



Конфликты

Конфликт понимается как столкновение (от лат. conflictus - столкновение), противоречие. Сталкиваться могут цели, интересы, позиции, мнения и взгляды, культуры и т.п.

Функции конфликта

1. Деструктивная функция - когда протекание конфликта наносит разрушающее воздействие на сферу отношений, деятельности, либо личностную сферу.
2. Конструктивная функция, в том случае, когда процесс и результаты конфликта способствует развитию личности или коллектива, преодолению разногласий и движению вперед.
3. Диагностическая функция- реализуемая тогда, когда происходит осознание существующих проблем и противоречий, понимание необходимости и путей изменений

Динамика конфликта отражается в его следующих стадиях:

- **предконфликтная стадия** - стадия ухудшения эмоциональных состояний, нарастания напряженности, ухудшения отношений;
- **стадия конфликтного взаимодействия** - на этой стадии возникает собственно конфликтное взаимодействие, чаще всего направленное на блокирование достижений противоположной стороны, ее стремлений и целей;
- **постконфликтная стадия** - стадия улучшения (либо сохранения напряженных) отношений и эмоционально-психологических состояний.

Виды конфликта

Конфликты можно классифицировать по наличию тех или иных участников конфликта:

1. **Внутриличностный** - если в конфликте в качестве участников выступают две стороны одной личности;
2. **Межличностный** - если в конфликте принимают участие две или несколько личностей;
3. **Внутригрупповой или лично-групповой** - когда конфликтуют личность и группа, либо несколько группировок в группе;
4. **Межгрупповой** - когда конфликтуют две или несколько групп.

Анализ конфликта: формула конфликта, картография конфликта.

Для удобства рассмотрения и анализа конфликта, ряд исследователей предлагают опираться на формулу конфликта, которая отражает структуру конфликта.

Конфликт = проблема, причина конфликта + стороны, участники конфликта + конфликтная ситуация + повод (инцидент) к конфликту.

Проблема, причина конфликта

проблема (причина) конфликта чаще всего проистекает из двух сфер: отношений либо деятельности.

Конфликты деятельности разрешаются достаточно быстро и чаще всего конструктивно, если не добавляется конфликт отношений.

Конфликт отношений разрешается сложнее, поскольку может дополняться внутриличностным конфликтом (т.е. проблемным отношением к себе). Сторонами, участниками конфликта могут становиться две стороны одной личности, несколько личностей или несколько групп.

Конфликтная ситуация развивается по стадиям конфликта

- на первой стадии (предконфликтной) важно улавливать сигналы конфликта, к которым относятся: дискомфорт, нарастание тревожности, рост числа каких-либо недоразумений (забыл, перепутал, недослышал и т. п.), кризис (способность на физическую агрессию). Если Вы заметили наличие данных сигналов, а также нарастание в коллективе напряжения, ухудшения эмоциональных состояний, раздражимости, апатии, ухудшения отношений, можно утверждать, что вы диагностируете конфликт, даже если пока он имеет скрытый характер и не проявлен как социальное явление.
- На следующей стадии конфликтного взаимодействия важно учитывать возможные стратегии поведения в конфликте: компромисс, избегание (уход), подавление, соперничество и сотрудничество.
- На постконфликтной стадии необходимо анализировать эмоции участников конфликта. Если они улучшаются, значит, конфликт разрешен. Если сохраняются негативные эмоции, значит, снят только повод, а проблема была в другом, и она не разрешена.

Повод к конфликту

Поводом (инцидентом) к конфликту чаще всего выступают конфликтогены - слова или действия провоцирующие конфликт.

В качестве ведущих конфликтогенов становятся такие как:

- стремление к превосходству,
- проявление эгоизма,
- проявление агрессии.

Способы разрешения конфликта

К наиболее традиционным способам разрешения конфликтов относятся следующие:

- третейский судья, приглашение независимого третьего;
- создание ситуации успеха;
- переключение на деятельность;
- стол переговоров;
- драматизация конфликта (игровое проигрывание сюжета и ведущих ролей конфликта).

Анализ конфликта

Анализ конфликта может осуществляться с помощью картографии конфликта.

Картография конфликта предполагает составление карты конфликта благодаря нахождению ответов на следующие основные вопросы:

- В чем проблемы, причина конфликта?
- Кто стороны - участники конфликта?
- Чего они хотят?
- Почему они хотят того, чего хотят?
- Каковы основные пути решения, удовлетворяющие обе стороны?