

Понятие конфликта. История. Функции. Типология конфликтов.

Конфликтология

A decorative graphic element consisting of several horizontal lines of varying lengths and colors (teal, white, and light blue) extending from the right side of the slide towards the center.

- Термин «**конфликт**» происходит от латинского **conflictus**, что означает «**столкновение**»
- **КОНФЛИКТ** - ситуация, в которой действующие стороны (индивиды, группы, организации, нации) либо преследуют несовместимые цели и ценности, либо одновременно в конкурентной манере стремятся к достижению одной и той же цели (результата) (Н. Touzard)

Понятие конфликта

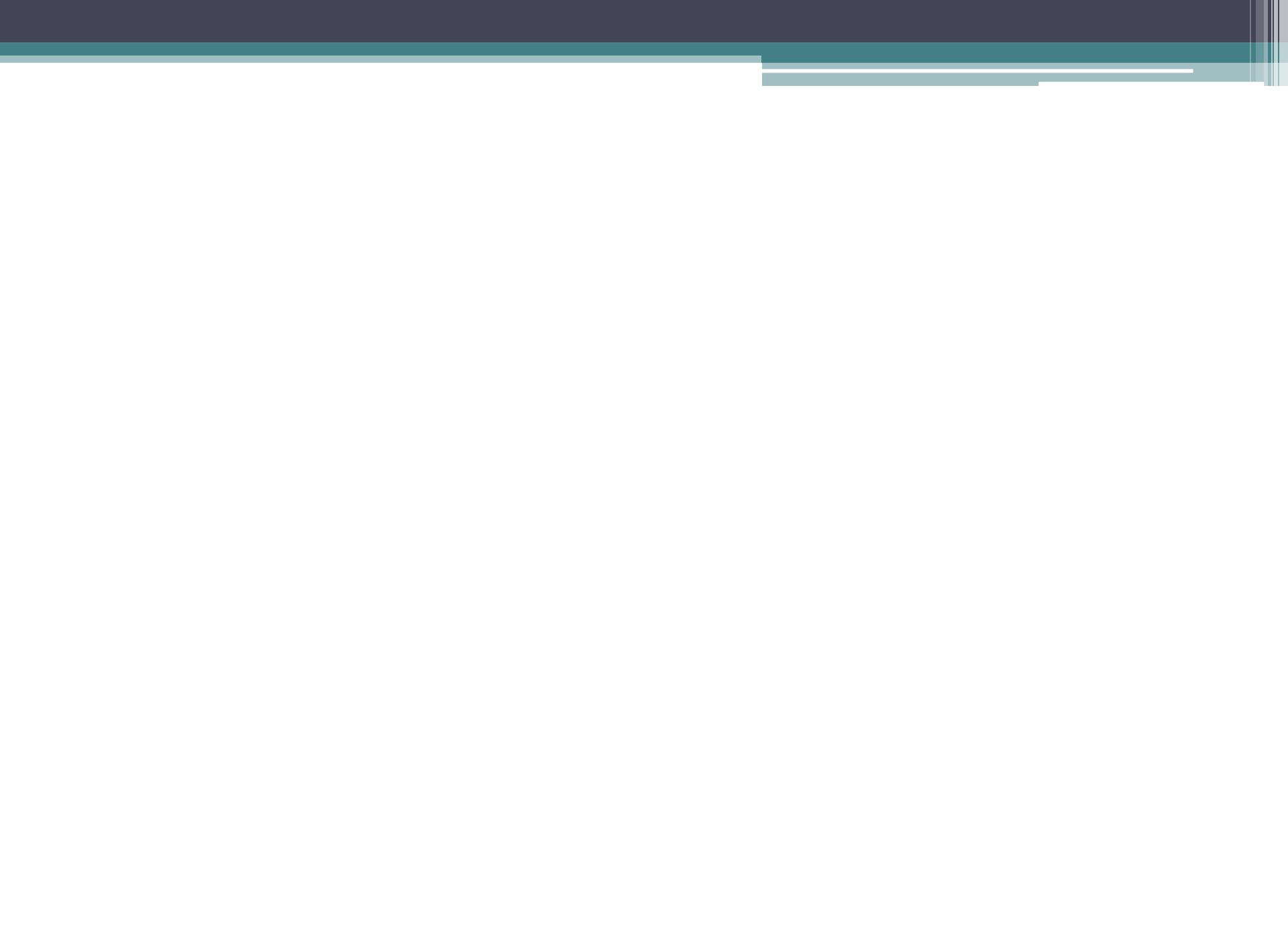
- 1. Конфликт определяется как столкновение интересов, противоречие, борьба и противодействие (Т.Парсонс).
- Рекомендуется избегать конфликтов, предупреждая их возникновение или гася их проявление.
- 2. Конфликт рассматривается как процесс развития и взаимодействия (Г.Зиммель, Л. Козер).
- Рекомендуется управлять конфликтами, используя их преимущества как инструмент развития организации.

