

ТЕМА 3

ВИДЫ КОНФЛИКТОВ И ПРИЧИНЫ ИХ ВОЗНИКНОВЕНИЯ

Перечень рассматриваемых вопросов

- 3.1. Классификация конфликтов
- 3.2. Границы конфликта
- 3.3. Причины возникновения конфликтов

3.1. Класифікація КОНФЛІКТОВ



Классификация конфликтов



Виды конфликтов

1) по источникам и причинам возникновения конфликты делят на объективные и субъективные. В первом случае конфликт способен развиться вне воли и желания его участников, просто в силу складывающихся в организации или его подразделении обстоятельств. Но конфликтная ситуация может создаваться также из-за мотивов поведения, преднамеренных устремлений того или иного субъекта социальных связей.

Виды конфликтов

2) Так, по формам и степени столкновения

открытым (спор, ссора и т. п.);

скрытым (действия исподтишка, маскировка истинных намерений и т. д.);

стихийным, т. е. спонтанно возникшим, и преднамеренным, заранее спланированным или спровоцированным. Такие конфликты оказываются либо неизбежными, закономерными; либо вынужденными, хотя и необходимыми; либо ничем не оправданными, лишёнными всякой целесообразности.

Виды конфликтов

3) По непосредственным причинам возникновения

организационные, т. е. происходящие в пределах определённой социальной системы в связи с изменением внешних обстоятельств или нарушением регламентированного порядка;

эмоциональные, связанные, как правило, с личностным восприятием происходящего вокруг, с чувственной реакцией на поведение и действия других людей, расхождением во взглядах и т. п.;

социально-трудовые, вызываемые несовпадением, конфронтацией частных и общих интересов, несовместимостью целей отдельных лиц и социальных групп.

Виды конфликтов

4) Конфликты по коммуникативной направленности разделяются на горизонтальные, в которых участвуют люди, не находящиеся, как правило, в подчинении друг друга и вертикальные, т. е. те, участники которых связаны теми или иными видами подчинения. Эти конфликты могут быть и смешанными, представляя отношение подчинения и неподчинения.

Виды конфликтов

5) По масштабам и продолжительности конфликты бывают локальными, вовлекая в свою орбиту часть персонала предприятия, какого-то региона или отдельно взятой отрасли, а также общие, втягивающие в конфликтное противоборство всех (или большинство) работников организации, либо основную массу наёмных лиц региона или занятых в той или иной отрасли народного хозяйства. Обычно такого рода конфликты приобретают затяжной характер, возникают из-за разногласий и противоречий по поводу недостатков в организации и т.д.

Виды конфликтов

6) Большим разнообразием форм проявления характеризуется типология конфликтов по составу конфликтующих сторон, затрагивающих в большинстве случаев их интересы, соблюдение социальных и нравственных норм, определение функциональной значимости конфликтного противостояния. В первую очередь к этим типам относятся внутриличностные, межличностные, внутригрупповые и межгрупповые конфликты.

Виды конфликтов

Внутриличностные конфликты представляют собой столкновение внутри личности равносильных, но противоположно направленных мотивов, потребностей, интересов. Особенностью данного вида конфликта является выбор между желаниями и возможностями, между необходимостью выполнять и соблюдением необходимых требований.



Виды конфликтов

Конфликты "плюс - плюс" предусматривают выбор одного из двух благоприятных вариантов, например: куда поехать отдыхать или что приобрести (автомобиль какой марки)? При этом хоть выбор осуществляется из желаемых альтернатив, конфликт может сопровождаться стрессовыми ситуациями, поскольку сам выбор часто бывает сложным и болезненным.



Виды конфликтов

Конфликты "плюс - минус" - это конфликты, в которых принимается решение, когда каждый из вариантов содержит и позитивные, и негативные, последствия, а выбрать нужно один с учетом решения общего задания. Например, освобождения подчиненного является альтернативой для руководителя: а) позитивный аспект - освобождение неудобного работника и б) негативный аспект - необходимость найти нового сотрудника. В данном случае приходится просчитывать ряд вариантов, необходимы эмоциональные сходы для достижения цели.



сходы для

Виды конфликтов

Конфликты "минус - минус" - это конфликты, при которых у одной личности возникает необходимость принимать решение, все варианты которого имеют негативные последствия. Например, на вакантную должность претендуют две кандидатуры, которые не полностью отвечают квалификационным требованиям. Руководитель должен сделать выбор, поскольку в данной ситуации он ограничен во времени.



ВЫБОР ЕСТЬ ВСЕГДА

Виды конфликтов

Разновидностью внутриличностных конфликтов являются **ролевые конфликты**, когда к одному человеку выдвигаются противоречивые требования относительно того, которым должен быть результат ее работы. При этом возникает необходимость одновременно исполнить несколько личных ролей (функций).



