

СТРУКТУРНАЯ МОДЕЛЬ КОНФЛИКТА

Подготовила: Бабарико Т.В.

Структурные элементы конфликта

Стороны конфликта

- В любом конфликте есть конфликтанты: как минимум две конфликтующие стороны, к которым относятся отдельные индивиды и группы. Конфликты могут быть и многосторонними, когда во взаимодействии участвуют более двух сторон. Конфликтантов могут различать по следующим объективным характеристикам.
- Роли — некая идеальная модель, совокупности прав и обязанностей. Роли различаются по включенности в конфликт, которая может быть:
- прямой и активной, по которой можно определить субъектов (или оппонентов) конфликта;
- косвенной и вспомогательной, по которой можно определить тех, кто их явно или неявно поддерживает, — это участники конфликта.

- Участники конфликта делятся на **прямых** и **косвенных**. Между прямыми участниками выделяют **инициатора** (или зачинщика) конфликта. **Косвенные участники** конфликта характеризуются ролевым поведением, т.е. косвенные участники конфликта могут:
- провоцировать конфликт (подстрекатель, провокатор), его цель — спровоцировать конфликт для достижения собственных интересов;
- содействовать уменьшению остроты или полному прекращению конфликта (посредник, медиатор, судьи);
- поддерживать ту или иную сторону или обе стороны одновременно (пособник, союзник или группа поддержки);
- планировать и руководить протеканием конфликта (организатор);
- быть жертвой конфликта.

- Алан Турен считает, что определение социальных оппонентов и их ценностных ориентаций является ключевым моментом в анализе конфликта. В чем же здесь проблема? В реальном конфликте действительные оппоненты могут не проявлять свое участие, а скрываться за второстепенными участниками (подмена, маскировка субъекта). Кроме того, трудность с определением участников и субъектов конфликтного взаимодействия связана с динамичностью этого процесса: на одном этапе человек или группа может выступать инициатором конфликта, а к концу переместиться в категорию жертв. Поэтому имеет смысл согласиться с французским исследователем: эта процедура не так проста, как выглядит на первый взгляд.
- Кроме ролей, субъекты и участники конфликта характеризуются рангом, социальным статусом, потенциалом.

- **Ранг** — позиция, занимаемая одной из сторон по отношению к противоположающей стороне:
- **оппонент 1 ранга** — человек, выступающий от своего собственного имени и преследующий собственные интересы;
- **оппоненты 2 ранга** — отдельные индивиды, преследующие групповые интересы;
- **оппонент 3 ранга** — структура, состоящая из непосредственно взаимодействующих друг с другом групп;
- **оппоненты 4 ранга** — государственные структуры, выступающие от имени закона.
- **Социальный статус** — общее положение личности или группы в обществе, связанное с определенной совокупностью прав или обязанностей.
- **Потенциал (сила)** — возможность и способность сторон конфликта реализовать свои цели вопреки противодействию оппонента; вся совокупность потенциальных и актуальных средств и ресурсов стороны конфликта.

- Элвин Тоффлер выделяет, согласно западным стандартам, три наиболее важных источника силы: насилие, богатство и знание. **Насилие** он считает низкокачественной силой. Оно может быть использовано как позитивно, так и негативно. Оно гораздо гибче, чем принуждение силой. Поэтому **богатство** есть сила среднего качества.
- Сила наивысшего качества исходит из применения **знаний**. При этом ложные и двусмысленные факты, наряду с правдивыми фактами, научными законами, религиозными взглядами, являются оружием силовой игры и выступают формами знания. Знание выступает наиболее демократическим источником силы.
- Знание, насилие и богатство, взаимоотношения между ними определяют силу в обществе.

