

КОНФЛИКТЫ И ПУТИ ВЫХОДА ИЗ НИХ

Конфликт – многогранное социальное явление. Конфликт в конфликтологии – это острое столкновение оппозиционных интересов, целей, взглядов, приводящее к противодействиям субъектов конфликта и сопровождаемое негативными чувствами с их стороны.

Столкновение субъектов происходит в процессе их взаимодействия: в общении, действиях, направленных друг на друга, и поведении.

Объектом конфликтологии выступает совокупность всех конфликтов в целом или все те противоречия, проблемы, которые существуют в обществе.

В объекте выделяют три основных вида конфликтов:

- 1) социальные;
- 2) внутриличностные;
- 3) зооконфликты.

Центральное место в объекте конфликтологии занимают социальные конфликты, так как они напрямую связаны с другими конфликтами (внутриличностный, межличностный). Чтобы понять движущие индивидами мотивы вступления в конфликт, необходимо изучать внутреннюю составляющую конфликтного поведения человека – внутриличностные особенности и конфликты. Межличностные взаимодействия и их особенности раскрывают свойства поведения человека в социуме. Все типы конфликтов взаимосвязаны благодаря объединению их в область объекта конфликтологии. Важно понимать, что столь широко заявленный объект конфликтологии не может быть полностью исчерпан в рамках одной научной дисциплины.

Предмет конфликтологии – совокупность закономерностей и свойств возникновения, развития и завершения конфликта. Предмет данной научной дисциплины – это идеальная модель конфликтного взаимодействия.

Конфликтологию интересует теория, понятийный аппарат категории конфликта и конфликтного взаимодействия. Характеристики и закономерности конфликтов могут меняться, так как изменяется и развивается общество и социальные взаимодействия в нем. Предмет конфликтологии может меняться, отражая наиболее актуальные стороны исследования и теоретических интересов науки в конкретный момент времени развития самой научной дисциплины.

Современная конфликтология сосредоточена на развитии общей конфликтологической теории, поэтому ее интересует все многообразие существующих конфликтов: социальные конфликты между различными по масштабу группами, межличностные, внутриличностные и зооконфликты. Конфликты – явления, нераздельно существующие с появлением общества. Однако наука «конфликтология» возникла только в XX в., так как именно в этом веке явление «конфликт» приобретает новые свойства и характеристики. Возникновение новой научной дисциплины обусловлено многими социально-историческими обстоятельствами. Две мировые войны XX в. сделали конфликтные противоречия катастрофическими по своим

масштабам и последствиям. Усовершенствованное оружие массового поражения и гибель большого числа людей поставили общество в условия ожидания катастроф и кризиса.

Факторы, повлиявшие на возникновение конфликтологии:

- глобализация общества и мира в целом;
- усложнение жизни и отношений;
- возрастание динамичности жизни и высокая скорость происходящих изменений;
- напряженность и повышение уровня стресса.

Первые три фактора относятся к объективным угрозам равновесия и согласия в обществе, напряженность – это субъективные угрозы. В XX в. произошло количественное и качественное возрастание объективных и субъективных угроз человека и общества, поэтому возникла потребность в новых способах достижения компромисса, разрешения противоречий и предотвращения конфликтов.

Возникла потребность в технологии разрешения конфликтов.

Образовательная практика, исследования, научные знания в сфере конфликта на этот момент могли обеспечить методологический и теоретический фундамент для новой науки, поэтому возникновение конфликтологии стало возможным.

ПРИЧИНЫ ВОЗНИКНОВЕНИЯ КОНФЛИКТОВ

Причины конфликтов – важный компонент в вопросе урегулирования любого конфликта. Причины возникновения конфликта являются движущей силой развития и эскалации конфликта. Природа причин может иметь объективный или субъективный характер. Сами причины могут иметь структуру, поэтому необходимо уметь отделять изменения параметров внутри причин от причины конфликта в целом.

Определяют четыре основных группы причин.

1. Объективные причины.
2. Структурноуправленческие, или организационные.
3. Социальнопсихологические факторы.
4. Субъективные причины.

Внешние обстоятельства, стереотипы поведения, социальное положение индивида, образ жизни – примеры объективных факторов возникновения конфликта. Существующая в обществе договоренность или нормативно-правовая база способна стать причиной конфликтов в обществе, если она недостаточно разработана, не учитывает всего многообразия возможных ситуаций в межличностных взаимодействиях, имеет слабую регулирующую функцию.

Вторая группа причин включает структурные, функциональные, ситуативные причины конфликтов. В этом случае конфликты возникают в связи с плохо организованной деятельностью индивидов. Структура организации не соответствует предъявляемым требованиям, влияет на слабую функциональность, поэтому провоцирует конфликты внутри коллектива и

между трудовыми группами. Управленческие ошибки вызывают ситуации возникновения конфликтов. Наслоение управленческих промахов усугубляет напряженность в организации и приводит к конфликтам. Все отношения индивида в обществе обусловлены его психологическими и социальными установками, которые иногда способны вызвать противоречия и конфликты в межличностных взаимодействиях, – социально-психологические факторы. Например, психологическая система человека устроена таким образом, чтобы оптимальным образом регулировать всю поступающую к индивиду информацию. Поэтому в межличностных отношениях люди теряют или искажают информацию, поступающую в коммуникации. Этот естественный процесс не зависит от человека, но может спровоцировать конфликты. Несоответствие занимаемых индивидом ролей в процессе взаимодействия относится к третьей группе причин.

Субъективные (или личностные) причины зависят от человека, его восприятия и формы поведения, психики. От того, как индивид оценивает поведение другого индивида, насколько сам проецирует бесконфликтное или конфликтное поведение, зависит личностная конфликтоустойчивость. Разделение причин конфликтов на субъективную и объективную составляющие важно при реальном конфликте.

СОСТАВНЫЕ КОМПОНЕНТЫ КОНФЛИКТА И ЕГО ХАРАКТЕРИСТИКИ
Любой конфликт состоит из ряда компонентов, некоторые из них объективно присутствуют независимо от вида и формы конфликтной ситуации и составляют структуру конфликта. Но существуют и компоненты, которые могут привноситься в конфликтное взаимодействие участниками каждого конкретного конфликта или возникать только в определенных условиях. Другими словами, это субъективные компоненты, или психологические компоненты конфликта.

Выделяют три основных психологических компонента конфликта :

- мотивы, цели, потребности, которые движут участником конфликта;
- способы и тактика поведения участника при конфликтном взаимодействии;
- информационная составляющая моделей поведения участников.

Стремление удовлетворить потребность часто служит мотивом к конфликтному взаимодействию. Определить мотивы конфликта не всегда возможно, так как участники склонны скрывать истинные мотивы, выдавая за них поверхностные и явные объяснения своего поведения. Истинные же мотивы формируют цель конфликтного взаимодействия для каждого участника. Цель – это результат, к которому стремятся участники.

Все действия участников исходят из поставленной цели.

Потребности – это основные условия, активизирующие мотивы и действия противоборствующих сторон. Потребности могут меняться в зависимости от того, в каком состоянии и в каких условиях находится индивид.

Удовлетворение своих потребностей – это естественное стремление человека, важно то, каким способом участник взаимодействия этого

добивается. Часто действия становятся конфликтными, превращая поведение индивида в противоборствующее, остроконфликтное.

Такое поведение вызывает негативную реакцию у оппонента или человека, чьи стремления, мотивы и потребности направлены в противоположную сторону. В дальнейшем происходит чередование реакций и действий, которые формируют конфликтное поведение при взаимодействии. При ориентации участника только на себя стратегии действий имеют форму избегания или соперничества.

При более конструктивном подходе – ориентации на других участников конфликта – форма поведения – сотрудничество, приспособление, компромисс. Возможные тактики действий сторон могут быть нейтральными, мягкими или жесткими по воздействию.

Третий компонент психологической направленности конфликта представляет собой совокупность взглядов, мыслей и информации о конфликте противоборствующих участников. Именно от этого зависит, насколько эмоционально будет проходить конфликт и как скоро будет возможно его разрешение.

СТРУКТУРА КОНФЛИКТА

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

Основные элементы конфликтного взаимодействия:

1) **объект конфликта** не всегда лежит на поверхности, чаще он скрыт от участников конфликта, но является центральной составляющей конфликтного взаимодействия. Конфликт может быть разрешен, только если объект четко определен.