ПОДХОДЫ К ПОНИМАНИЮ КОНФЛИКТА:

ПРИЗНАКИ КОНФЛИКТА:



- Наличие противоречия
- Противоборство
- Психологическое напряжение



• **Конструктивные функции:**

- При разрешении конфликтов удается полностью или частично разрешить противоречия, лежащие в их основе.
- Конфликт позволяет более полно оценить индивидуально психологические особенности участников, способствует раскрытию не только отрицательных, но и положительных сторон в человеке.
- Нередко взаимоотношения между оппонентами после конструктивного завершения конфликта становятся лучше, чем были до него.
- Конфликт позволяет ослабить у человека эмоциональную напряженность, приводит к последующему снижению интенсивности отрицательных эмоций (эффект катарсиса).
- Конфликт служит средством социализации человека (человек приобретает социальный опыт решения трудных ситуаций).
- Конфликт может улучшить качество индивидуальной деятельности.
- Повышается авторитет участников, отстаивающих справедливые цели.

Индивидуальный уровень

Деструктивные функции:

1. Выраженное негативное воздействие большинства конфликтов на психическое состояние участников.
2. В ходе конфликта происходит психологическое (иногда и соматическое) травмирование противодействующих сторон.
3. Конфликт сопровождается стрессом, в результате чего резко возрастает вероятность сердечно-сосудистых заболеваний.
4. Конфликт формирует негативный образ другого - "образ врага" - который легко восстанавливается в случае возникновения даже незначительных осложнений отношений и нередко приводит к возникновению нового конфликта.
5. Приобретение человеком навыков и привычек негативного (конфронтационного) поведения.
6. Поражение в конфликте отрицательно влияет на Я-концепцию человека (снижает самоуважение, самооценку и уверенность в себе).
7. Конфликты понижают активность и эффективность деятельности участников, способствуют формированию модели «уклоняющегося» поведения.