- Политический же вектор ресурсов вытекает из взаимодействия следующих факторов.
- **Фактор власти.** Устойчивости и действенности властных структур и их легитимности в глазах населения или отдельных социальных групп.
- **Фактор человеческих ресурсов.** Числа людей, поддерживающих, сотрудничающих или оказывающих особое содействие властным структурам, их числа относительно всего населения, а также формы и устойчивости их организаций.
- **Фактор знаний и навыков (технологической оснащенности).** Умений, знаний и возможностей этих людей, их способностей удовлетворять потребности политических структур.
- **Скрытые факторы.** Фундаментального основания деловой культуры и архетипов, психологических и идеологических факторов, таких, как привычки, отношение к повиновению и подчинению, наличие или отсутствие общественного доверия, идеология, чувство долга. По Веберу, дисциплина есть возможность того, что в силу привычки команда получит быстрое и автоматическое исполнение в стереотипизированных формах от данных групп или личностей.
- **Материальные ресурсы и политика.** Собственности, естественных и финансовых ресурсов, экономической системы, системы связи и транспорта.
- **Санкции.** Характера и силы принуждения и наказания, которые имеются в распоряжении властных структур.

- **Сила** есть способность к эффективному действию и противодействию. Но ее мощь зависит от взаимоотношений с другой стороной, проявляется во взаимодействии социальных групп. Коротко говоря, действие и противодействие являются свойствами силы; они констатируют силу в действии.
- Любой ресурс, выступающий основанием силы, эффективен только в том случае, если индивиды подтверждают этот ресурс, и ресурс индивида только тогда дает силу, когда он имеет некоторый вес в контексте тех отношений, где он используется (Э. Тоффлер).
- Кроме объективных характеристик сторон конфликта очень важным становится знание **субъективных характеристик**. К ним относятся:

- **Образ конфликтной ситуации** — отображение предмета конфликта в сознании субъектов конфликтного взаимодействия. Степень соответствия образа конфликтной ситуации реальности может быть разной:
- конфликтная ситуация **объективно существует, но не осознается участниками (конфликт не наступает до осознания);**
- конфликтная ситуация **объективно существует, но осознается участниками с теми или иными отклонениями (частично понятый конфликт);**
- конфликтная ситуация **объективно не существует, но осознается участниками как конфликтная (ложный конфликт);**
- конфликтная ситуация **объективно существует, при этом адекватно осознается участниками.**
- В психологии известна теорема Томаса: «Если ситуация воспринимается людьми в качестве реальной, то реальными будут и ее последствия».

- **Мотивы конфликтующих сторон** — внутренние побудительные силы, которые подталкивают субъектов к конфликту.
- **Интересы конфликтантов** — эмоциональное состояние, связанное с осуществлением познавательной деятельности и характеризующееся побудительностью этой деятельности, преимущественной ее направленностью на какой либо объект.
- **Позиции конфликтующих сторон** — то, о чем заявляют друг другу стороны конфликта. Интересы от позиции отличаются по наличию побуждения.
- Помимо сторон конфликта выделяют и иные структурные элементы. Прежде всего, это зона разногласий или предмет конфликта.
- **1. Предмет конфликта** — это то, из-за чего возникает конфликт. Объективно существующая или воспринимаемая в качестве таковой проблема, служащая основой конфликта, это то противоречие, ради разрешения которого стороны и вступают в конфликт.
- **2. Объект конфликта** — это конкретная причина, мотивация, движущая сила конфликта. Это материальная (ресурс), духовная (идея, норма, принцип и т.д.) или социальная (власть) ценность, к обладанию или пользованию которой стремятся оба оппонента. Условием конфликта является притязание одной из сторон на неделимость объекта, владение им.

- **Существуют 3 типа объектов конфликта:**
- 1) объекты, которые не могут быть разделены на части, владеть ими совместно с кем-нибудь невозможно;
- 2) объекты, которые могут быть разделены на части в различных пропорциях;
- 3) объекты, которыми участники конфликта могут владеть совместно (это ситуация мнимого конфликта).
- **Различия между объектом и предметом конфликта.**
- В общем смысле объект конфликта — это та сторона реальности, которая вовлечена в процесс взаимодействия с субъектами конфликта. В отличие от этого предмет конфликта — это различия, разногласия, которые возникают между взаимодействующими сторонами и которые они пытаются разрешить посредством противоборства.
- Объект конфликта может быть истинным или ложным, потенциальным или актуальным, ложным и иллюзорным, смещенным и т.д. Предмет конфликта всегда реален и актуален. Борьба между оппонентами может развернуться не на жизнь, а на смерть, не смотря на то, что в споре могут отстаиваться утопические по своему содержанию идеи.
- Объект конфликта может быть как явным, так и латентным, тогда как предмет всегда проявляется отчетливо.