Неверное понимание объекта конфликта или его подмена усугубляют конфликтную ситуацию. Конфликт имеет причину и возникает по поводу не удовлетворения какой-то потребности, иногда эту причину или повод считают объектом конфликта.

Человек будет стремиться удовлетворить эту потребность через ценности. Ценность – это объект конфликта. Выделяют социальные, материальные, духовные ценности, к обладанию которыми стремятся конфликтующие стороны;

2) **предметом конфликта** выступает противоречие, которое присутствует на протяжении всей конфликтной ситуации. Наличие противоречия заставляет оппонентов вступать в борьбу. Противоречие конфликта бывает объективным и воображаемым и проблемным для конкретного субъекта;

3) **участники конфликта** – это люди, которые вовлечены в конфликтную ситуацию. Виды участников по форме:

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

Выделяют основных и второстепенных участников. Среди основных противоборствующих сторон можно определить инициатора. Среди

второстепенных – подстрекателей, организаторов. Эти лица не участвуют в конфликте напрямую, но способствуют развитию конфликта, вовлекают новых участников. От того, какую поддержку у окружающих имеет участник конфликта, какими связями, ресурсами, возможностями обладает, зависит степень его влияния и силы в конфликте. Индивиды, поддерживающие ту или иную конфликтующую сторону, образуют группу поддержки. На этапе разрешения конфликта могут появиться третьи лица – независимые посредники, которые помогают устранить противоречие. Привлечение судей, профессиональных медиаторов способствует ненасильственному разрешению конфликта;

4) **социальнопсихологические условия и социальная среда**, в которой разворачивается конфликт. Среда выступает помогающим или мешающим фактором для оппонентов и для медиаторов, так как способствует пониманию целей, мотивов, зависимостей, движимых участниками. Характер конфликта зависит от субъективного восприятия конфликта (или образа конфликта). Выделяют три уровня субъективного отношения:

- 1) представление о самих себе;
- 2) восприятие других участников конфликтной ситуации;
- 3) понимание образа внешней среды.

ДИНАМИКА КОНФЛИКТА

Конфликт – это явление, представляющее собой отрезок, но не точку на временной шкале. Этот отрезок может делиться на части, «начало» и «завершение» которых будут отдельными этапами конфликта. Развитие этапов и весь процесс конфликта определяют динамику конфликтного взаимодействия.

Возможные этапы (или стадии) конфликта :

- 1) предконфликтная стадия (латентный этап);
- 2) стадия открытого конфликта;
- 3) стадия завершения конфликта;
- 4) послеконфликтная стадия (этап нормализации отношений).

На латентном этапе возникает противоречие между субъектами или проблемная ситуация, которая после осознания сторонами вызывает определенные действия. Эти действия направлены на бесконфликтное разрешение проблемной ситуации. Участники аргументируют свои цели, определяют свое положение по отношению к другому участнику в возникшей ситуации. Если проблемная ситуация не разрешается, то предконфликтная стадия завершается возникновением объективной предконфликтной ситуации.

Стадия открытого конфликта – это непосредственные действия противоборствующих участников, составляющих конфликтное взаимодействие. Этап начинается со столкновения сторон – инцидента, а затем продолжается взаимным обменом конфликтных действий. Каждое новое действие, направленное на оппонента, увеличивает эмоциональную составляющую взаимодействия, затрудняет рациональное восприятие действий и позиции другого участника. Это приводит к усилению

столкновения и делает взаимодействие более агрессивным – наступает эскалация конфликта. На стадии завершения конфликта степень противоборства ослабевает, взаимодействие становится не столь интенсивным и негативно окрашенным. Участники конфликта видят, что все их действия не приводят к поставленным целям и не разрешают противоречия, поэтому ищут другие способы урегулирования конфликтной ситуации. После чего конфликт разрешается. Форм разрешения конфликтов может быть достаточно много, но основными считают: затухание, разрешение, устранение проблемы, видоизменение конфликта в другой конфликт.

Послеконфликтная стадия необходима, чтобы восстановить разрушенные конфликтом межличностные отношения между участниками. Если конфликт разрешен способом, не полностью удовлетворяющим индивида, могут оставаться условия, которые мешают построить прежние отношения. В этом случае на послеконфликтной стадии происходит частичная нормализация отношений. Если участники завершеного конфликта видят необходимость совместной конструктивной деятельности и обоюдно стремятся восстановить прежние отношения, наступает полная нормализация межличностного взаимодействия.

ЛОГИКА И ДВИЖУЩАЯ СИЛА КОНФЛИКТА

Логика конфликта – это независимое от участников развитие конфликтной ситуации по определенным стадиям. Логика конфликта вместе с субъективным восприятием конфликта участниками и причинами конфликта образуют движущую силу развития конфликта.

При переходе от латентной стадии конфликта к реализации намерений появляется логика конфликта, которая уже не зависит от действий участников. Реализация намерений может происходить в символических или реальных действиях участников, но и те и другие вызывают ответную реакцию или противодействие. Именно в этой причинноследственной связи «действие – противодействие» – и заключается сущность логики конфликта. Цепной механизм, происходящий в результате ответных реакций участников столкновения, влияет на динамику и структуру дальнейшего развития конфликта.

Когда конфликтующие стороны переходят от явного к скрытому конфликту или наоборот, происходит смена предмета конфликта. Его значимость для противоборствующих сторон также способствует движению конфликта в сторону эскалации. Нарастание конфликта до своей кульминационной по остроте и динамике стадии – эскалации – запускает другой, независимый от участников конфликта механизм логического развития конфликта – вовлечение субъектами больших ресурсов и сил для конфликта. После эскалации логически может наступить стадия истощения конфликта. Результатом этого является состояние «не войны, не мира». Несмотря на то что результат истощения конфликта может выглядеть как разрешение конфликта – иметь ту же форму (компромисс, победа одной из сторон, затухание), важно не перепутать данное состояние с действительным

разрешением конфликта. Так как при истощении конфликта разрешения спора не происходит, то конфликт может разгореться снова.

Причины противоречия как одно из движущих сил развития конфликта не всегда легко определить. Установление подлинных причин – необходимое условие при разрешении конфликта. Определить причины можно путем анализа всей цепочки событий и всех взаимодействий субъектов, которые произошли до открытой формы конфликта. Часто причина конфликта имеет форму личностных мотивов участников конфликтной ситуации.

Цепочка событий упрощенно может быть представлена следующим образом:

- 1) мир;
- 2) отражение мира и действительности;
- 3) возникновение определяющего конфликтмотива;
- 4) действие или поступок одной из сторон;
- 5) ответная реакция и действие другой стороны;
- 6) конфликт.

Эту цепочку невозможно изменить и мгновенно подействовать на ее звенья, так как они имеют субъективную природу.

СТАТУС И РОЛЬ УЧАСТНИКОВ КОНФЛИКТА

Участниками конфликтов могут быть как отдельные люди или группы (малые, средние, большие) людей, так и отдельные социальные общности (этнические, национальные, религиозные, политические) или коалиции общностей (государственные, этнические коалиции и др.).

В условиях конфликта субъекты конфликта могут участвовать не в своей привычной роли, а занимать другую позицию и статус. Набор возможных ролей, которые играет человек или социальная группа в обществе, очень велик, также разнообразны варианты ролевых позиций в конфликтных отношениях. Например, президент страны может играть свою непосредственную роль во внутривнутриполитическом или межгосударственном конфликте, но в других противоречиях может играть роль обычного гражданина страны, соседа, супруга, отца и другие роли. Другими словами, каждый человек обладает определенным ролевым набором, его смена происходит ежедневно в зависимости от того, в каких условиях он находится. Так же и в конфликте роли могут меняться либо появляться новые. Занимаемые позиции в конфликтной ситуации тоже могут быть разными.

Виды возможных позиций участников конфликта:

- 1) основные участники (инициатор/зачинщик и оппонент);
- 2) поддерживающие основных участников;
- 3) подстрекатели;
- 4) организаторы;
- 5) медиаторы (посредники, судьи, эксперты).