Виды конфликтов

Межличностные конфликты - это столкновение индивидуумов между собой на основании противоположно направленных мотивов. Эти конфликты больше всего распространены, ведь они охватывают практически все сферы человеческих отношений. Любой конфликт сводится к межличностному. Даже в межгосударственных конфликтах случаются столкновения между лидерами или представителями государств.



Виды конфликтов

Межличностные конфликты имеют такие специфические свойства:

- противоборство людей происходит непосредственно (соперники сталкиваются лицом к лицу);
- проявляется весь спектр объективных и субъективных причин;
- высокая эмоциональность;
- затрагиваются интересы не только субъектов конфликта, но и тех, с кем они непосредственно связаны служебными или межличностными отношениями;
- межличностные конфликты являются своеобразным полигоном для проверки характеров, темпераментов, интеллекта, воли и т.д.

Виды конфликтов

В **межгрупповом конфликте** противоборствующими сторонами выступают группы (малые, средние или микрогруппы). В основе такого противоборства лежит столкновение противоположно направленных групповых мотивов (интересов, ценностей, целей). В этом заключается одна из особенностей этих конфликтов.



Виды конфликтов

Конфликт между личностью и группой возникает если эта личность займет позицию, которая отличается от позиции группы.

Важной особенностью данного вида конфликтов является то, что конфликтное взаимодействие осуществляется на основе столкновения личностных и групповых мотивов, а образы конфликтной ситуации представлены первым субъектом в индивидуальных взглядах и оценках, а вторым - в групповых.



Виды конфликтов

7) По способам урегулирования (разрешения) конфликты разделяются на антагонистические, сопровождаемые неуступчивостью и непримиримостью сторон, а также компромиссные, допускающие разновариантность преодоления расхождений, взаимосближения взглядов, интересов, целей. Каждый человек, любая социальная группа обнаруживают присущую только им манеру общения, налаживания и поддержания отношений, особый стиль поведения в конфликтной ситуации.

Виды конфликтов

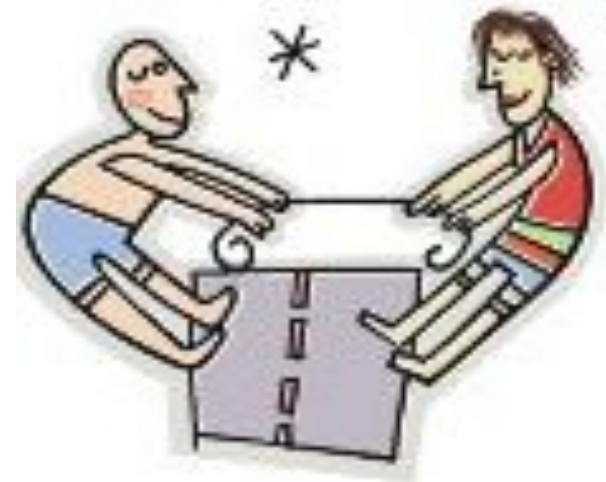
8) Существенно значим ещё один признак классификации конфликтов – по **функциональной значимости**, т. е. восприятию результатов. В этом случае конфликты бывают позитивные и негативные; конструктивные и деструктивные; созидательные и разрушительные.

3.2. Границы конфликта



Границы конфликта

- В теории и практике конфликтологии выделяют три аспекта определения пределов конфликта:
 - 1) пространственный;
 - 2) временной;
 - 3) субъектный.



Границы конфликта



- Пространственные пределы конфликта - это определение территорий, на которых происходит конфликт. Четкое определение пространственных пределов очень важно прежде всего для социальных и международных конфликтов.

Границы конфликта



- Временные границы фиксируют длительность конфликта во времени, его начало и конец. Эти аспекты конфликта влияют на юридическую оценку действий его участников. Например, в Кодексе законов о труде определенные положения относительно взысканий из нарушителей трудовой дисциплины в соответствии с моментом оформления соответствующих материалов.

Границы конфликта



- Субъектные пределы конфликта определяют количество его участников в начале. Расширение этого предела, привлечение к конфликту новых лиц, приводит к усложнению структуры конфликта и поиска других способов его решения. Кроме того, расширение субъектных пределов конфликта может вообще изменить характер его протекания.

Границы конфликта

- Начало конфликта, как правило, определяется объективными (внешними) признаками, направленными против другого участника. Если тот осознает, что настоящие акты направлены против него и им противодействует, то конфликт начинается. Если действия не начинаются, то имеет место лишь конфликтная ситуация.