- **Характеристики объекта конфликта:**
- объект конфликта не существует сам по себе, он становится таковым при наличии интереса к нему со стороны взаимодействующих субъектов (когда появляется желание им обладать, его использовать, контролировать, присвоить и т.д.);
- дефицитность объекта конфликта и наличие необходимости его использовать со стороны обеих сторон;
- конкретно исторический характер объектов конфликта (Вторая мировая война происходила за землю, следующая в качестве объекта может иметь, например, воду);
- релятивистский характер объекта, связанный с разными субъективными оценками его значимости для разных субъектов;
- реалистический объект конфликта и нереалистический, тот, который в самом себе содержит цель и содержание (девиантное поведение не ради достижения каких-то уступок, а ради самого акта).

- **3. Окружающая среда** — это совокупность объективных условий конфликта. Среда конфликта оказывает большое влияние на причины его возникновения и его динамику. С точки зрения уровней социальной системы, различают макро- и микросреду. **Макросреда** — это совокупность условий взаимодействия людей, влияющих на большие социальные группы и государства. **Микросреда** влияет на малые группы, внутриличностное самочувствие и межличностное взаимодействие. По природе составляющих ее компонентов можно выделить **физическую** (географические, климатические, экологические и др.) и **социальную** (социальные условия, в которых развивается конфликт, включая его косвенных участников) среду. Поэтому можно говорить о том, что каждый конфликт имеет характеристики:
 - **пространственные:** географические границы, сферы возникновения и проявления конфликта, условия и повод возникновения, конкретные формы проявления, средства и действия, которыми пользуются субъекты, результат конфликта;
 - **временные:** длительность, частота, повторяемость, продолжительность участия каждого субъекта, временные характеристики каждого из этапов;
 - **социально-пространственные:** количество и интересы людей, втянутых в конфликт.

Причины, условия, функции и классификация конфликтов

- Причины конфликтов необходимо знать для их устранения и предупреждения, преодоления или конструктивного разрешения конфликта. Длительное время в социологии считалось, что существует одна причина конфликтов:
- Маркс считал, что такой причиной является частная собственность и порождаемые ею отношения социального неравенства;
- Зиммель все относил на счет конфликтной природы человека;
- Дарендорф видел причину конфликта в отношениях господства и подчинения;
- Козер считал универсальным источником конфликтов борьбу за ресурсы.

В современной конфликтологии выделяют существование **четырёх групп причин конфликтов.**

- **Объективные** делятся на социальные, политические, экономические и идеологические и иные. Разные авторы в этой части выделяют разные факторы:
 - по **Щепаньскому** — это 1) неравенство социальных субъектов (имущественное, экономическое, политическое, национальное, религиозное, статусное, бытовое, образовательное и пр.); 2) дезорганизация общества: выход производственных, социальных, экономических, политических, идеологических и прочих процессов за пределы существующих в обществе норм (безработица, инфляция, криминализация, нищета, война, природные и техногенные катастрофы и катаклизмы);
 - по **Анцупову и Шипилову** — для России это проявляется в слабой разработанности и использовании нормативных процедур разрешения социальных противоречий (недостаток и несправедливое распределение значимых для нормальной жизнедеятельности людей материальных и духовных благ, образ жизни россиян, связанный с материальной неустроенностью и радикальными, масштабными, быстрыми переменами, традиционные для россиян стереотипы конфликтного разрешения социальных противоречий).

