ЧАСТНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ «СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ КОЛЛЕДЖ ИННОВАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ»

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

1. Понятие конфликта

Конфликт — это наиболее острый способ разрешения значимых противоречий, возникающих в процессе социального взаимодействия, который сопровождается негативными эмоциями и поведением, выходящим за рамки общепринятых норм. В психологической науке конфликт определяется как столкновение противоположно направленных целей, интересов, позиций, мнений или взглядов людей, носителей несовместимых мотивов деятельности.

Конфликтная ситуация отличается от собственно конфликта: конфликтная ситуация представляет собой совокупность объективных и субъективных обстоятельств, содержащих предпосылки конфликта, тогда как конфликт является результатом открытого столкновения сторон. Обязательными структурными элементами конфликта выступают: участники (оппоненты), объект и предмет конфликта, а также действия сторон, направленные на разрешение или обострение противоречия.

Сущностными признаками конфликта считаются: наличие минимум двух сторон (внутриличностный конфликт рассматривается как конфликт мотивов в сознании одного субъекта), предмет спора, который стороны воспринимают как неделимый или значимый, осознание сторонами несовместимости своих позиций и активное поведение, направленное друг против друга.

2. Виды конфликтов

Классификация конфликтов осуществляется по нескольким основаниям.

По субъектам конфликта:

• внутриличностный — столкновение противоположно направленных мотивов, ролей или ценностей внутри сознания одной личности (например, ролевой конфликт между социальными ролями студента и работника);

• межличностный — противоборство между двумя и более индивидами;

• межгрупповой — конфликт между социальными группами или общностями (трудовой коллектив и администрация, поколенческие конфликты);

• межгосударственный (международный) — конфликт на уровне государств и их коалиций.

По сферам общественной жизни: экономические, политические, семейно-бытовые, этнические, религиозные, профессиональные.

По последствиям для общества:

• конструктивные (функциональные) конфликты, способствующие выявлению и разрешению объективных противоречий, развитию системы отношений, сплочению группы и повышению эффективности совместной деятельности;

• деструктивные (дисфункциональные) конфликты, приводящие к разрушению социальных связей, снижению продуктивности деятельности, ухудшению психологического климата и дестабилизации социальных структур.

По объёму охвата: локальные (частные) и глобальные (общие). **По длительности:** кратковременные и затяжные. **По средствам противоборства:** насильственные и ненасильственные.

3. Стадии протекания конфликта

В динамике конфликта выделяются следующие стадии:

1. **Предконфликтная (латентная) стадия.** Формируется конфликтная ситуация: складываются объективные предпосылки, стороны осознают наличие противоречия, появляются скрытая напряжённость и «накопление обид». На данной стадии конфликт потенциально предотвратим.

2. **Стадия инцидента (открытого конфликта).** Совершается событие, которое переводит скрытое противоречие в открытое столкновение — конфликт переходит в фазу активного противодействия сторон.

3. **Стадия эскалации.** Нарастание интенсивности противоборства, вовлечение дополнительных участников и ресурсов, обострение эмоциональной составляющей; конфликтное поведение приобретает рационализированный характер, каждая сторона ищет подтверждение собственной правоты.

4. **Стадия кульминации (пика конфликта).** Момент максимальной остроты противоборства, после которого возможен либо переход к затяжному течению, либо спад напряжённости.

5. **Стадия завершения (деэскалации).** Разрешение конфликта, которое может быть полным (устранение причин, изменение установок сторон) или частичным (прекращение активных действий при сохранении противоречия).

6. **Послеконфликтная стадия.** Ликвидация последствий противоборства, восстановление отношений, коррекция самооценок и установок участников. Незавершённость этой стадии создаёт риск рецидива конфликта.

4. Причины возникновения конфликтов

Причины конфликтов принято разделять на объективные и субъективные.

Объективные причины связаны с реальными противоречиями общественного развития:

• борьба за ограниченные ресурсы (материальные, энергетические, информационные, властные);

• различия в целях, ценностях, методах деятельности и способах её организации;

• рассогласование интересов индивидов и социальных групп в структуре разделения труда;

• несовпадение формальных и неформальных норм поведения внутри групп.

Субъективные (личностные) причины связаны с индивидуальными особенностями участников:

• особенности характера и темперамента, низкая эмоциональная культура, неумение контролировать собственное поведение;

• завышенная или заниженная самооценка, повышенная тревожность и агрессивность;

• ограниченность кругозора и информированности, искажённое восприятие ситуации и оппонента;

• нарушение общепринятых норм, нравственности и этики общения.