Индивидуальный уровень

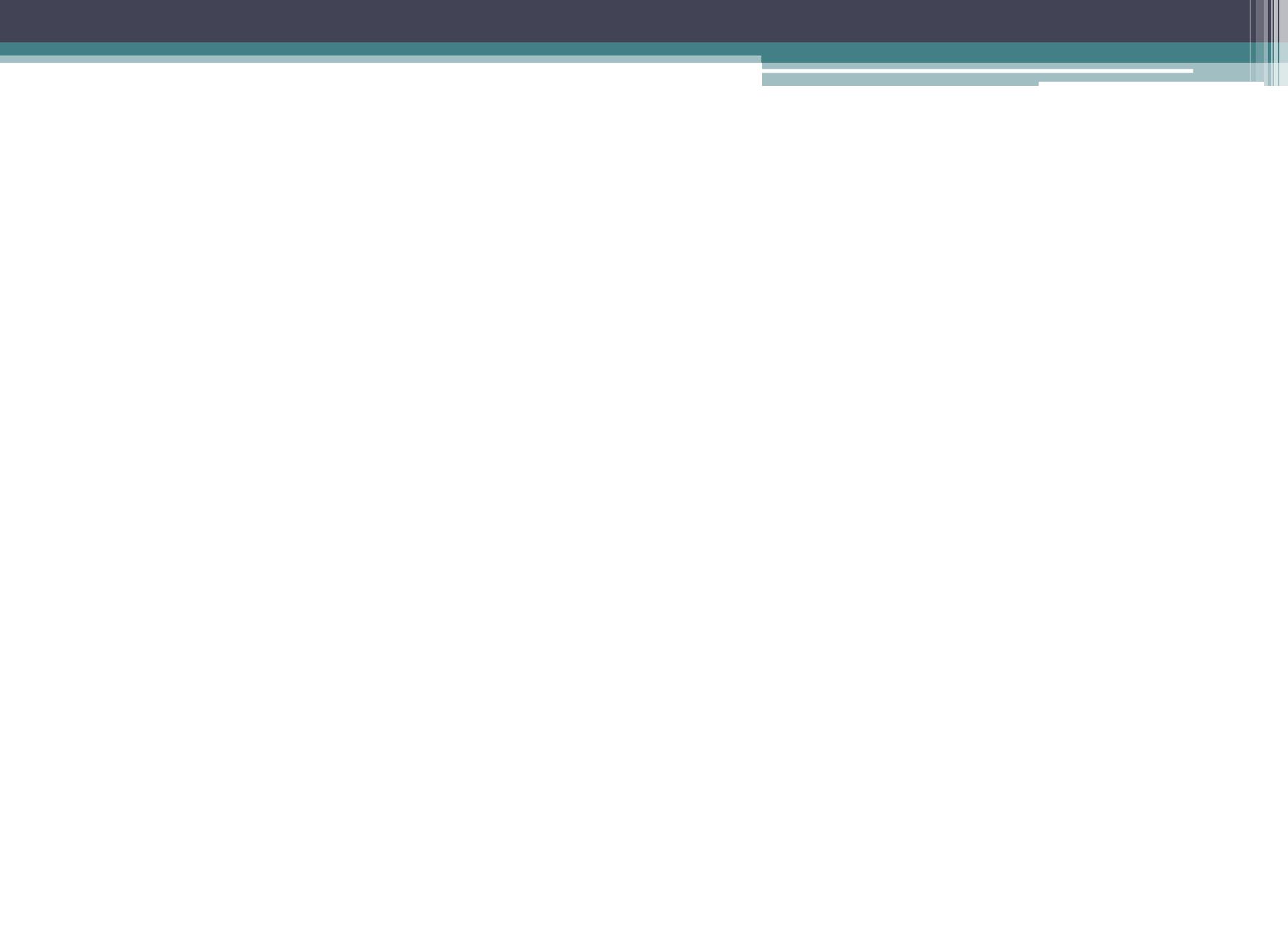
Конструктивные функции:

1. Конфликт выступает как средство активизации социальной жизни группы или организации (например, инновационный конфликт).
2. Конфликт высвечивает нерешенные проблемы, затрагивающие интересы разных людей.
3. Конфликт способствует интенсивному формированию и проявлению «общественного мнения».
4. Конфликт иногда способствует созданию новых, более благоприятных условий деятельности человека.
5. Конфликт может выполнять функцию сплочения группы (совместная борьба с «врагом» укрепляет позитивные отношения).
6. Конфликты создают интеллектуально-эмоциональную напряженность, которая сопутствует столкновению различных мнений (это способствует продуктивному поиску верного решения - «В споре рождается истина»).
7. Завершение конфликта часто сопровождается повышением дисциплины работников, ускорением реагирования сотрудников на замечания и пожелания друг друга, установлением более доброжелательной обстановки.