- **Организационно-управленческие:**
 - **структурно-организационные** (ошибки в проектировании структуры, изменение структуры и постепенное несоответствие деятельности; проблемы в технической структуре — неодинаковая оснащенность рабочих мест, изматывающий темп работы; проблемы во властной структуре — несоразмерность прав и обязанностей, компетенций и ответственности, распределение власти в целом);
 - **функционально-организационные** (неоптимальные функциональные связи с внешней средой, между структурными подразделениями организации, взаимозависимость задач, неправильное распределение ответственности, ограниченность ресурсов, которые нужно делить между отдельными работниками, неудовлетворительные коммуникации: отсутствие, искаженность или противоречивость информации, слабость контактов руководства и рядовых сотрудников);
 - **лично-функциональные** (неполное соответствие работника занимаемой должности по моральным, профессиональным и другим качествам, противоречивость должностных инструкций, различие формальных требований к работнику, противоречивость требований профессиональных и личных);
 - **ситуативно-управленческие** (ошибки в принятии и исполнении управленческого решения).

• **Социально психологические:**

- **естественное столкновение интересов** людей в процессе их жизнедеятельности;
- **конфликт ценностей:** между свободой и равенством, справедливостью и неравенством, коллективизмом и индивидуализмом, ксенофобией (вражда к иностранцам) и открытостью к миру, демократией и авторитарностью, стремление к общественной собственности и ориентация на частную собственность);
- **потери и искажение информации** в процессе межличностной и межгрупповой коммуникации (недостаток словарного запаса, времени для общения, внимания или понимания, невозможность высказать понимание из-за бессознательных причин);
- **разбалансированное ролевое взаимодействие** людей (пересечение транзакций);
- **выбор разных способов оценки результатов деятельности** (существует 5 способов оценки: 1) сравнение с идеальным положением дел; 2) требование к данной деятельности по нормативам; 3) степень достижения цели деятельности; 4) сравнение с результатами, достигнутыми другими людьми при выполнении той же деятельности; 5) сравнение с положением дел в начале деятельности; при этом, оценивая других людей, мы используем способы 1—4, оценивая же себя — 4 и 5);
- **разный подход к оценке одних и тех же должных событий** (притча о слепых мудрецах и слоне), внутригрупповой фаворитизм, соревнование и конкуренция, ограниченная способность к **децентрации** (изменению собственной позиции в результате сопоставления с позицией других людей);
- **концепция депривации** Е. Вятра (польского исследователя): состояние, при котором расходятся между собой ожидания людей и возможности их удовлетворения, в частности, работает случай условной депривации, впервые описанный французом А. де Токвилем в классической работе «Старый порядок и революция в XIX в.»: «Революция может вспыхнуть не тогда, когда массы живут абсолютно хуже, а тогда, когда после этого их жизнь стала несколько легче, и появились необоснованные ожидания быстрого улучшения положения»;
- **стремление больше брать, чем отдавать;**
- **стремление к власти;**
- **психологическая несовместимость.**

- **Личностные:**

- субъективная оценка поведения партнера как недопустимого (возможное поведение оценивается как желательное, допустимое, нежелательное и недопустимое);
- к разным людям разный подход и у разных людей разный подход из-за стремления к власти, эгоизма, реального настроения;
- низкая конфликтоустойчивость, плохое развитие эмпатии, неадекватный уровень притязаний, акцентуации характера (чрезмерная выраженность отдельных черт характера).

Функции конфликтов

- Влияние конфликтов на психологию, поведение, деятельность, как оппонентов, так и социального окружения, разнообразно и многозначно. В этом его функциональность. Под **функцией конфликта** мы будем понимать ту роль, которую выполняет конфликт по отношению к обществу и его различным структурным образованиям: индивидам, социальным группам, организациям.
- Это влияние имеет двойственный и противоречивый характер, что связано с отсутствием четких критериев различения конструктивных и деструктивных конфликтов, трудно дать обобщенную оценку конфликту, степень конструктивности конфликта может меняться по мере его развития, необходимо учитывать для кого из участников он конструктивен, а для кого деструктивен.
- **Конструктивные функции конфликта** (существуют в конкретных случаях и в определенных отношениях) можно разделить на **общие** (проявляющиеся на различных уровнях социальной системы) и **функции на личностном уровне**.

