



*«Психологическая
сущность конфликта»*

Содержание

- определение понятия конфликт;
- позитивные и негативные функции конфликтов;
- структурные компоненты конфликта;
- психологические компоненты конфликта;
- причины возникновения конфликтов;
- динамика развития конфликта (стадии, фазы);
- конфликты в сфере управления.

Что такое конфликт?

Конфликт представляет собой систему социально-психологического взаимодействия между людьми или группами людей (конфликтантами) в виде столкновения, противоборства, содержание которого определяется противоречиями, противоположными интересами, угрозами удовлетворения их актуальных потребностей и компонентами иррационального поведения.



Принципиальным в понимании конфликта является выделение ключевых понятий – **противоречие** и **интерес**. Но не каждое противоречие приводит к конфликту, а лишь те, которые:

- заставляют человека (или группу) осознавать противоположность интересов, которые вызывают противоречия;
- определяют некий уровень соответствующей конфликту мотивации и поведения.

Конфликты происходят повсюду, где существуют люди и являются нормальным явлением существования социума.

"Если в вашей жизни нет конфликтов, проверьте, есть ли у вас пульс" – говорит известный американский психолог Ч. Диксон, занимающийся конфликтами.

Позитивные и негативные функции конфликтов

Позитивные функции:

- конфликт способствует возрастанию степени сплоченности и организованности группы;
- стимулирует предприимчивость и творчество конфликтантов;
- помогает выявить проблему и различные точки зрения на неё, разные подходы к устранению проблем;
- конфликт выполняет диагностическую функцию, показывая реальную картину отношений между членами группы.

Негативные функции:

- ухудшение социально-психологического климата;
- неадекватное, социально неоправданное восприятие конфликтующими сторонами друг друга, а также непонимание их коренных интересов;
- снижение активности сотрудничества конфликтантов во время конфликта и после него;
- формируется дух конфронтации и противоборства в ущерб эффективному решению реальных проблем и преодолению разногласий.

Структурные компоненты конфликта

**Объект
конфликта**

**Участники
конфликта**

**Конфликтная
ситуация**

Инцидент

Объект конфликта — социальное явление (чаще всего спорный вопрос, проблема), которое вызвало данную конфликтную ситуацию. Борьба за право владеть этим явлением и приводит к конфликту.

Участники (оппоненты) конфликта — это отдельные личности, группы людей и даже организации. Наличие объекта и участников (оппонентов) конфликта создает **конфликтную ситуацию**.

Для того чтобы конфликт перерос из потенциального в реальный, необходим **инцидент**, то есть действия со стороны участников конфликта.

**Конфликт =
конфликтная
ситуация +
инцидент.**



Психологические компоненты конфликта:

1. мотивы, цели, потребности, которые движут участниками конфликта;
2. способы и тактика поведения участника при конфликтном взаимодействии;
3. информационная составляющая моделей поведения участников.

Причины возникновения конфликтов

Выделяют **объективные и субъективные факторы**.

1. Объективными факторами конфликта являются реально существующие противоречия. Они связаны с основами жизнедеятельности и базовыми особенностями личности. В качестве примера таких противоречий можно назвать противоречия социального неравенства, классовые, конкурентные рыночные отношения. Это могут быть противоречия информационного, интеллектуального свойства. Объективные факторы конфликтов делают конфликт неизбежным.

2. Субъективные факторы конфликта представлены виртуально, мнимо существующими противоречиями. Люди искаженно воспринимают ситуацию и обстоятельства, в которых они находятся. Результат – представляемое становится реальным. Иллюзии становятся генераторами противоречий и конфликта, а стимулы противодействия усиливаются.

Иллюзии

Иллюзии, усиливающие интенсивность конфликта, ведущие его к высокой степени обострения:

1) иллюзия «крайней альтернативы»;

2) иллюзия «самооправдания»;

3) иллюзия «плохого человека»;

4) иллюзия «зеркального восприятия».



Стадии развития конфликта

1) Этап предконфликтной ситуации.

Характеризуется возникновением и развитием особых конфликтных отношений между субъектами социального взаимодействия и является предпосылкой конфликта.

2) Этап инцидента.

Характеризуется осознанием конфликтной ситуации хотя бы одним из участников конфликта. На этом этапе могут проявляться критические, недоброжелательные высказывания, ограничение контактов, резкое изменение настроений и прочее.