Границы конфликта

- Для определения конфликта, который уже начался, необходимо три условия:
- первый участник сознательно и активно действует во вред своему оппоненту;
- оппонент осознает, что указанные действия направлены против его интересов;
- все участники принимают агрессивные действия в ответ.

Границы конфликта

- Завершение конфликта - это процесс прекращения действий всех противоборствующих сторон независимо от причин начала конфликта.



3.3. Причины возникновения конфликтов



Взаимосвязи между причинами, характером конфликтов и сферой их разрешения

Причины возникновения конфликтов

- **Причины возникновения конфликта** - это явления, события, факты, ситуации, которые предшествуют конфликту и, при определенных условиях деятельности субъектов социального взаимодействия, вызывают его.



Причины возникновения конфликтов

- Среди большого количества причин конфликтов прежде всего выделяют **общие причины**, которые так или иначе проявляются практически во всех возникающих конфликтах:

Причины возникновения конфликтов

- социально-политические и экономические (связанные с социально-политической ситуацией в стране);
- социально-демографические (отличия в установках и мотивах людей);
- социально-психологические (лидерство, групповые мотивы, и тому подобное);
- индивидуально психологические (отображают индивидуально-психологические особенности личности: способности, темперамент, характер, потребности и тому подобное).

Причины возникновения конфликтов

- **Частичные причины**
непосредственно связаны с конкретным видом конфликта (нарушение трудового законодательства, служебной этики, недовольство условиями деятельности и др.).

Причины возникновения конфликтов

- Конфликты исконно возникают в результате нарушения баланса интересов двух и больше сторон. В связи с этим выделяют *объективные и субъективные* причины конфликтов.

Причины возникновения конфликтов

- Объективные причины конфликтов существуют независимо от воли и желания участников взаимодействия (ограниченность в ресурсах, плохие коммуникации и тому подобное):
- ограниченность ресурсов, которые нужно делить;
- взаимозависимость заданий;
- расхождения в целях;
- расхождения в представлениях и ценностях;
- расхождения в манере поведения и жизненном опыте;
- неудовлетворительные коммуникации.

Причины возникновения конфликтов

- **Распределение ресурсов.**
- Даже в больших организациях ресурсы всегда ограничены. Руководство должно решить, как распределить материалы, человеческие ресурсы, финансы, между разными группами, чтобы наиболее эффективным способом достичь предела организации. Выделение значительной части ресурсов какому-то одному руководителю или группе значит, что другие получают меньшую часть от общего количества. Таким образом, необходимость делить ресурсы почти бесповоротно ведет к разным видам конфликтов.

Причины возникновения конфликтов

- **Взаимозависимость заданий.**
- Возможность конфликта существует везде, где один человек или группа зависит от другого человека или группы. Например, руководитель производственного подразделения может объяснить низкую производительность своих подчиненных неспособностью ремонтной службы достаточно быстро отремонтировать оборудование. Руководитель ремонтного подразделения, в свою очередь, может обвинять кадровую службу, которая не приняла на работу более квалифицированных работников.

Причины возникновения конфликтов

- **Расхождения в цели.**
- Возможность конфликта увеличивается в меру того, как организации становятся более специализированными и разбиваются на отдельные подразделения. Это происходит потому, что подразделения сами формулируют свою цель и уделяют им больше внимания, чем цели организации. Например, отдел сбыта может настаивать на производстве как можно больше разнообразной продукции, так как это повышает конкурентоспособность предприятия и увеличивает объем сбыта. В то же время цели производственного подразделения больше направлены на валовые объемы и меньше на ассортимент продукции.

Причины возникновения конфликтов

- **Расхождения в представлениях и ценностях.**
- Представление о какой-то ситуации зависит от желания достичь определенной цели. Вместо того, чтобы объективно оценить ситуацию, люди могут придерживаться тех взглядов, которые, по их мнению, благоприятны для их группы и личных потребностей.

Причины возникновения конфликтов

- **Расхождения в манере поведения и жизненном опыте** могут увеличить достоверность возникновения конфликта. Например, люди, которые постоянно проявляют агрессивность и враждебность и готовы спорить за каждое слово, создают вокруг себя атмосферу, которая может повлечь конфликт. Исследования показали, что расхождению в жизненном опыте, характере, возрасте, образованию уменьшают степень взаимопонимания и сотрудничества между представителями разных подразделов.



Причины возникновения конфликтов

- **Субъективные причины** predetermined прежде всего конкретным поведением индивида и психологической структурой личности - характером, темпераментом, направленностью, ценностными ориентациями, потребностями, и тому подобное. Поскольку каждый человек как личность многогранна, субъективные причины приобретают разнообразные формы и виды. Они проявляются как несоответствие этих факторов конкретной жизненной ситуации.