Статус основных участников определяется не только его ролью в конфликте или социальным положением, которое он занимает в обществе или системе межличностных отношений, в которой происходит конфликт. Его также характеризует положение, формирующееся в ходе развития конфликта,

называемое рангом . **Уровень ранга** зависит от возможностей, которыми обладает участник конфликта (физические, материальные, социальные, интеллектуальные, личностные). **Влияют навыки и опыту субъекта конфликта**, степень налаженности разносторонности его социальных связей. Ранги противоборствующих сторон различаются качественной характеристикой личностного потенциала и вероятности раскрытия потенциала в конфликтном взаимодействии.

Уровень социальных, интеллектуальных и физических сил состоит не только из сил основного участника, но и возможностей участников, которые поддерживают основного субъекта конфликта. Эта поддержка оказывается значимой в количественном и качественном отношении, влияет на весь ход развития противоречия и на способ его разрешения. Поддержка может выражаться как присутствием реальных действующих лиц конфликта, так и общественным признанием за той или иной стороной разногласия преимущества (например, через средства массовой информации или негласно).

ПОНЯТИЕ ЭСКАЛАЦИИ КОНФЛИКТА

Эскалация (от лат. scala – лестница) – это самый интенсивный по эмоциональному фону и быстро развивающийся этап конфликтного взаимодействия.

Признаки эскалации в конфликтном взаимодействии

1. В действиях и поведении участников уменьшается когнитивная или рациональная составляющая.
2. На первое место в межличностных отношениях противоборствующих сторон выходит негативная оценка друг друга, восприятие исключает целостное содержание, акцентируя лишь отрицательные черты оппонента.
3. В связи со снижением управления ситуацией взаимодействия увеличивается эмоциональное напряжение у участников конфликта.
4. Доминирование субъективных выпадов и критика личностных черт оппонента взамен аргументации и доводов в пользу поддерживаемых интересов.

На этапе эскалации главным противоречием могут выступать уже не цели и интересы субъектов конфликтного взаимодействия, а **личностные противоречия**. В связи с этим проявляются другие интересы сторон, усугубляющие атмосферу конфликта. Любые интересы при эскалации максимально поляризуются, участники полностью отвергают интересы противоположной стороны. **За увеличение агрессивности на этом этапе может произойти потеря истинного первоначального предмета** противоречия. Поэтому конфликтная ситуация перестает зависеть от причин, побудивших участников к конфликту, и может развиваться и после уменьшения ценности и значимости первоначального предмета противоречия.

Эскалация обладает свойством увеличения временных и пространственных характеристик конфликта. Противоречия участников становятся обширнее и глубже, поводов столкновения становится больше.

Фаза эскалации конфликта – наиболее опасный этап всей конфликтной ситуации, так как именно в это время изначально межличностный конфликт может перерасти в межгрупповой. Это, в свою очередь, ведет к разнообразию используемых на стадии открытого конфликта средств.

Эскалация имеет внешние и внутренние механизмы, усиливающие конфликт. Внешние механизмы эскалации заключаются в способах и стратегиях поведения противоборствующих сторон. При совпадении поведенческих действий конфликт более интенсивен, так как участники примерно равными способами добиваются раз личных целей и интересов.

Внутренние механизмы эскалации основаны на возможностях психики и мозга человека. Особенности характера индивидов, личностные и социальные установки участников конфликтной ситуации влияют на реакцию и функционирование человека в условиях эмоциональной напряженности и потенциальной опасности.

СТРУКТУРНЫЕ ИЗМЕНЕНИЯ КОНФЛИКТА НА ЭТАПЕ ЭСКАЛАЦИИ

Эскалация конфликта начинается на этапе первого инцидента или противоборствующего действия и заканчивается на этапе перехода к завершению конфликта в общей структуре конфликтной ситуации.

Эскалация в зависимости от своей внешней объективной степени выраженности (физических условий, при которых происходит конфликт) и особенностей субъектов (личностных и социальных условий конфликта) может влиять на многие элементы конфликта.

Структурные изменения, которые могут произойти на этапе эскалации:

- изменение временных, пространственных, внешних и внутренних границ конфликта;
- изменение количества участников;
- изменение приоритетов в предметной области конфликта;
- изменение субъективного восприятия конфликта.

Легко заметить, что эскалация может вызывать структурные изменения всех компонентов конфликтной ситуации. Все изменения направлены в сторону увеличения и роста компонента. Например, вовлекаются новые участники, расширяется территория, на которой происходит конфликт. За счет изменения предмета борьбы или приоритетности интересов увеличивается социальное пространство (добавляются новые сферы противоречий).

На пике эскалации происходят качественные изменения ранга участников, образуя другую иерархию всех субъектов конфликтного взаимодействия.

При равных рангах оппонентов конфликтная ситуация развивается слабо.

При неравных рангах участник с более высоким рангом приобретает поддержку других участников, и конфликт, как правило, начинает развиваться в его пользу.

Изменения субъективного восприятия конфликта на стадии эскалации происходят следующим образом:

- 1) возрастание значимости и ценности собственных интересов у участников конфликта;

- 2) психическая напряженность увеличивается и отвергает основания для совместного разрешения проблемной ситуации;
- 3) действия против оппонента и твердая позиция неуступчивости своих интересов и взглядов;
- 4) регрессирующее функционирование психики, увеличение эмоционального напряжения;
- 5) исключительное представление об оппоненте как о враге, абсолютизация его отрицательных черт и свойств личности.

При обострении конфликта сознательная составляющая субъектов конфликта уменьшается в пользу бессознательного. Защитные механизмы психики личности нацелены на сохранение внутреннего состояния индивида, но не на конструктивное разрешение внешней конфликтной ситуации.

Анализ структурных изменений в конфликтной ситуации помогает определить границы наиболее опасного этапа – эскалации, что впоследствии ориентирует в выборе средств урегулирования конфликта.

ФУНКЦИИ КОНФЛИКТА

Конфликты оказывают значительное влияние как на участников, так и на их социальное окружение. Это влияние неоднозначно. В рамках функционального анализа рассматриваются все возможные последствия конфликта, а так же роль, которую он играет в обществе.

Обыденное представление о конфликте связано с отрицательной стороной последствий конфликта, так как конфликт нарушает привычный темп жизни, отнимает силы. Научные взгляды на функциональность конфликта не столь однозначны. Есть теоретики, которые считают конфликт сигналом о том, что система связей нарушена и необходимо восстановить баланс. Конфликты порождают нестабильность всех внутренних и внешних частей, поэтому требуют немедленной реакции на устранение всех обнаруженных противоречий. Такой взгляд на конфликт считает любую конфликтную ситуацию неестественной и ненормальной для межличностных отношений и для общества в целом.

ТИПОЛОГИЯ КОНФЛИКТОВ

Конфликт является объектом науки конфликтологии, поэтому возникает необходимость определения его содержания, основных характеристик и выведение классификации. Существует множество видов классификации конфликтов, различаются они выбором основания для типизации.

Базовая типология детерминирована видом конфликтующих сторон.

1. Конфликты с участием человека.
2. Конфликты среди животных (зооконфликты).

Конфликты в среде человека могут быть социальными или внутриличностными.

Социальные конфликты делятся на различные виды в зависимости от особенностей конфликтующих сторон (количества участников):

межличностные; конфликты между личностью и группой (личность—группа); конфликты между социальными группами (малые и средние группы); конфликты между большими социальными группами (несколько сотен человек); международные (между государствами или группой государств).

Другую классификацию социальных конфликтов предложил американский конфликтолог Р. Даль: кумулятивные и перекрещивающиеся конфликты.

Кумулятивные конфликты имеют постоянное число конфликтующих сторон (двусторонние или многосторонние конфликты) и отличаются высоким уровнем поляризации и антагонизма.

В перекрещивающихся конфликтах меняется состав оппонентов и присутствует умеренный антагонизм.

Типология конфликтов на основе потребности, которую стремятся удовлетворить участники конфликта: 1) ресурсные конфликты (борьба за материальные ресурсы);

2) статусно-ролевые конфликты (социальные потребности);

3) идейные конфликты (духовные потребности и отстаивание идей, норм, принципов).

Конфликты могут классифицироваться в зависимости от сферы или области деятельности, в которых они происходят:

1) семейные;

2) трудовые или производственные;

3) бытовые;

4) политические;

5) религиозные и т. д.