3) Этап развития конфликта.

Участники переходят к активным действиям, направленным на нанесение ущерба «противнику»; открыто заявляют о своих позициях и выдвигают требования.

4) Этап кульминации конфликта.

Это своего рода верхняя точка развития конфликта, выражается пиковыми значениями и характером проявления. В кульминации конфликт достигает такого накала, что сторонам становится очевидно, что продолжать его больше невозможно. Кульминация - вариант острого конфликта. Часто конфликт не развивается до такой фазы и разрешается на предыдущей.

5) Этап разрешения конфликта.

На этой фазе конфликт завершается.

6) Этап постконфликтной ситуации.

Конфликт почти всегда не проходит незаметно. Поэтому возникает необходимость ликвидировать или закрепить деструктивные, негативные или наоборот позитивные, конструктивные последствия, изменения в организации, группе или личности такую ситуацию называют еще последствием конфликта.

Фазы реализации конфликта

Фазы отражают параметры интенсивности конфликта. Принято выделять несколько таких фаз:

- 1) Начальная фаза;
- 2) Фаза подъема конфликта;
- 3) Пик конфликта;
- 4) Фаза спада (снижения) конфликта.



Примерное соотношение фаз и этапов

<u>Фаза конфликта</u>	<u>Этап конфликта</u>	<u>Возможности разрешения конфликта</u>
Начальная	Предконфликтная ситуация, инцидент, возникновение конфликтной ситуации	92%
Подъема	Развитие конфликта	46%
Пик конфликта	Кульминация	Менее 5 %
Спад	Разрешение	Около 20 %

Виды конфликтов

- 1) В зависимости от вовлеченных в конфликт субъектов: **внутриличностные, межличностные, межгрупповые, конфликты между отдельным человеком и группой.**
- 2) При вовлечении в конфликт представителей одного организационного уровня говорят о **горизонтальном конфликте**, если же субъекты конфликтного взаимодействия относятся к различным организационным уровням - о **вертикальном.**
- 3) В зависимости от исхода: **деструктивные** (дисфункциональные) и **конструктивные** (функциональные) конфликты.
- 4) В зависимости от выраженности их внешних проявлений: **скрыто протекающие** и **явные.**



Конфликты в сфере управления

Под **конфликтами в сфере управления** необходимо понимать конфликты, возникающие в системах социального взаимодействия субъектов и объектов управления.

Классификация конфликтов в сфере управления:

- 1) По характеристикам субъектов конфликтного взаимодействия.** Это тип группового конфликта между субъектами и объектами управления, между участниками системы управления, а также между руководителем и подчиненным - тип межличностного конфликта.
- 2) По источникам конфликтности.** Это тип структурных, инновационных, позиционных и ценностных конфликтов. Основные причины таких конфликтов кроются в сфере межличностных, межгрупповых отношений и противоречий.
- 3) По характеристикам динамики управленческой деятельности** (по функциям управления) выделяют: конфликты планирования, организации, мотивации и контроля. Причинами таких конфликтов могут быть нарушения принципов планирования и организации, отношений между подразделениями.

Заключение

Конфликты являются неотъемлемой частью жизни любой организации. Более того, во многих случаях именно наличие конфликтов является показателем того, что организация развивается.

Анализ причин, течения и результатов конфликтов убеждает в том, что многие из них не только допустимы, но и желательны, поскольку дают информацию о проблемах организации, позволяют выявить скрытые от глаз процессы, разнообразие позиций и прочее.

Литература

1. Зеркин Д. П. Основы конфликтологии: Курс лекций. (Серия «Учебники и учебные пособия») / Д. П. Зеркин. – Ростов-н/Д: «Феникс», 1998. – 480 с.

2. Кабаченко Т.С. Психология управления: уч. Пособие / Т.С. Кабаченко.– М.: Педагогическое общество России, 2005. – 384 с.

3. Конфликт как среда и средство управления [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.uprav.biz/materials/education/view/3267.html?next=1>

4. Составные компоненты конфликта и его характеристики [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://psyterra.spb.ru/moreinfo/conflicts/data/ic_moreinfoconflicts/3/

5. Психология управления конфликтными ситуациями [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.shkl.ru/psihologiya/psihologiya-upravleniya-konfliktnymi-situaciyami>