ТЕМА 7. ПОНЯТИЕ КОНФЛИКТА, ЕГО ВИДЫ. СПОСОБЫ УПРАВЛЕНИЯ И РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТОВ

Слово «конфликт» происходит от латинского *conflictus* — «столкновение». В психологии нет единого определения, но все подходы сходятся в одном: конфликт — это столкновение противоположно направленных тенденций.

Ключевые определения:

Конфликт — столкновение противоположно направленных, несовместимых друг с другом тенденций в сознании индивида, в межличностных взаимодействиях или отношениях индивидов и групп, связанное с отрицательными эмоциональными переживаниями.

Конфликт (по А. Я. Анцупову и А. И. Шипилову) — наиболее острый способ разрешения значимых противоречий, возникающих в процессе взаимодействия, заключающийся в противодействии субъектов конфликта и обычно сопровождающийся негативными эмоциями.

Конфликт — процесс резкого обострения противоречия и борьбы двух или более сторон в решении проблемы, имеющей личную значимость для каждого из участников.

Чтобы ситуация могла быть названа конфликтом, необходимо наличие нескольких признаков:

-Биполярность — наличие оппозиционных сторон, противоречий.
-Активность — участники осознают напряжённость и совершают действия по отстаиванию интересов.
-Субъекты — конкретные участники (лица, группы) с целями.
-Негативные эмоции — раздражение, гнев, тревога, обида.
-Противодействие — стороны активно мешают друг другу достичь целей.

Если противодействие есть, но негативных чувств нет, или наоборот — ситуация считается предконфликтной.

Структура конфликта

Конфликт как система включает:

-Объект конфликта — то, из-за чего возникает противоборство.
-Предмет конфликта — конкретное противоречие, по поводу которого стороны борются.
-Субъекты — участники (оппоненты), отстаивающие интересы.
-Инцидент — конкретный эпизод открытого столкновения.
-Конфликтная ситуация — накопленные противоречия, основа конфликта.
-Условия протекания — микро- и макросреда, социальное окружение.

Важно различать **конфликтную ситуацию** и **инцидент**. Конфликтная ситуация может существовать долго, оставаясь латентной. Инцидент — «спусковой крючок», переводящий скрытое напряжение в открытое противоборство.

Виды конфликтов:

1.По количеству участников:

Внутриличностный конфликт — острое негативное переживание, вызванное борьбой структур внутреннего мира личности. Нет внешних оппонентов. Протекает в форме тяжёлых переживаний, сопровождается страхом, депрессией, стрессом. Часто не осознаётся самим человеком — латентность.

Межличностный конфликт — наиболее распространённая форма. Столкновение между двумя и более людьми, каждый из которых считает, что именно он нуждается в ресурсе, позиции, признании.

Конфликт между личностью и группой — возникает, когда член группы отступает от установленных норм поведения.

Внутригрупповой конфликт — столкновение между частями или членами группы, влияющее на групповую динамику. Основной критерий — разрушение внутригрупповых связей.

Межгрупповой конфликт — взаимодействие между группами, воспринимающими друг друга как представителей разных общностей.

2. По характеру причин и по значимости

В зависимости от занимаемых должностей:

-По горизонтали — между коллегами, не находящимися в подчинении.

-По вертикали — между руководителем и подчинённым.

-Смешанные — сочетают вертикальные и горизонтальные элементы.

По значению для организации:

-Конструктивные — разрешение выводит организацию на новый уровень.

-Деструктивные — разрушают структуры, девальвируют ценности, углубляют противоречия.

3. По сфере, проявлению, временным параметрам

-По сфере**:** производственные, экономические, социальные, политические, семейные, школьные, этнические, религиозные.

-По форме проявления**:** открытые (явные) и латентные (скрытые).

-По времени: кратковременные и затяжные; острые и вялотекущие**.**

-По характеру возникновения**:** случайные, хронические, сознательно провоцируемые.

4. Конструктивные и деструктивные конфликты

Конструктивный конфликт — катализатор роста и позитивных изменений. Признаки: открытое обсуждение проблем, пространство доверия, уважительное отношение, формирование новых креативных решений.

Деструктивный конфликт наносит вред: эмоциональная напряжённость, стресс, недоверие, снижение продуктивности, переход от обсуждения проблемы к личным нападкам.

