

# КОНТРОЛЬНАЯ РАБОТА ПО ДИСЦИПЛИНЕ «КОНФЛИКТОЛОГИЯ»

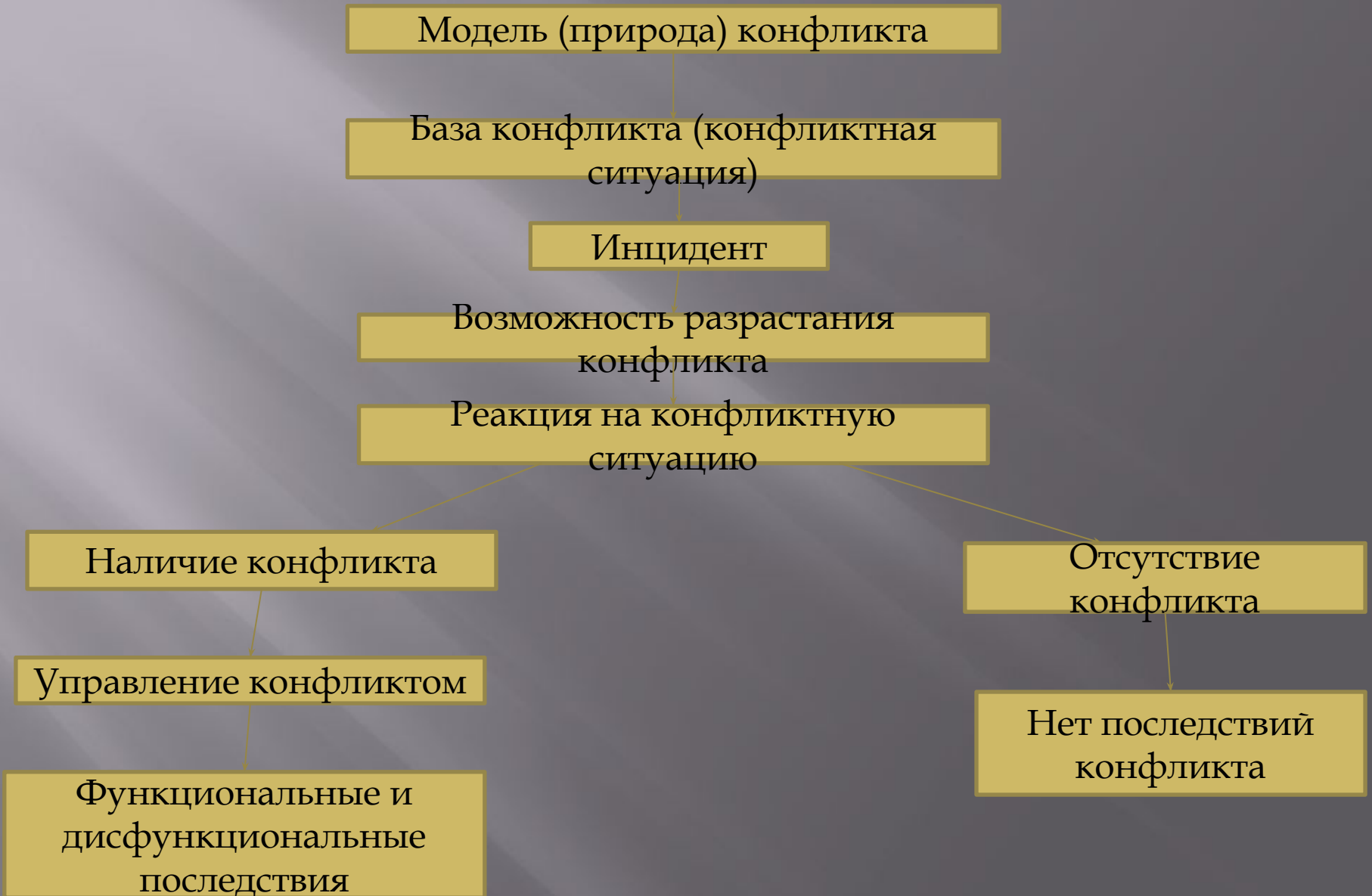
*Тема: «Понятие и виды конфликтов»*

Выполнила студентка 4 курса  
Заочного отделения  
Группа ЭЗ 101/0-07

# КОНФЛИКТ

- Конфликт (от лат. *conflictus* – столкновение) определяется тем, что сознательное поведение одной из сторон (личности, группы или организации в целом) вызывает расстройство интересов другой стороны, которое порождает ответное противодействие.
- Более полное определение – противоречие, возникающее между людьми, коллективами в процессе их совместной трудовой деятельности из-за непонимания или противоположности интересов, отсутствие согласия между двумя или более сторонами.
- Английский социолог Э. Гидденс дал такое определение конфликта: “Под конфликтом я имею в виду реальную борьбу между действующими людьми или группами, независимо от того, каковы истоки этой борьбы, ее способы и средства, мобилизуемые каждой из сторон”

# Модель конфликта



# Признаки конфликта

- существование, по меньшей мере, двух сторон, имеющих контакт друг с другом;
- взаимозависимость сторон, побуждающая их к участию в конфликтном взаимодействии, без которой стороны не могут выйти из конфликтного поля;
- несовместимость (полная или частичная) целей и ценностей конфликтующих сторон;
- осознанность противоречий и направленность действий его участников друг против друга;
- нулевая сумма конфликтного взаимодействия, т.е. в конфликте выигрыш одной стороны равнозначен проигрышу другой, каждый из участников стремится приобрести для себя что-то за счет оппонента;
- использование давления или силы как крайнего варианта давления. Давление может быть разных видов: психологическое, экономическое, физическое и прочее; оно может осуществляться в форме угроз или практических действий.

# Виды конфликтов

С разнообразием форм проявления конфликта связаны и их классификации.

По отношению к  
отдельному субъекту

По характеру

В зависимости от  
последствий

С точки зрения  
организационных  
уровней

По сфере возникновения  
и развития