Общие конструктивные функции конфликта:

- устранение противоречия в функционировании коллектива;
- создание и поддержание баланса сил (в том числе власти);
- социальный контроль за соблюдением правил, общепринятых норм и ценностей;
- создание новых социальных норм и институтов, обновление существующих;
- установление неформальной иерархии в группе или обществе;
- более глубокое познание участниками конфликта друг друга;
- снятие синдрома покорности у подчиненных.

Диагностика возможных оппонентов (парадокс Зиммеля).

Наиболее эффективным средством предотвращения борьбы является точное знание сравнительной силы обеих сторон, которое очень часто может быть получено только в результате самого конфликта:

- улучшение качества деятельности;
- повышение авторитета участника в случае его победы;
- активизация социальной жизни;
- обозначение нерешенных проблем;
- актуализация гуманистических ценностей;
- способствование сплочению группы перед внешней опасностью.
- В каждом конфликте заложен стимул для появления институтов для поддержания системы в устойчивом состоянии (законодательная деятельность, принятые процедуры для решения споров, политические собрания для решения споров в войне слов, рынок для решения соперничающих интересов посредством сделок).

- **Конструктивные функции конфликта на личностном уровне:**
- познавательная функция по отношению к тем людям, которые принимают в нем участие;
- самопознание и коррекция самооценки;
- ослабление психической напряженности;
- способствование развитию личности;
- адаптация и социализация индивидов в группе;
- способ самоутверждения и самореализации;
- возможность избавиться от проблем, развитие личности.

- **Деструктивные функции конфликта на общем уровне:**
- большие материальные, эмоциональные затраты на участие в конфликте;
- значительное ухудшение настроения участников, возможно, болезни;
- насилие и гибель людей;
- разрушение межличностных отношений;
- нарушение системы отношений;
- увольнение сотрудников, ухудшение социально-психологического климата;
- ухудшение качества совместной деятельности, снижение дисциплины;
- представление о побежденных группах и людях как о врагах;
- снижение сплоченности группы.

- **Деструктивные функции конфликта на личностном уровне:**
- ухудшение качества индивидуальной деятельности;
- разочарование в своих способностях, снижение самооценки;
- способствование социальной пассивности личности;
- потеря прежней мотивации, разрушение ценностных ориентаций и т.д.;
- разрушение целостности личности.

- Кроме формы влияния, конфликт может иметь явные и латентные последствия, что позволяет также выделить явные и латентные функции конфликта: **явные функции** характеризуются тем, что его последствия совпадают с целями, которые провозглашали и преследовали оппоненты. **Скрытые (латентные) функции** — такие, когда последствия конфликта обнаруживаются лишь спустя какое-то время и которые в определенной степени отличаются от намерений, ранее провозглашенных участниками конфликта.
- В целом в литературе по содержанию выделяют влияния на системы: сигнальную, интегрирующе-дифференцирующую, информационную, активизирующую, инновационную, профилактическую функции конфликта.

• *Классификации конфликтов*

- Трудности типологии связаны с рядом обстоятельств:
- конфликты относятся к категории социальных явлений, границы которых явно не прослеживаются;
- любой конфликт имеет множество сторон, аспектов и возможных граней, что не дает возможности создать единую классификацию и однозначно отличить один тип конфликта от другого;
- сущность конфликта зачастую невозможно определить даже по прошествии времени: закамouflированность подлинных источников, причин и мотивов участников;
- субъективность исследователя.