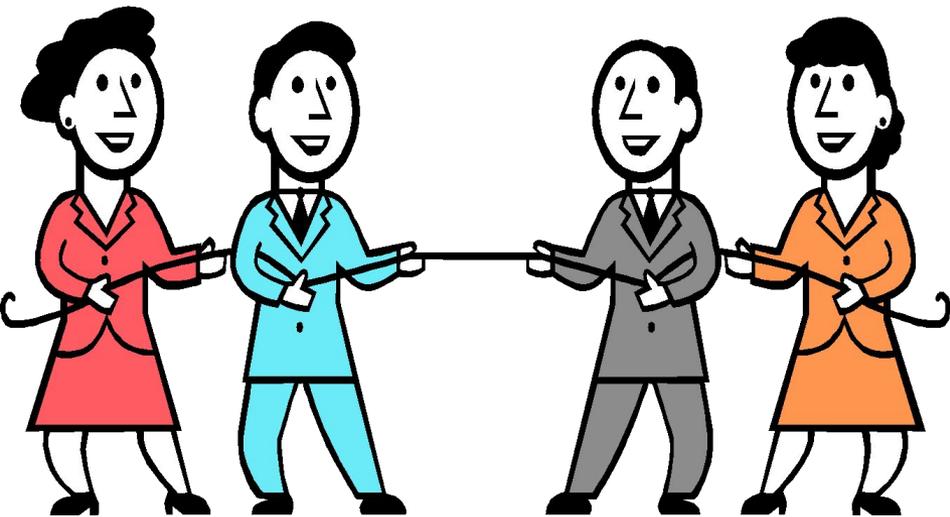
Групповой уровень

- **Деструктивные функции:**
- Конфликт всегда сопровождается временным нарушением системы коммуникаций, взаимосвязей в коллективе
- Конфликты способствуют усилению стратификации группы (выделению и закреплению разных ролевых позиций)
- Если конфликт завершился принятием деструктивного решения, взаимоотношения в коллективе ухудшаются
- Частые конфликты ведут к снижению групповой сплоченности.
- Во время конфликта ухудшается качество совместной деятельности.
- Неразрешенные или деструктивные конфликты снижают энтузиазм и групповую эффективность

Групповой уровень



по субъектам, или сторонам конфликта



- 1) внутриличностные,
- 2) межличностные,
- 3) между личностью и группой,
- 4) межгрупповые,
- 5) межгосударственные (или между коалициями государств).

По сферам жизнедеятельности людей:



- бытовые;
- семейные;
- трудовые;
- воинские;
- учебно-педагогические и др.

По характеру объектов



- ресурсные;
- статусно – ролевые;
- социокультурные;
- идеологические и др.

По направленности воздействия и распределения полномочий:

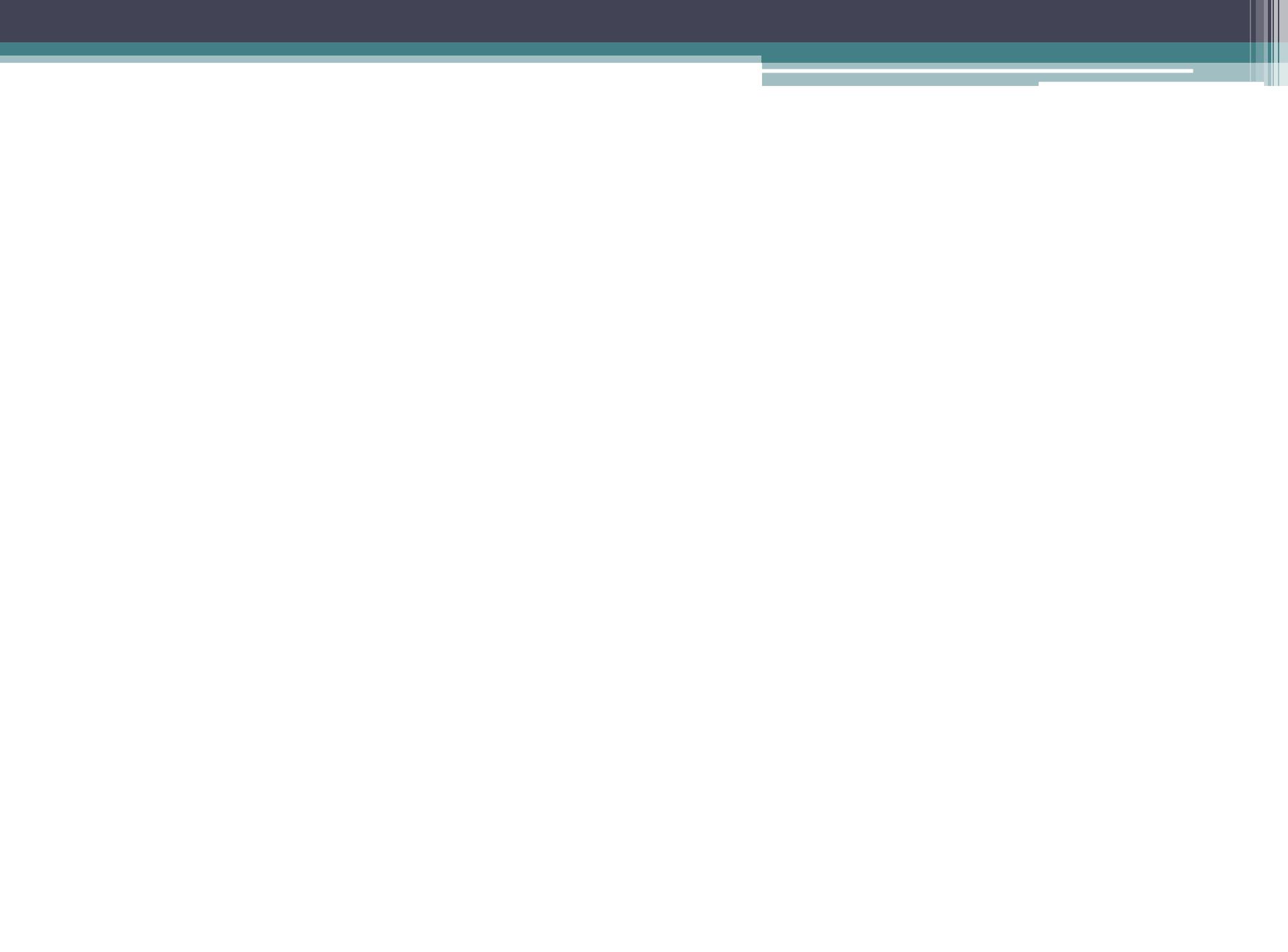


- конфликты “по вертикали” (начальник — подчиненный, вышестоящая организация — нижестоящая организация);
- конфликты “по горизонтали” (между руководителями одного ранга, между коллегами).

Помимо этого, различают также конфликты:



- явные и латентные;
- конструктивные и деструктивные;
- кратковременные и длительные;
- реалистические и нереалистические;
- локальные, региональные и международные и т.д.



Недостаточная согласованность и противоречивость целей отдельных групп и работников

- Чтобы избежать конфликта, необходимо уточнить цели и задачи каждого подразделения и работника, передав соответствующие предписания в устной или письменной форме.
- Довольно часты столкновения линейного руководства с функциональными службами, обусловленные плохим товароснабжением, неритмичностью поставок, низкой трудовой дисциплиной, способы предотвращения которых со всей очевидностью вытекают из характера самих недостатков.

Устарелость организационной структуры, нечеткое разграничение прав и обязанностей

- Следствием этого является двойное или тройное подчинение исполнителей. Естественно, выполнить указания всех руководителей не хватает ни сил, ни времени. Тогда подчиненный вынужден:
 - сам ранжировать поступившие приказы по степени их важности;
 - требовать этого от своего непосредственного руководителя;
 - браться за все подряд.

Ограниченность ресурсов

- Даже в самых крупных организациях ресурсы всегда ограничены.
- Руководство решает, как правильно распределить материалы, людские ресурсы и финансы между различными группами, чтобы достигнуть целей организации.
- Выделение большей доли ресурсов одним будет означать недополучение их другими членами коллектива, что вызовет их недовольство и приведет к различным видам конфликта.