По распределению  
потерь и выигрышей

По отношению к отдельному субъекту конфликты бывают внутренними и внешними. К первым относятся внутри личностные конфликты; ко вторым – межличностные, между личностью и группой, межгрупповые. Все виды конфликтов тесно связаны между собой. Так, внутри личностный конфликт может заставить человека действовать агрессивно по отношению к другим и вызвать тем самым межличностный конфликт.

Возникновение *внутри личностных конфликтов* обусловлено противоречием человека с самим собой.

Наиболее распространенным является *межличностный конфликт*. В организациях он проявляется по-разному, чаще всего в виде борьбы руководства за всегда ограниченные ресурсы. Такого рода конфликты называются коммуникационными, так как у членов коллектива отсутствуют обратные связи, окружающие их не признают, проявляют непонимание в процессе общения, неверно истолковывают исходящую от них информацию.

Коммуникационными являются и *конфликты между личностью и группой*. Они в основном обусловлены несовпадением индивидуальных и групповых норм поведения.

*Межгрупповые конфликты* порождаются чаще всего борьбой за ограниченные ресурсы или сферы влияния в рамках организации, которая состоит из множества формальных и неформальных групп.

С точки зрения организационных уровней, к которым принадлежат стороны, конфликты можно разделить на *горизонтальные* и *вертикальные составляющие*. К первому виду можно отнести конфликт между отдельными направлениями деятельности в организации, между формальным и неформальным коллективами и т. п. Ко второму виду принадлежат конфликты между различными уровнями иерархии. Взаимопереплетение внутриорганизационных отношений на практике приводит к тому, что многие конфликты являются смешанными, содержащими элементы как вертикальных, так и горизонтальных конфликтов.

По сфере возникновения и развития конфликты можно разделить на *деловые*, связанные с официальной деятельностью человека, выполнением им должностных обязанностей, и *личные*, затрагивающие неофициальные отношения.