На основании характеристик последствий конфликта конфликты могут быть: позитивными/конструктивными; негативными/деструктивными.

Конфликты различаются степенью или уровнем интенсивности, в котором они проходят свои этапы.

Межличностные конфликты могут происходить «по вертикали», «по горизонтали» или «по диагонали» в зависимости от позиции оппонента в социальных отношениях.

Примером классификации конфликтов является типология по причинно-мотивационным условиям конфликта.

Эта классификация предложена Н. Гришиной:

1) конфликт в связи с достижением базовых целей;

2) конфликт на препятствие к достижению личных или вторичных целей деятельности;

3) конфликты из-за неприятия норм отношений;

4) конфликты из-за личностных особенностей индивидов.

Типологию конфликта можно проводить на базе любых различающихся оснований в содержании, структуре и других свойствах конфликта.

МЕЖЛИЧНОСТНЫЙ КОНФЛИКТ

Межличностный конфликт – это открытое столкновение индивидов, вызванное несогласованностью и несовместимостью их целей в конкретный момент времени или ситуацию.

Конфликт возникает между двумя и более лицами. Противостояние происходит в непосредственных отношениях этих индивидов.

Межличностные конфликты обладают своей спецификой в сравнении с другими видами конфликтов.

1. Каждый участник стремится доказать свою правоту, чаще прибегая к обвинению мнения оппонента, но не к фактической аргументации своих взглядов.

2. В конфликте у всех участвующих сторон присутствуют острые негативные эмоции, которыми субъекты уже не способны управлять.

3. Негативное отношение к оппоненту, неадекватные эмоции и настроения преобладают и после разрешения конфликта.

Система межличностных отношений – главная область возникновения межличностного конфликта. Система нарушится, если у ее участников появляются противоположные мнения или несогласие с уже сложившимися способами взаимодействия. Разрешение конфликта наступит при восстановлении согласия внутри системы межличностных отношений: либо путем восстановления прежних установок или видоизмененных, либо созданием новых, принимающихся всеми взглядов.

Субъекты межличностного конфликта стремятся отстоять свою точку зрения и достичь своих целей. Объекты конфликта – то, за что борются стороны, на что претендуют. Проявление противоположных интересов и все возникающие в связи с этим противоречия – предмет межличностного конфликта.

Выделяют 6 основных стилей поведения участников межличностного конфликта:

- 1) уклонение;
- 2) приспособление;
- 3) противоборство;
- 4) компромисс;
- 5) сотрудничество;
- 6) асертивность.

На любом этапе межличностных конфликтов необходимо учитывать личностные особенности противоборствующих сторон. Особенно важными они оказываются на этапе разрешения конфликта.

Личностные особенности складываются из:

- типа темперамента человека;
- направленности характера;
- общего уровня личностного развития.

Типы темперамента, предложенные Гиппократом : сангвиник, холерик, флегматик, меланхолик.

Они различаются степенью устойчивости нервной деятельности.

Направленность характера зависит от нескольких взаимоисключающих черт,

которые разработали Майерс и Бриггс: экстраверсия/интроверсия, сенсорность/интуитивность, мыслительность/чувственность, решительность/восприимчивость. Индивиды с противоположнонаправленными чертами характера и типом темперамента, решая одну задачу, предложат различные, антагонистические способы действия, что может привести к межличностным конфликтам.

ВНУТРИЛИЧНОСТНЫЙ КОНФЛИКТ

В психодинамической теории (З. Фрейд, К. Юнг, К. Хорни) основу внутриличностного конфликта составляет категория противоречия, внутренней борьбы, которые возникают на бессознательном уровне.

Внутриличностный или психический конфликт является первичным и вызван противоречием между бессознательным и сознанием личности.

В рамках бихевиоризма (Д. Скиннер) внутренний конфликт трактуется как плохая привычка, результат ошибочного воспитания. В работах необихевиоризма (Н. Миллер, Дж. Доллард) конфликт определяется как фрустрация, своеобразная реакция на препятствие.

Экзистенциальногуманистическая теория (А. Маслоу, К. Роджерс, В. Франкл). Маслоу выдвинул концепцию о фундаментальных потребностях человека, которые находятся в определенной иерархии. Неудовлетворение потребностей ведет к неврозам и психологической неприспособленности, что мешает индивиду становиться самоактуализирующейся личностью. С точки зрения Франкла, к конфликту внутри личности может привести утрата смысла существования. Поиск смысла выступает в качестве стимулирующей задачи, позволяющей человеку увеличивать внутреннюю напряженность и через это обеспечивать рост психологического здоровья.

Зарубежные и отечественные исследователи считают, что внутренний конфликт вызван трудностями, появляющимися еще в детском возрасте в стадиях созревания «Я» (теории Э. Эриксона, Ж. Пиаже и т. д.) или при закономерных возрастных кризисах (Л. Выготский).

Каждая стадия сопровождается конфликтом, является кризисной для индивида, например если в младенчестве не формируется базовое доверие к окружающему миру, то это приводит к возникновению страха внешней агрессии.

Отечественные конфликтологи А. Анцупов и А. Шипилов выделили 6 основных видов внутриличностного конфликта:

- нравственный конфликт (конфликт между «хочу» и «надо»);
- мотивационный конфликт (между «хочу» и «хочу»);
- ролевой конфликт (между «надо» и «надо»);
- конфликт нереализованного желания («хочу» – «могу»);
- адаптационный конфликт («надо» – «могу»);
- конфликт неадекватной самооценки (между «могу» и «могу»).

Анализируя теоретические подходы к изучению внутриличностного конфликта, можно определить, что в основе него лежат личностно значимые противоречия между мотивационными образованиями индивида, которые находят свое отражение в различных сферах жизнедеятельности. Содержание

противоречий определяет тип конфликта. Причины внутренних конфликтов лежат либо в неблагоприятных жизненных ситуациях, либо в нерешенных противоречиях, произошедших в раннем возрасте. Также на них влияет процесс столкновения личности и среды.

ПОЛИТИЧЕСКИЙ КОНФЛИКТ

Политический конфликт – противоречия, возникающие во властных отношениях и разворачивающиеся в борьбе за политическое влияние.

Виды политических конфликтов:

- внешнеполитические или межнациональные;
- внутривластные.

Участники общества или государства стремятся отстаивать свои интересы, сохранять свое властное положение и статус либо бороться за его улучшение и признание прав. В структуре властных отношений общества происходит главное столкновение интересов различных классов и социальных групп общества, этнических, политических и религиозных сообществ.

Конфликты в данной сфере могут:

- отстаивать политические интересы;
- стремиться к господству во властных отношениях.

Выделяют различные виды внутривластных конфликтов.

1. Конфликт между классами общества.
2. Конфликты между социальными группировками, существующими в обществе и нацеленными на борьбу за власть.
3. Конфликты с участием политических партий и других общественных движений.
4. Межэтнические конфликты, носящие политический характер.

Современное общество совершенствует функции структур политической системы. Чем больше альтернативных путей урегулирования возникающих в государстве политических противоречий разработает общество, тем легче будет их разрешать и не допускать их крайней формы – гражданской войны. Более того, общество должно совершенствовать способы регуляции, чтобы обеспечить их эффективность.

Методы предотвращения внутривластных конфликтов :

- 1) маневрирование;
- 2) манипулирование;
- 3) силовое давление;
- 4) ослабление влияния оппозиции;
- 5) объединение политической контрэлиты.

Маневрирование может быть социальным и политическим и направлено на поиск компромиссов в возникшем противоречии. Может включать кратковременное перераспределение ресурсов между конфликтующими сторонами, смену политического лидера или др.

Политическое манипулирование часто использует СМИ с целью сохранения стабильной властной силы у действующей политической системы. В обществе с низкой политической активностью основных социальных групп преобладает способ предотвращения конфликтов посредством силового

давления. Диктатура власти может иметь прямой или косвенный характер, в случае несоблюдения основных прав и норм общественного порядка может встретить сопротивление.

При ослаблении влияния оппозиции борющаяся за власть группировка стремится любыми способами дестабилизировать оппозицию и занять ее место в структуре властных отношений. Контрэлита при внутриполитическом конфликте выступает в роли социального регулятора, если ее из антиправительственной превратить в политическую элиту.