Недостаточный уровень профессиональной подготовки

- В этом случае возможность возникновения конфликта обусловлена профессиональной неподготовленностью подчиненного.
- Ему не доверяют выполнение отдельных видов работ, которые выполняет другой сотрудник.
- В результате этого одни работники недогружены работой, а другие перегружены ею.

Необоснованное публичное порицание одних и незаслуженная (авансированная) похвала другим сотрудникам



- В результате этого появляются «доверенные лица» и «любимчики».
- Такое положение всегда провоцирует конфликт.

Противоречие между функциями, входящими в круг должностных обязанностей работника, и тем, что он вынужден делать по требованию руководителя

- Особенно остро проявляется это противоречие тогда, когда руководитель придерживается бюрократических процедур.



Различия в манере поведения и жизненном опыте

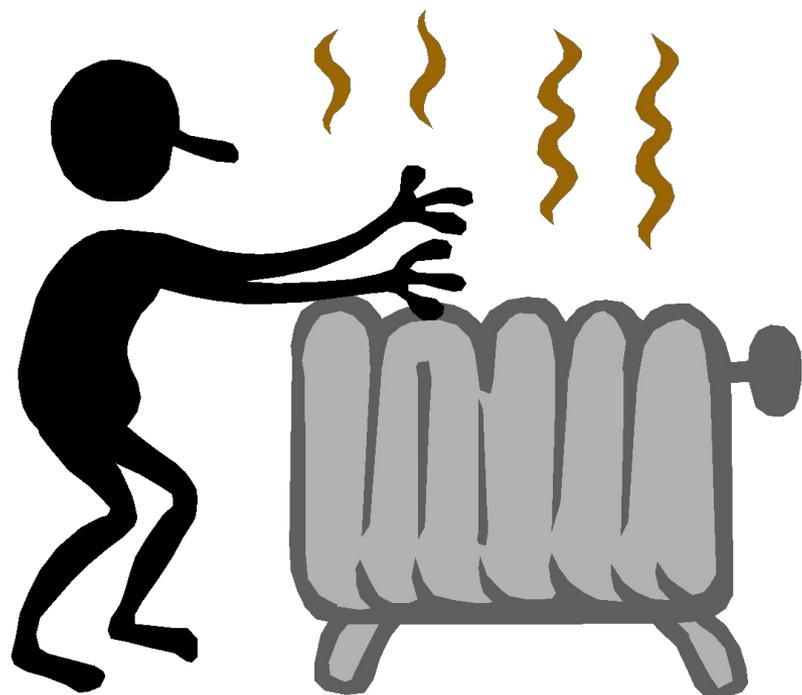
- Встречаются люди, которые постоянно проявляют агрессивность и враждебность по отношению к другим и готовы оспаривать каждое их слово.
- Такие люди и создают вокруг себя конфликтную ситуацию.
- Различия в жизненном опыте, нравственных ценностях, образовании, стаже работы, возрасте и социальных характеристиках уменьшают степень взаимопонимания и сотрудничества между членами трудового коллектива.

Неопределенность перспектив роста

- Если сотрудник не имеет перспективы роста или сомневается в ее возможности, то работает он без энтузиазма, а трудовой процесс становится для него тягостным и бесконечным.
- В таких условиях вероятность конфликта наиболее очевидна.



Неблагоприятные физические условия



- Посторонний шум, жара или холод, неудачная планировка рабочего места тоже могут служить причиной конфликта.

Недостаточность благожелательного внимания со стороны менеджера



- Причиной конфликта могут быть нетерпимость менеджера к справедливой критике, невнимание к нуждам и заботам подчиненных, публичный «разнос» и т.п.

Психологический феномен



- Это постоянное чувство обиды и зависти (у других все лучше, другие удачливее, счастливее и т.д.).

Динамика конфликта

- 1) латентная стадия (предконфликтная ситуация),
- 2) стадия открытого конфликта,
- 3) стадия разрешения (завершения) конфликта.

Структура конфликта