По характеру конфликты принято делить на *объективные* и *субъективные*. Первые связаны с реальными проблемами и недостатками, возникающими в процессе функционирования и развития организации. Вторые обусловлены различием индивидуальных оценок тех или иных событий, отношений между людьми и др. В организации объективные конфликты, как правило, связаны с недостатками в ее деятельности, поэтому имеют *деловую* основу. Субъективные же конфликты по своей природе всегда эмоциональны и часто являются результатом



## По распределению между сторонами потерь и выигрышей

конфликты делятся на *симметричные* и *асимметричные*. В первом случае они распределяются поровну; во втором — одни выигрывают или теряют значительно больше, чем другие.

Пока конфликт еще не «созрел», он является *скрытым*, что затрудняет процесс управления им или его разрешения. В противном случае конфликт считается открытым. Открытый конфликт находится под контролем руководства, поэтому он менее опасен для организации, в то время как скрытый незаметно подтачивает ее основы, хотя внешне может казаться, что все нормально.

Скрытые конфликты часто развиваются в форме *интриги*, под которой понимается нечестное запутывание руководителей и коллег с целью вынуждения их к определенным действиям, приносящим выгоду инициаторам и ущерб тем, против кого направлена интрига. Орудием интриги является искаженная информация, распространяемая через «третьи руки», с помощью которой «очерняются» или «обеляются» люди и их поступки.

Открытые конфликты могут быть связаны с образованием клик, т. е. групп сотрудников, активно противопоставляющих себя официальной или поддерживаемой большинством линии с целью захвата формальной или неформальной власти в организации либо упрочения своих позиций.



**По своим** последствиям конфликты бывают *конструктивными* и *деструктивными*. Конструктивные конфликты предполагают возможность рациональных преобразований в организации, в результате чего устраняется сам их объект, а следовательно, могут принести ей большую пользу, способствовать ее развитию. Если же конфликт не имеет под собой реальной почвы, то становится деструктивным, поскольку сначала разрушает систему отношений между людьми, а затем вносит дезорганизацию в ход производственных процессов. Обычно конструктивные конфликты возникают на основе различия в целях, объективно обусловленных характером выполняемой работы. Например, руководители разных подразделений организации (по горизонтали или вертикали) по-своему видят желаемое состояние объекта их деятельности в будущем. Развитие такого конфликта усиливает процесс активного обмена информацией, согласования позиций и при желании может привести к более эффективному решению стоящей перед коллективом общей задачи.

Наличие у конфликта позитивных свойств иногда служит причиной того, что такого рода конфликты искусственно инициируются для достижения положительного эффекта. В частности, визирование документа в разных службах — один из подобных случаев.

Нужно иметь в виду, что любой конструктивный конфликт, если его своевременно не преодолеть, превращается в деструктивный. Люди начинают демонстрировать друг другу личную антипатию, придираются, унижать окружающих, навязывать им свою точку зрения, отказываться решать назревшие проблемы.

Во многом превращение конструктивного конфликта в деструктивный, как и вообще возникновение отдельных видов конфликтов, связано с особенностями личности самих участников.

# Заключение

Конфликт помогает отдельному рабочему коллективу и организации в целом быть в русле происходящих событий, он позволяет определить, что нужно для развития и усовершенствования всех сфер. Умение управлять конфликтом может стать решающим для выживания коллектива в целом.

Конфликт также ставит служащих перед необходимостью постоянно общаться друг с другом и знать друг о друге чуть больше. Члены коллектива начинают лучше понимать своих коллег, становятся более чувствительны к проблемам других людей. Люди наконец оценивают необходимость понимания норм и желаний другого и невозможность быть свободным от общества, живя в нем.

Конфликт, порождая споры, проверяет и весь коллектив, и каждого служащего в отдельности, и может существенно помочь и в процессе разбора проблемы, и выработке решения.

Сам по себе конфликт не усиливает и не ослабляет организацию. И служащие, и менеджеры должны управлять им, делая максимально полезным. Если же они избегают обсуждения своих трудностей и опасений, они не могут понять ни реального состояния, ни путей развития, ни извлечь уроков для себя и для других.

Если же умело управлять конфликтом, он укрепляет и коллектив, и организацию в целом.