ГЕНДЕРНЫЙ КОНФЛИКТ

Гендерный конфликт – столкновение интересов или целей в области восприятия гендерных ценностей, ролей и гендерных отношений.

РЕЛИГИОЗНЫЙ, РАСОВЫЙ, ЭТНИЧЕСКИЙ КОНФЛИКТЫ

При развитии и усложнении общества и общественных отношений увеличиваются коммуникационные каналы, сферы влияния. Нарушается замкнутость и целостность какой бы то ни было социальной группы или общности. Культура интегрируется и становится интернациональной, все современное общество участвует в процессе глобализации. Все описанные явления увеличивают вероятность возникновения этнических, расовых и религиозных конфликтов в обществе.

МЕЖНАЦИОНАЛЬНЫЙ КОНФЛИКТ

Межнациональный или межгосударственный конфликт – противоречия, возникающие между государствами, нациями, коалициями государств и влияющие на большое количество людей и международные отношения в целом.

ВООРУЖЕННЫЙ КОНФЛИКТ

Вооруженный конфликт – это открытое противоречие между средними и большими социальными группами, в котором субъекты применяют вооруженные формирования. Вооруженные конфликты различаются содержанием и масштабностью целей, применением средств для их достижения, территориальным пространством ведения военного конфликта.

КОНФЛИКТ ПОКОЛЕНИЙ

В обществе существует три основных поколения: молодое, зрелое и старшее поколение. Иногда, говоря о конфликте между поколениями, выделяют группу отцов и детей, внуков и отцов и т. д. В этом случае конфликт поколений переносится с макроуровня на микроуровень (отдельную семью). Семейные отношения представляют собой модель конфликта поколений, на ее примере транслируются все противоречия поколений, которые существуют в обществе. Валидные эмпирические исследования в социологии и конфликтологии семейных взаимоотношений некоторого числа семей позволяют переносить полученные результаты на структуру всего общества и характеризуют конфликт поколений макроуровня.

На разном этапе развития общества можно выделить наиболее конфликтное поколение или группу, провоцирующую конфликты. Также определяется наиболее уважаемое и бесконфликтное поколение. Каждое поколение

характеризуется определенным духовным обликом, мировоззрением, ценностными ориентациями, интересами, социально-психологическими свойствами, статусным положением в обществе. У каждого поколения есть отличающая его специфика.

КОНФЛИКТЫ В ОРГАНИЗАЦИЯХ

Конфликты в организациях (или трудовые конфликты) – противоречия, возникающие в трудовых отношениях и условиях, связанных с их обеспечением.

КОНФЛИКТЫ В УПРАВЛЕНИИ

Конфликты в управлении – это конфликты, возникающие в трудовом коллективе между руководителем и подчиненным (конфликты «по вертикали»).

СЕМЕЙНЫЙ КОНФЛИКТ

Семейный конфликт может возникать между супругами, родителями и детьми, внуками и старшим поколением. Но все-таки, когда говорят о семейном конфликте, в первую очередь предполагают конфликт между супругами. Когда какие-либо потребности супругов не удовлетворяются в системе их межличностных отношений, может возникнуть конфликт.

ДЕТСКО-РОДИТЕЛЬСКИЙ КОНФЛИКТ

Детско-родительские конфликты – одна из самых распространенных категорий конфликта в современности. Данный вид конфликта присутствует даже в благополучных семьях и представляет собой противоречия в отношениях между детьми и родителями.

В основном причинами возникновения конфликтов между родителями и детьми являются личностные и психологические факторы, присутствующие во взаимоотношениях родителей и детей.

ПОНЯТИЕ И ФУНКЦИИ СОЦИАЛЬНОГО КОНФЛИКТА

Социальный конфликт – это конфликт больших социальных групп, возникший на основании социального противоречия. В современном мире происходит обострение и увеличение числа социальных противоречий, что ведет к повышению конфликтности в обществе.

ПСИХОЛОГИЯ КОНФЛИКТНОГО ПОВЕДЕНИЯ

Поведение человека иногда может быть причиной возникновения конфликта в системе межличностных отношений. Конфликтное поведение бывает осознанным и неосознанным. В первом случае индивид намеренно создает конфликтные ситуации и своими действиями поддерживает развитие конфликта.

Подобное поведение объясняется многими причинами: желанием личности таким способом самоутвердиться; конфликтная ситуация раскрывает истинную позицию партнера по общению, поэтому противоречие создается для выяснения мотивов действий другой стороны; конфликт выявляет индивидуальные качества личности, проецирует его социальные установки, систему ценностей; намеренное внесение раздора с целью установления новой системы отношений.

Осознанное конфликтное поведение могут использовать ведущие и инструкторы тренингов в своей профессиональной сфере. Моделирование конфликтных ситуаций в тренингах и на деловых играх запускает механизм сплочения коллектива, генерации нестандартных решений и поиска стратегий выхода из конфликта. Модели конфликта являются эффективными приемами в профилактике и предупреждении конфликтных ситуаций в реальной жизни и взаимодействиях.

Неосознанное конфликтное поведение – более частый пример в системе межличностных отношений. Конфликтное поведение в этом случае детерминировано:

- некомпетентностью индивида;
- отсутствием практик и опыта конструктивного и бесконфликтного ведения общения;
- индивидуальными особенностями психики и характера человека;
- неразвитыми социальными и морально нравственными установками субъекта межличностных отношений;
- неорганизованной или слабо организованной системой норм, правил, регулирующих по ведение и определяющих допустимые формы;
- низкой культурой общения в социальной общности и ее представителя в частности;
- нарушением баланса ролевых отношений: несоответствие занимаемой роли и роли, которую ожидают окружающие;
- неуправляемостью с предъявляемыми требованиями;
- реакцией индивида на фрустрацию, физическое состояние, депрессию;
- проблемы в личностно значимой сфере могут привести к агрессии и конфликтному поведению в другой сфере.

Причин конфликтного поведения может быть много, так как в основном они имеют субъективную природу. Объективная составляющая поддается корректировке, например обучением навыкам рациональной критики, аргументированию своей позиции, невербальной коммуникации. Уровень компетентности особенно важен в сфере менеджмента. Некомпетентное управление и, как следствие, конфликтное поведение приводит к серьезным негативным последствиям на любом уровне.

СТРАТЕГИИ ПОВЕДЕНИЯ В КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЯХ

Каждой стороной в конфликте избирается форма поведения, которой придерживается сторона на протяжении всего конфликтного взаимодействия. Выбор стратегии детерминируется индивидуальными особенностями и социальными установками участниками конфликта. Выбранная стратегия не трансформируется в другую даже под воздействием стратегии, занимаемой оппонентом. Стратегия поведения в конфликтной ситуации – это направление и особенности действия конфликтующей стороны, выдерживаемые до завершения конфликта.

Определяют пять основных стратегий поведения:

- 1) сотрудничество;

- 2) компромисс;
- 3) избегание;
- 4) приспособление;
- 5) соперничество.

Помимо индивидуальных предпочтений субъекта конфликта и его морально-нравственных принципов, на выбор стратегии влияют и объективные факторы : степень ущерба и размер потерь при конфликтном взаимодействии; объективная оценка нанесения ущерба оппоненту; количество и качество ресурсов, которые можно использовать при достижении своих целей и удовлетворении интересов; статус оппонента; позиция оппонента в отношении другой стороны в конфликтном взаимодействии (выбранная стратегия поведения оппонента); оценка последствий конфликта при той или иной стратегии действий; временная и пространственная характеристики конфликта; принципиальность решения проблемы, значимость того или иного исхода противоречия для субъекта конфликта.

Сотрудничество – самая эффективная стратегия поведения. Позиции сторон приравниваются к позициям союзников и партнеров, по этому возможно конструктивное разрешение конфликта. Выбор сотрудничества обуславливается высокой значимостью разрешаемой проблемы для всех сторон конфликта, а также их взаимозависимостью.

Компромисс предпочтителен, когда субъекты конфликта обладают равными статусами и ресурсными возможностями или существует опасность их потери при любом другом выборе действия. Компромисс – самая распространенная стратегия в реальной жизни, так как позволяет достаточно быстро урегулировать конфликт.