Один и тот же конфликт может быть конструктивным или деструктивным в зависимости от того, как им управляют. Деструктивное разногласие можно перевести в конструктивное, если снизить агрессию и переключить внимание на поиск решения.

Стадии протекания конфликта

Выделяют три основные стадии: предконфликтную, открытого конфликта и послеконфликтную.

Предконфликтная стадия. Латентная стадия, на которой формируются все элементы структуры конфликта. Факты и противоречия скрыты. Оппоненты ещё не осознают последствий. Этапы:

1. Возникновение проблемной ситуации — объективное противоречие интересов.
2. Осознание ситуации — оценка как конфликтной, возникновение недоверия.
3. Попытки неконфликтного разрешения — убеждение, разъяснение, просьбы.
4. Возникновение предконфликтной ситуации — напряжение нарастает.

Второе название — инкубационное состояние. На этой стадии вероятность успешного разрешения — около 92%.

Инцидент — конкретный эпизод, первое столкновение. Стороны «пробуют силы», проводят «разведку». Даже после инцидента ещё можно разойтись мирно — сесть за стол переговоров.

Эскалация — развитие открытого конфликта:

-усиление участников за счёт введения новых сил;

-рост количества проблемных ситуаций;

-нарастание эмоциональной напряжённости;

-переход от аргументов к личным выпадам;

-вытеснение адекватного восприятия образом «врага»;

-расширение границ конфликта.

Эскалация бывает: непрерывной, волнообразной, крутой, вялой.

Кульминация — пик эскалации. Оппоненты понимают, что продолжать ссору не имеет смысла. При затяжных конфликтах кульминация может не наступать длительное время.

На стадии эскалации вероятность разрешения снижается до 46%, в пиковой фазе — менее 5%.

Завершение конфликта

Основные формы:

-Разрешение — устранение противоречия, полное удовлетворение интересов.

-Урегулирование — достижение соглашения при участии третьей стороны.

-Затухание — временное прекращение, противоречия не устранены, конфликт уходит в скрытую форму.

-Устранение — прекращение путём изменения условий (например, увольнение участника).

-Перерастание — смена объекта, возникновение нового противоречия.

Послеконфликтная стадия. Частичная или полная нормализация отношений, преодоление негативных оценок, налаживание сотрудничества. После разрешения важно работать над восстановлением отношений. Единственный надёжный способ — открытый разговор.

Причины возникновения конфликтов

Личностные причины. Связаны с индивидуально-психологическими особенностями:

-низкий уровень социально-психологической компетентности;

-акцентуации характера, тип темперамента;

-оценка поведения другого как недопустимого;

-недостаточная психологическая устойчивость;

-заниженный или завышенный уровень притязаний;

-слабо развитая эмпатия.

Объективные причины. Обстоятельства социального взаимодействия:

-образ жизни с быстрыми переменами и материальной неустроенностью;

-естественное столкновение интересов;

-слабая разработанность нормативных процедур разрешения противоречий;

-стереотипы конфликтного разрешения проблем;

-недостаток материальных и духовных благ.

Социально-психологические причины. Обусловлены включённостью личностей в социальные группы:

-разные подходы к оценке результатов деятельности друг друга;

-искажение и потеря информации в коммуникации;

-разбалансированное ролевое взаимодействие;

-фаворитизм — предпочтение членов своей группы;

-стремление к власти;

-ограниченная способность к децентрации;

-конкурентный характер взаимодействия;

-психологическая несовместимость (четыре уровня: психофизиологический, индивидуально-психологический, социально-психологический, социальный).

Организационно-управленческие причины. Связаны с функционированием и развитием организаций:

-различия в целях подразделений;

-плохая координация или её отсутствие;

-распределение ограниченных ресурсов;

-неудовлетворительные коммуникации (причина и следствие конфликта одновременно);

-нечёткое распределение обязанностей и прав.

Таким образом, конфликт — не аномалия, а нормальная форма социального взаимодействия. Понимание его природы, стадий и причин позволяет не только грамотно разрешать противоречия, но и использовать конструктивный потенциал конфликта для развития отношений. Освоение пяти стратегий поведения, принципов переговоров и техники медиации формирует профессиональную компетентность, необходимую в любой сфере.