприятие, а не реальность);
- ✚ Превышение личной или групповой терпимости к возникшему препятствию, хотя бы у одной из сторон.

Виды конфликтов

В связи с тем, что возникновение конфликта неразрывно связано с различными сторонами деятельности человека, количество и разнообразие конфликтов достаточно велико.

- ✚ **Внутриличностный конфликт**
- ✚ **Межличностный конфликт**
- ✚ **Конфликт между личностью и группой**
- ✚ **Межгрупповой конфликт**

Классификация конфликтов по степени проявления:

- ✚ **Скрытый**
- ✚ **Открытый конфликт.**

По направленности конфликты бывают трех типов:

- ✚ **Горизонтальные** – вовлечены лица, не находящиеся в подчиненном отношении.
- ✚ **Вертикальные** – участвуют лица, находящиеся в подчинении друг у друга.
- ✚ **Смешанные** - представленные «вертикальной» и «горизонтальной» составляющими.

Динамика конфликта

Динамика конфликта предполагает наличие 4 стадий развития: предконфликтная стадия, собственно конфликт «стадия инцидента» (стадия развития конфликта), стадия разрешения конфликта, послеконфликтная стадия.

Предконфликтная стадия

Возникновение конфликта предоставляет собой следствие действия комплекса соответствующих причин. Конфликт возникает при наличии конфликтной ситуации, вне связи с которой нельзя понять данный процесс.

Конфликтная ситуация – первоначальный этап приведения в действие причины конфликта. В ее составе – совокупность объективных и субъективных условий, при которых реально возможно противоборство. Показателем предконфликтной ситуации является состояние напряженности во взаимоотношениях определенных субъектов, вызванное противоречиями.

Стадия инцидента

Реализация конфликтной ситуации, переход ее в явный конфликт всегда начинается с какого-либо толчка: внутреннего или внешнего. Первоначальный акт, провоцирующий конфликт, называется инцидентом. Он может произойти случайно, а может быть спровоцирован субъектом (субъектами) конфликта, также может явиться результатом естественного хода развития событий.

Можно выделить 3 основные фазы в развитии конфликта на его второй стадии.

Эскалация (от лат. *scala* – лестница) – резкая интенсификация борьбы оппонентов.

1. Переход конфликта из латентного состояния в открытое противоборство сторон. Борьба ведется пока ограниченными ресурсами и носит локальный характер. Происходит первая проба сил. На этой фазе еще существуют реальные возможности прекратить открытую борьбу и решить конфликт иными методами.

2. Дальнейшая эскалация противоборства. Для достижения своих целей и блокирования действий противника вводятся все новые и новые ресурсы сторон. Почти все возможности найти компромисс упущены. Конфликт становится все более направленным и непредсказуемым.

3. Конфликт достигает своего апогея и принимает форму тотальной войны с применением всех возможных сил и средств. На этой фазе конфликтующие стороны как бы забывают истинные причины и цели конфликта. Главной целью противоборства становится нанесение максимального урона противнику.

стадия разрешения

Длительность и интенсивность конфликта зависят от многих факторов: от целей и установок сторон, от имеющихся в их распоряжении ресурсов, от средств и методов ведения борьбы, от реакции на конфликт окружающей среды, от символов победы и поражения, от имеющихся способов нахождения консенсуса и т.д.

На стадии разрешения конфликта возможны следующие варианты развития событий:

- 1) очевидный перевес одной стороны позволяет навязать более слабому свои условия прекращения конфликта;
- 2) борьба идет до полного поражения одной из сторон;
- 3) из-за недостатка ресурсов борьба принимает затяжной, вялотекущий характер;
- 4) исчерпав ресурсы и не выявив явного победителя, стороны идут на взаимные уступки в конфликте;
- 5) конфликт может быть также остановлен под давлением третьей силы.

Существует много способов для завершения конфликта. В основном они направлены на изменение самой конфликтной ситуации либо путем воздействия на участников конфликта, либо путем изменения характеристики объекта конфликта, либо иными способами.

послеконфликтная стадия

Завершение непосредственного противоборства сторон не всегда означает, что конфликт полностью разрешен. Степень удовлетворенности или неудовлетворенности сторон заключенными смирными договоренностями во многом будет зависеть от следующих положений:

- 1) насколько удалось в ходе конфликта и последующих переговоров достичь преследуемой цели;
- 2) какими методами и способами велась борьба;

- 3) насколько велики потери сторон (матер., террит., люд.); насколько велика степень ущемленности чувства собственного достоинства той или иной стороны;
- 4) удалось ли в результате заключения мира снять эмоциональное напряжение сторон; какие методы были положены в основу переговорного процесса; насколько удалось сбалансировать интересы сторон;
- 5) был ли компромисс навязан под давлением силы, поиска путей решения конфликта;

Стратегии конфликтного поведения по К. Томасу

Стратегия выхода из конфликта представляет собой основную линию поведения оппонента на его заключительном этапе. Выделяют пять основных стратегий: соперничество, компромисс, сотрудничество, избегание и приспособление (К. Томас). Выбор стратегии выхода из конфликта зависит от различных факторов. Обычно указывают на личностные особенности оппонента, уровень нанесенного оппоненту ущерба и собственного ущерба, наличие ресурсов, статус оппонента, возможные последствия, значимость решаемой проблемы, длительность конфликта и др.