Обычно конфликт порождается сочетанием объективных и субъективных факторов; устранив одну из причин, можно изменить и сам характер противоборства.

5. Конструктивные и деструктивные способы управления конфликтами

Под управлением конфликтом понимается целенаправленное воздействие на его динамику с целью поддержания или снижения напряжённости и разрешения противоречия.

Выдающийся вклад в изучение стратегий поведения в конфликтной ситуации внёс американский психолог К. Томас, разработавший (совместно с Р. Килменном) двухмерную модель, в которой поведение определяется соотношением двух ориентаций: направленности на собственные интересы (напористость) и направленности на интересы другого (кооперация). Выделяются пять стратегий:

• **соперничество (конкуренция)** — открытая борьба за свои интересы; эффективно в условиях острой угрозы, при обоснованной уверенности в правоте;

• **сотрудничество** — совместный поиск решения, полностью удовлетворяющего обе стороны; наиболее конструктивная стратегия, применимая при значимости обеих целей;

• **компромисс** — урегулирование разногласий через взаимные уступки; эффективен при равной силе сторон и наличии взаимоисключающих интересов;

• **избегание (уход)** — стремление выйти из ситуации, не решая её; оправдан при малой значимости проблемы или отсутствии реальных шансов на её решение;

• **приспособление (уступчивость)** — принесение собственных интересов в жертву интересам оппонента; целесообразно при подчинённой позиции или высокой ценности отношений.

Конструктивные способы разрешения предполагают: изменение взглядов оппонента на предмет спора и его отношение к объекту конфликта; обращение к объективным, беспристрастным критериям справедливости; сосредоточение на существе проблемы, а не на личных качествах участника; готовность к диалогу и признание собственной доли ответственности.

Деструктивные способы включают: эскалацию конфликтных действий, применение силы или угрозы её применения; попытки ослабить позицию оппонента силовыми методами; игнорирование интересов противоборствующей стороны, позиционное давление; переход конфликта в сферу личностных нападок (переход «на личности»). Такие способы ведут к углублению противоречия, а не к его разрешению.

Особая роль в урегулировании принадлежит социальным институтам: предотвращению (устранению причин конфликта до его возникновения), установлению норм разрешения противоречий и воспроизводству традиций мирного урегулирования, а также процедурам примирения.

6. Переговоры

Переговоры — это процесс совместного принятия решения сторонами, занимающими противоположные позиции, при котором каждая сторона стремится достичь собственных целей с учётом интересов другой. Переговоры рассматриваются как универсальный метод разрешения конфликтов, применимый в самых разных сферах: от межличностного общения до международных отношений.

В структуре переговорного процесса выделяют стадии:

1. **подготовительная** — сбор информации, определение целей, допустимых пределов уступок, выработка переговорной позиции;
2. **предварительный отбор материала и уточнение позиций сторон** — обмен исходными предложениями, выявление зон возможного сближения;
3. **переговорный процесс** — обсуждение, аргументация, взаимные уступки;
4. **достижение соглашения** — согласование результатов и фиксация договорённостей.

Различают два основных типа соглашений: **компромисс** (стороны идут на взаимные уступки) и **сотрудничество** (совместный поиск решения, удовлетворяющего обе стороны). При усложнении противоборства применяется **медиация** — вмешательство третьей, нейтральной стороны, которая содействует примирению оппонентов: роль медиатора может выполнять государство, международные организации, отдельные авторитетные лица.

Успешность переговоров определяется соблюдением ряда принципов: разделение человека и проблемы; ориентация на интересы, а не на позиции; поиск взаимовыгодных вариантов; использование объективных критериев (в соответствии с концепцией «принципиальных переговоров» Р. Фишера и У. Юри).

Конфликт — закономерный и повсеместный феномен социальной жизни, порождаемый объективными противоречиями и субъективными факторами взаимодействия. Разрешение конфликта конструктивными методами — через рациональный анализ причин, стратегию сотрудничества и переговорный процесс — открывает путь к развитию и укреплению социальных связей; деструктивные способы, напротив, консервируют противоречия и разрушают систему отношений. Понимание стадийной динамики конфликта и осознанный выбор стратегии поведения являются необходимыми компетенциями личности в современном обществе.