При отсутствии желания активных действий по достижению цели или времени на ее реализацию выбирают стратегию избегания. Если избегание используется на начальном этапе развития противоречия, конфликт затухает и сохраняет силы и ресурсы субъектов конфликта неистраченными.

Приспособление – это вынужденная стратегия действия, обусловленная потерей сил, пониманием невозможности альтернативного исхода или другими субъективными причинами.

Соперничество оценивается практиками двояко, так как иногда приносит мгновенные позитивные последствия, но может также наносить значительный ущерб одной из сторон конфликта.

ВИДЫ СТРЕССОВ ПРИ КОНФЛИКТЕ

Состояние стресса может возникнуть как следствие конфликтной ситуации, а может быть причиной или поводом для начала конфликта.

Стресс характеризуется психофизиологическими параметрами и проявляется индивидуально. У каждого человека существует свой порог стрессоустойчивости.

На основе природы стресса различают следующие виды стресса.

1. Физиологический.

2. Психологический.
3. Эмоциональнопсихологический.
4. Информационнопсихологический.

Классификация стресса по областям проявления может выглядеть так:

- 1) аутогенный;
- 2) профессиогенный;
- 3) техногенный.

Психологический стресс связан с индивидуальными особенностями человека, его реакцией на ту или иную ситуацию. Работа защитных механизмов психики, эмоциональноволевая устойчивость индивида, умение снимать напряжение – характеристики, влияющие на степень устойчивости человека к психологическому стрессу. К данному стрессу относятся явления групповой или массовой психики: страхи, паника, фрустрация, гнев, агрессия и все проблемы, возникающие с их проявлением.

Психологический стресс проявляется беспокойством, депрессивным состоянием, повышенной раздражительностью, тревожностью, увеличением страхов.

Физиологический стресс наступает как усложнение или последствие психологического стресса, но у некоторых людей может предшествовать другим видам стресса. Физиологический стресс – нетипичная реакция физической (физиологической) природы человека на конфликтную ситуацию. Эта реакция проявляется изменением физического состояния человека: бессонница, хроническая усталость, обострение хронических заболеваний, головокружение, потеря аппетита и другие реакции организма. Эмоциональный стресс – эмоциональная нестабильная реакция на конфликты, невозможность справиться с возрастающим при конфликтном взаимодействии эмоциональным напряжением. В этом случае индивид тратит большие эмоциональные ресурсы своей психики, поэтому наступает стресс.

Информационнопсихологический стресс возникает по причине информационных перегрузок. При любом межличностном взаимодействии мозг человека получает большое количество информации, которую должен переработать. Чрезмерные объемы работы, многочисленные контакты увеличивают объем информации, вызывая переутомление.

При конфликте имеет значение субъективное отношение человека к противоречию, так как оно может способствовать возникновению стресса. Но не менее значимы объективные условия – техногенная, профессиональная среда, в которой находится человек. При конфликтной ситуации она также влияет на психику и организм человека, увеличивая подверженность стрессам.

ПРЕДУПРЕЖДЕНИЕ КОНФЛИКТОВ

Предупреждение конфликтов – это система различных способов, приемов воздействия и знаний, способствующих предотвращению открытого конфликта на стадии назревания противоречия. Технологию предупреждения конфликта могут применять как сами участники возникающего конфликта,

так и третье лицо – приглашенный эксперт, медиатор, либо независимый и объективный в нарастающем противоречии человек.

Основа предупреждения конфликта заложена в смене действий какого-либо участника конфликтной ситуации. Более сложным и, как показывает практика, менее эффективным способом предупреждения является воздействие и изменение взглядов и действий оппонента. Предотвратить конфликт легче, изменив свое поведение.

Приемы, помогающие построить поведение, предупреждающее конфликт:

- латентная стадия конфликта не минутная и занимает значительный промежуток времени, за который можно заметить начало предконфликтного взаимодействия и изменить свое поведение (например, частично признать правоту собеседника, сменить тему разговора, замолчать и вернуться к разговору позже);
- на этапе разворачивания конфликта максимально точно выясните мотивы и интересы оппонента и выскажите свои, чтобы причиной конфликта не стало обычное непонимание друг друга;
- всегда помните о том, что предотвратить конфликт легче на начальной стадии и очень сложно на этапе открытого конфликта;
- проявление терпения к противоположному мнению вызовет к вам уважение у оппонента и настроит его на менее конфликтное взаимодействие;
- демонстрируйте свое понимание взглядов оппонента, когда он высказывается;
- заранее подумайте о предстоящем конфликтном взаимодействии: прогнозирование возможного хода развития противоречия поможет вам минимизировать негативные эмоции и действовать рационально;
- при потере контроля над ситуацией сведите разговор на шутку, так как продолжение разговора все равно не будет продуктивным, лучше продолжить его в другое время.

Если вы пытаетесь изменить поведение и взгляды оппонента и тем самым предупредить конфликт, помните о следующих правилах :

- мнение и действия любого человека невозможно изменить быстро;
- каждый человек уникален, его поведение детерминируется его индивидуальностью;
- не увеличивайте область противоречий с противоположной стороной;
- критикуя позицию оппонента, не примешивайте анализ и свое отношение к его личностным качествам;
- будьте для оппонента примером изменения поведения и уступите в некоторых позициях, это самый действенный прием по изменению действий оппонента.

СПОСОБЫ ПРЕОДОЛЕНИЯ СТРЕССОВЫХ ПОСЛЕДСТВИЙ КОНФЛИКТА

Существуют различные способы снятия стресса, технология работы по его преодолению сейчас является хорошо отлаженной и может предложить разнообразные варианты, учитывая индивидуальные особенности человека.

В увеличении порога стрессоустойчивости человека выделяют следующие параметры.

1. Поддержание здорового образа жизни.
2. Восстановление здоровья после нагрузок.
3. Профилактика стресса.

Уделяя внимание своему здоровью, человек обеспечивает свою психику и организм дополнительными ресурсами, необходимыми для полноценного функционирования в обществе.

Отведение необходимого времени для сна, прогулок на свежем воздухе, организация рационального питания, смена физических нагрузок – важные условия поддержания здорового образа жизни. Здоровый образ жизни позволяет человеку легче справляться с ежедневной работой, рационально реагировать на возникающие противоречия и конфликты. Потенциал его здоровья помогает быть активным во всех сферах жизни и не замечать или не остро реагировать на какие-либо препятствия.

Восстановление здоровья после нагрузок – также неотъемлемое условие преодоления стресса. Важно каждый раз восполнять затраченные ресурсы, так как накопление усталости ведет к раздражительности, ухудшению здоровья и усугубляет стрессовое состояние. Лучшие способы по восстановлению заключаются во временной смене окружающей социальной среды человека. На пример, поход в театр, музей, спортзал, прогулка у водоема или в парке. Любые яркие и необычные впечатления в это время разнообразят рутину и отвлекут от конфликта. Восполнение потраченных ресурсов может быть кратковременная смена активного ритма жизни на более пассивный – отдых дома, увеличение времени сна. Если не удастся сразу восстанавливать оптимальное функционирование организма и психики, рекомендуют грамотно организовать свой отпуск, за который также можно восстановить здоровье.

Профилактика стресса – одно из самых действенных и актуальных сейчас направлений преодоления конфликтного стресса. Существует множество способов профилактики, начиная от отличного планирования режима дня и заканчивая занятием йогой.

Главным условием в профилактике стресса выступает стремление человека расширить границы своего мировоззрения. Временные границы могут расширяться путем анализа прошлых действий и прогноза будущих.

Появление любого конфликта можно спрогнозировать, следовательно, его можно предупредить. Увеличение пространственных границ позволяет человеку становиться информационно подкованным, широта знаний дает возможность увидеть альтернативные варианты разрешения конфликта.

ПОНЯТИЕ «УПРАВЛЕНИЕ КОНФЛИКТОМ»

Управление конфликтом – это деятельность субъекта конфликта, осуществляемая им на протяжении всех этапов конфликтного взаимодействия и предполагающая осознанное контролирование происходящего.