Уклонение (избегание, уход) . Данная форма поведения выбирается тогда, когда индивид не хочет отстаивать свои права, сотрудничать для выработки решения, воздерживается от высказывания своей позиции, уклоняется от спора. При таком стиле предполагается тенденция ухода от ответственности за решения. Данное поведение возможно, если исход конфликта для индивида не особенно важен, либо если ситуация слишком сложна и разрешение конфликта потребует много сил у его участников, либо у индивида не хватает власти для решения конфликта в свою пользу.

Конкуренция (противоборство) характеризуется активной борьбой индивида за свои интересы, применением всех доступных ему средств для достижения поставленных целей власти, принуждения, иных средств давления на оппонентов, использованием зависимости других участников от него. Ситуация воспринимается индивидом как крайне значимая для него, как вопрос победы или поражения: предполагаются жесткая позиция по отношению к оппонентам и непримиримый антагонизм к другим участникам конфликта в случае их сопротивления.

Приспособление (уступчивость). Действия индивида направлены на сохранение или восстановление благоприятных отношений с оппонентом путем сглаживания разногласий за счет собственных интересов. Данный подход возможен, когда вклад индивида не слишком велик или когда предмет разногласия более существен для оппонента, чем для индивида. Такое поведение в конфликте используется, если ситуация не особенно значима, если важнее сохранить хорошие отношения с оппонентом, чем отстаивать собственные интересы, если у индивида мало шансов на победу, мало власти.

Сотрудничество означает, что индивид проявляет активность в поисках решения, удовлетворяющего всех участников взаимодействия, но не забывает при этом и свои интересы. Предполагаются открытый обмен мнениями, заинтересованность всех участников конфликта в выработке общего решения. Данная форма требует положительной работы и участия всех сторон. Если у оппонентов есть время, а решение проблемы имеет для всех важное значение, то при таком подходе возможны всестороннее обсуждение вопроса, возникших разногласий и выработка общего решения с соблюдением интересов всех участников.

При компромиссе действия участников направлены на поиски решения за счет взаимных уступок, на выработку промежуточного решения, устраивающего обе стороны, при котором особенно никто не выигрывает, но и не теряет. Такой стиль поведения применим при условии,

если оппоненты обладают одинаковой властью, имеют взаимоисключающие интересы, у них нет большого резерва времени на поиск лучшего решения, их устраивает промежуточное решение на определенный период времени.

При конкуренции и сотрудничестве конфронтация является необходимым условием выработки решения. Учитывая то, что при разрешении конфликта предполагается устранение причин, его породивших, можно сделать вывод: только стиль сотрудничества поможет реализовать данную задачу полностью. При уклонении и приспособлении разрешение конфликта откладывается, а сам конфликт переходит в скрытую форму. Компромисс может принести лишь частичное разрешение конфликтного взаимодействия, так как остается достаточно большая зона взаимных уступок, а полностью причины не устранены. В некоторых случаях считается, что конфронтация в разумных, контролируемых пределах более продуктивна с точки зрения разрешения конфликта, чем сглаживание, избегание и даже компромисс, хотя данного утверждения придерживаются не все специалисты. Вместе с тем встает вопрос о цене победы и о том, что представляет собой поражение для другой стороны. Это крайне сложные вопросы при управлении конфликтами, так как важно, чтобы поражение не явилось базой для формирования новых конфликтов и не привело к расширению зоны конфликтного взаимодействия.

Идеальной же является стратегия окончательного разрешения конфликта, суть которой состоит в поиске и устранении его причин в рамках добровольного сотрудничества сторон. Такая стратегия выгодна всем. Во-первых, она превращает оппонентов в партнеров. Во-вторых, проблема не загоняется вглубь, а перестает существовать вообще. В-третьих, приобретаемые сторонами выгоды превышают те, которые могли быть получены при любой другой стратегии. В основе этой стратегии лежит отношение к конфликту как к нормальному явлению.

Сетка Томаса — Килменна

Мера, в которой вы стараетесь удовлетворить собственные интересы (по вертикали таблицы).
Мера, в которой вы стараетесь удовлетворить интересы другой стороны (по горизонтали таблицы).