Управление конфликтом предполагает осуществление следующей деятельности субъектом конфликта или независимым лицом:

- обнаружение симптомов конфликтной ситуации;
- диагностика происходящих взаимоотношений и возможных противоречий в этой сфере;
- прогнозирование вероятностных конфликтов в будущем и способов их развития;
- профилактика конфликтов;
- предупреждение столкновений;
- ослабление эмоционального напряжения и интенсивности конфликтной ситуации на этапе развития и эскалации противоречия;
- разрешение конфликта с применением необходимых приемов и техник для конкретной конфликтной ситуации.

Уровень компетентности индивида влияет на его возможности в управлении конфликтом.

Компетентность может заключаться как в соответствующей профессиональной подготовке, так и в богатом жизненном опыте индивида. Конфликт может произойти в любой сфере и иметь разную природу противоречия. Управление можно осуществить только при осведомленности индивида в этой сфере. Также необходимо владеть всей информацией о случившейся или возможной конфликтной ситуации, знания должны быть содержательными и глубинными, так как только знание позволяет влиять на ситуацию и управлять ею. Отсутствие компетентности в конфликтном вопросе приводит к отрицательным последствиям как в самом развитии конфликта, так и в социальном окружении.

Управление уже развернувшимся конфликтом заключается в предоставлении конфликтующим сторонам возможности раскрыть и защищать свои интересы, открыто продемонстрировать свою позицию. Эта возможность должна предоставляться в рамках организации неконфликтных способов выражения. Отсутствие возможности у оппонентов развивать проблемную ситуацию приводит к большей напряженности, которую следует снимать при управлении конфликтом. Управлением индивид обеспечивает взаимодействие через конструктивные способы: сотрудничество, избегание конфронтации, обоюдный компромисс.

Практика управления конфликтом показывает, что радикальные изменения в структуре и динамике конфликтной ситуации вызывают негативное отношение у субъектов конфликта, поэтому следует избегать внесения кардинальных изменений и правил поведения. Рекомендуется только направлять конфликт, не мешая его естественному ходу развития. Пресечение, преодоление, устранение и гашение конфликта – приемы воздействия, используемые при управлении конфликтом.

ФОРМЫ ЗАВЕРШЕНИЯ КОНФЛИКТОВ

Завершение конфликта – это деятельность субъектов конфликта, основанная на стремлении разрешить конфликт и проблему, приведшую к нему.

Базовые формы завершения конфликта : разрешение; затухание; урегулирование; устранение; завершение путем перерастания в другой конфликт.

Первые две формы завершения осуществляются силами субъектов конфликта. Разрешение требует совместного участия оппонентов по изменению своих изначальных позиций. Это может произойти благодаря обоюдным уступкам или взаимному компромиссу противоборствующих сторон либо установлением сотрудничества.

Затухание – это временное и частичное завершение конфликта.

Противоречие, послужившее причиной столкновения, не разрешается, между оппонентами могут остаться напряженные отношения.

К подобной форме завершения приводит: изменение приоритетов движущих оппонентами мотивов; потеря значимости объекта конфликтной ситуации; недостаточность сил для продолжения конфликта или истощение ресурсов.

Урегулирование и устранение конфликта – формы завершения, происходящие с участием независимых сторон. Урегулирование может произойти и без согласия конфликтующих сторон.

В результате проводимых переговоров третьи лица сводят конфликт к компромиссному разрешению, добиваются уступок со стороны главных субъектов конфликта. Устранение конфликта основано на радикальном изменении элементов структуры конфликта. Это достаточно жесткая форма разрешения конфликта, но при некоторых конфликтах является единственно возможной.

Способы урегулирования при устранении:

- длительное временное недопущение взаимодействия конфликтующих сторон;
- обеспечение полного исключения взаимодействий оппонентов;
- ликвидирование объекта конфликта;
- удовлетворение интересов всех субъектов конфликтного взаимодействия.

Иногда при конфликтном взаимодействии появляется новый объект конфликта. Если его значимость для оппонентов более велика по сравнению с прежним объектом, то их взаимодействие перерастает в другой конфликт.

Такая форма завершения конфликта возможна как при самостоятельных совместных действиях конфликтующих сторон, так и при участии в разрешении конфликта третьего лица.

При любой форме завершения конфликта важно понимать, когда конфликт можно считать завершенным.

Основные критерии завершения конфликта :

- 1) удовлетворенность конфликтующих сторон результатами завершения;
- 2) прекращение противодействия;
- 3) достижение цели одной из сторон;
- 4) разделение объекта конфликта между оппонентами;
- 5) устранение одного из участников конфликта;
- 6) изменение позиции одной из сторон конфликта.

СПОСОБЫ РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТОВ

Существует два основных способа разрешения конфликта:

- 1) силовое подавление;
- 2) переговоры.

Силовое подавление (как моральное, так и физическое) происходит, как правило, после применения конфликтующими участниками стратегии соперничества. Более сильный субъект конфликта утверждает свою позицию, заставляя оппонента подчиниться ей и принять требования сильной стороны. В этом случае полностью достигается цель только одной стороны. Другая сторона выполняет все требования выигравшей стороны либо путем извинений признает свои ошибки.

Противоположным способом разрешения конфликтов являются переговоры. Переговоры – процесс, в котором вырабатываются взаимоприемлемые позиции сторон. Здесь все конфликтующие стороны нацелены на достижение обоюдных интересов и разрешение проблемы, вызвавшей конфликт. Для использования методики переговоров необходимо перевести русло отношений оппонентов из эмоционального в рациональное. Важно ясное понимание происходящего процесса для поиска компромиссов или установления сотрудничества. Существуют специальные приемы, позволяющие нормализовать отношения конфликтующих сторон. Одним из них является техника «ПРИСН», предложенная психологом Ч. Осгудом. «ПРИСН» – последовательные и реципрокные инициативы в снижении напряжения. Данная техника служит эффективным инструментом в снижении напряжения у субъектов конфликта в любых видах конфликта (межличностный, межгрупповой, межгосударственный).

Правила метода ПРИСН :

- показать участникам конфликта некоторые шаги, направленные на примирение, объясняя их содержание и функциональную необходимость;
- открыто заявлять, что один из оппонентов всячески стремится остановить открытый конфликт;
- выполнять все обещания, высказанные публично;
- всячески побуждать противоположную сторону определить уступки, на которые она готова пойти в обмен на уступки другой стороны;
- этап уступок занимает достаточно длительное время, не следует его ускорять;
- в ожидании уступок от оппонента важно оберегать взаимность отношений.

Другой эффективной техникой на пути к переговорному процессу может быть техника открытого разговора.

Некоторые положения этого метода:

- 1) выступить с предложением о прекращении конфликта;
- 2) проанализировать свое поведение в конфликте, найти в нем ошибки или недостатки и признать их таковыми для оппонента;
- 3) объяснить оппоненту содержание уступок, которых вы ожидаете от него;
- 4) продемонстрируйте и сделайте понятными свои уступки;
- 5) ведите беседу спокойно, контролируйте свои эмоции;

б) фиксируйте конструктивные результаты, которых удалось добиться совместно.

ПОЗИТИВНЫЕ ПОСЛЕДСТВИЯ КОНФЛИКТА

Благодаря многим исследованиям в сфере конфликта удалось определить большое количество позитивных последствий или функций происходящего конфликта. Положительные последствия выявляются как на личностном уровне, где рассматриваются участники конфликта, так и на социальном уровне, где рассматривается окружение конфликта.

Позитивные последствия для первой категории (на личностном уровне):

- 1) конфликт направлен на создание структуры в социальной группе, он способствует сплочению единомышленников или группы в целом;
- 2) конфликт стимулирует развитие личности и индивидуальности, дает новые знания, полезные в будущем для предотвращения конфликтной ситуации;
- 3) конфликт устраняет синдром «покорности», провоцируя индивидов к активности;
- 4) конфликт выполняет информационную функцию (в конфликтной ситуации участники раскрывают многие личностные черты и особенности, поэтому лучше узнают друг друга);
- 5) конфликт может улучшить межличностные взаимоотношения, положительно влияет на качество деятельности, поведение участвующих сторон;
- б) столкновение взглядов и мнений приводит к расширению стратегий поведения, границ мировоззрения участников конфликта.

Позитивные последствия и функции конфликта на социальном уровне:

- конфликт заставляет меняться уже сложившиеся отношения, группы, системы в сторону совершенствования;
- инновационная функция конфликта также направлена на развитие сложившихся взаимодействий;
- конфликт, как индикатор, обнаруживает в системе преимущества и недостатки, находит наиболее слабые связи и выявляет сильные стороны отношений – диагностическая функция;
- разрешение конфликта снимает психическую и эмоциональную напряженность участников и всего окружения в целом, выступая своего рода разрядкой для психики и организма всех субъектов конфликта;
- конфликт исследует мнения, распространенные в окружении, выявляет коллективные настроения и установки, способствует актуализации демократических и гуманистических ценностей – нравственно-моральная функция конфликта;
- конфликт создает более гармоничные отношения среди участников и оптимизирует внешние условия, в которых находятся участники;
- функция сплоченности конфликта, установление более доброжелательной обстановки;
- конфликт используется как средство стимулирования более продуктивной деятельности участников;

- моделирование конфликтной ситуации в деловых или ролевых играх выполняет познавательную функцию;
- конфликт может рассматриваться как профилактика конфликтных ситуаций в дальнейшем, повышается ценность согласия и бесконфликтного поведения

ПЕРЕГОВОРНЫЕ МЕТОДИКИ РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТОВ

Переговоры – способ разрешения конфликтов, возможный, когда конфликтующие стороны осознают бесплодность столкновения и стремятся к урегулированию. Переговоры основаны на принятии совместных решений конфликтующими сторонами независимо от того, насколько они с ними соглашались. Сторонами выбираются решения, определяемые как наилучшие в данной конкретной ситуации.

Виды переговоров по целям, достигаемым субъектами конфликта:

- 1) продление действующих договоров;
- 2) нормализация отношений;
- 3) перераспределение ресурсов или объекта конфликта в пользу одной из сторон;
- 4) создание новых соглашений и договоров;
- 5) достижение второстепенных эффектов, отвлекающих от главного объекта конфликта.

Все переговорные методики выполняют следующие функции:

информационная; объяснительная; координационная; связующая/объединяющая; демонстрационная/пропагандная; отвлекающая; контролирующая.

Решения, которые могут быть приняты при переговорах:

- 1) сотрудничество через «новое решение»;
- 2) компромиссное решение;
- 3) компромисс одной из сторон (асимметричное решение).

На практике чаще происходит компромиссное решение, при котором все конфликтующие стороны соглашались пойти на уступки. Происходит разделение интересов оппонентов на более важные для них вопросы и направления.

В них конфликтующая сторона стремится получить преимущества, которые может предоставить оппонент. Взамен этому конфликтующая сторона уступает в вопросах, значимых для своего оппонента. Переговоры поддерживают необходимый баланс уступок, или «принцип Парето», который обеспечивает неоспоримость некоторого уровня интересов субъектов конфликта. В. Парето предложил этот принцип в 1904 г., сейчас он не потерял своей актуальности.

Если уступки одной стороны преобладают над компромиссом другой конфликтующей стороны, происходит асимметричное решение. Его степень неравности может быть различной: от полной победы одной из сторон до незначительных потерь другой стороны.

Наиболее сложным и требующим одновременно творческой и профессиональной работы является поиск нового решения в переговорном

процессе. Это решение предложено и обосновано американцами Р. Фишером и У. Юри в начале 1980х гг. Заключается оно в способности рассматривать объект конфликта в более широком контексте, формировать новую систему ценностей и предлагать нестандартный взгляд на конфликтную ситуацию. Самыми распространенными переговорными методиками являются выжидание, уход, постепенное повышение сложности, разделение проблем на отдельные отрасли, ложные акценты, выражение согласия, отмалчивание и др.

СТРУКТУРА ПЕРЕГОВОРНОГО ПРОЦЕССА УРЕГУЛИРОВАНИЯ КОНФЛИКТА

Переговорный процесс – достаточно длительное по временному параметру явление, так как содержит определенные этапы, только последовательное достижение которых приводит к разрешению конфликта.

Структура переговорного процесса

1. Подготовка к переговорам.
2. Ведение переговоров.
3. Анализ результатов переговоров.
4. Выполнение достигнутых соглашений.

Первый этап начинается с заявления одной из сторон конфликта или третьего лица о стремлении и подготовке к переговорам. Организуется пространство для переговоров, определяется оптимальное количество участников и сроки проведения переговоров. Отбор приглашаемой делегации должен осуществляться по принципу соблюдения командности участников. На подготовительном этапе анализируются интересы конфликтующих сторон, выстраивается их иерархия, выявляется истинный объект конфликта. Заблаговременно разрабатываются возможные решения противоречия. Приветствуется их высокая вариативность и альтернативность исходов. В каждом решении рассматриваются необходимые ресурсы, определяется степень затрат и выгода для каждой из конфликтующих сторон.

Любое предложение должно иметь сильную мотивацию, грамотно оформлено в понятную для всех субъектов переговоров форму. Исключается двусмысленность и усложнение формулировок предложения. Решение предполагает объективные аргументы, которые в случае необходимости разъясняются участникам переговоров.

Ведение переговоров – этап открытого обсуждения конфликта. Все неясные моменты должны быть уточнены на этой стадии переговоров. Каждая сторона должна иметь четкое представление об интересах других сторон, однозначно понимать позицию каждого субъекта конфликта. Обсуждаются уступки, на которые может пойти каждая из сторон, а также интересы, принципиальные для них.

Окончательное согласование принимаемого решения происходит в два этапа:

- 1) согласование общей концепции и положений решения;
- 2) уточнение и согласование деталей решения.

Этап анализа результатов переговоров помогает осознать сторонам положения, которых они добились. Происходит субъективная оценка: чем

более она высока, тем более успешными можно считать переговоры. Анализируется степень разрешения главного противоречия. Как правило, на этом этапе составляется документ, содержащий соглашения сторон и другие результаты переговоров.

Заключительный этап переговоров служит объективным показателем успешности состоявшихся переговоров. Стороны выполняют взятые на себя обязательства и действуют в рамках заключенного соглашения.

ПРОФИЛАКТИКА КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ

Профилактика конфликта – организация социальных взаимодействий индивидов, исключающих или минимизирующих возможность возникновения конфликтов между субъектами общества. Основная цель профилактики – создать условия, которые не позволят привести социальные и межличностные взаимодействия к столкновениям и деструктивным характеристикам. Профилактика конфликтов является составной частью управления конфликтом и относится к предупреждающим методикам.

Области направленности профилактики конфликтов :

- 1) организация внешних условий, препятствующих возникновению противоречий или уменьшающих вероятность их появления;
- 2) обеспечение адекватных управленческих параметров в деятельности субъектов;
- 3) влияние на социальнопсихологические установки, которые могут привести к конфликту, – устранение субъективных причин конфликта.

К объективным внешним условиям в профилактической работе относятся:
– справедливое распределение ресурсов между всеми участниками общей системы межличностных отношений;

– организация оптимальных физических характеристик рабочей среды;

– социальная поддержка окружения и поощрения;

– создание положительного психологического микроклимата в системе взаимоотношений;

– детальная разработка регулирующих отношения норм, правил и допустимых форм общения.

Целерациональное управление

– существенный фактор уменьшения вероятности возникновения конфликтных ситуаций. Оно заключается в создании оптимальной структуры взаимодействия, налаживания механизмов связи между структурными элементами системы, соотношении функциональных требований с возможностями субъектов и внешнего окружения, своевременной оценке результатов деятельности и внесении коррективов.

Субъективное направление в профилактике конфликтов и регуляции взаимодействий представляет собой наиболее сложный комплекс приемов.

Основными профилактическими действиями в этом случае являются:

– создание гармоничных социальных ролей, занимаемых участниками при взаимодействии, выполнение ожидаемой окружающими роли, исключение

взаимодействий между заведомо конфликтными ролями, культивирование равенства в отношениях;

- поддержание оптимального баланса зависимости/независимости друг от друга структурных элементов системы взаимоотношений;
- организация неформальных отношений, помогающих выполнять функциональные обязанности и регулирующих уровень социальнопсихологической комфортности/напряженности;
- осторожное использование наказаний и рациональная и бесконфликтная критика;
- создание критериев для максимально справедливой оценки деятельности субъектов системы и для самооценки.