- Существует огромное количество типологий конфликтов, каждая по-своему хороша, но при этом каждая по-своему ограничена. Пример подобной типологии с указанными ограничениями представляем вашему вниманию:
- **тип причины (противоречия), вызвавшей конфликт:** внутренние и внешние, антагонистические и неантагонистические, главные и второстепенные, основные и не основные (различие в том, что основные на всем временном промежутке или во всех сферах, а главные на конкретном промежутке или в одной сфере);
- **сферы проявления:** экономические, политические, идеологические, социальные [национальные, этнические, религиозные, межнациональные, организационные (социально трудовые), экологические, демографические, конфликты культуры и духовных ценностей, деловые, эмоциональные (пример столкновение в очереди, в транспорте, когда есть одна заведенная личность)], финансовые, торговые, бытовые, семейные;
- **степень длительности и напряженности:** бурные и быстротекущие, острые длительные, слабовыраженные и вялотекущие, слабовыраженные и быстротекущие;
- **субъекты конфликтного взаимодействия:** внутриличностные, межличностные, конфликты «личность — группа», межгрупповые (от микрогруппы до межнациональных взаимодействий);
- **социальные последствия:** конструктивные, деструктивные;
- **по объекту конфликта:** реалистичные (предметные), нереалистичные (беспредметные);
- **ранг участников:** горизонтальные, вертикальные, диагональные (косвенная подчиненность), смешанные отношения;
- **количество и характер факторов:** однофакторные, многофакторные и кумулятивные (много факторов, усиливающих друг друга); конфликты амбиций; конфликты достижения наименьшего зла;

- **характер протекания:** канализируемые (предполагающие ограниченную сферу соперничества) и эскалирующие (расширяющаяся сфера взаимодействия);
- **временные параметры:** единичные, периодические, частые или скоротечные, длительные, затяжные;
- **форма проявления (степень выраженности):** открытые, скрытые, потенциальные;
- **по способу разрешения:** компромиссные, антагонистические;
- **масштабы проявления:** локальные, общие;
- **начало конфликта:** спонтанные, инициированные, спровоцированные;
- **характер причины:** объективные, субъективные;
- **последствия конфликта:** непосредственные (касающиеся только участников) и опосредованные (касающиеся иных членов общества), целесообразные и нецелесообразные в зависимости от достигнутых целей;
- **психическая форма проявления:** эмоциональные (Чечня), рациональные (Афганистан), иррациональные (сверхразумные) (Югославия);
- **форма борьбы:** мирная и немирная;
- **нормативная регуляция:** институционализированные (дуэль), неинституционализированные (ссора в метро);
- **потребности субъектов взаимодействия:** ресурсные (материальные потребности), статусно-ролевые (социальные потребности), конфликты ценностей, норм, принципов (духовные потребности);
- **особые конфликты:** **пустые (ложные)** у которых нет предмета, например, просто из-за плохого самочувствия или непонимания ситуации, и **смещенные**, в которых разными сторонами дается разная интерпретация сути конфликта (для одной стороны профессиональный, для другой — административный конфликт): S1 O1 и S2 O2 или S1 O1 (O2) S2 (S — субъект; O — объект).

- **Выводы**

- Конфликт имеет следующие характеристики:
 - **пространственные:** географические границы, сферы возникновения и проявления конфликта, условия и повод возникновения, конкретные формы проявления, средства и действия, которыми пользуются субъекты, результат конфликта;
 - **временные:** длительность, частота, повторяемость, продолжительность участия каждого субъекта, временные характеристики каждого из этапов;
 - **социально-пространственные:** количество и интересы людей, втянутых в конфликт.
- Конструктивные функции конфликта (существуют в конкретных случаях и в определенных отношениях) можно разделить на общие (проявляющиеся на различных уровнях социальной системы) и функции на личностном уровне.
- К деструктивным функциям конфликта **на общем уровне** относят:
 - большие материальные, эмоциональные затраты на участие в конфликте;
 - значительное ухудшение настроения участников, возможно, болезни;
 - насилие и гибель людей; разрушение межличностных отношений;
 - нарушение системы отношений;
 - увольнение сотрудников, ухудшение социально-психологического климата;
 - ухудшение качества совместной деятельности;
 - снижение дисциплины;
 - представление о побежденных группах и людях как о врагах; снижение сплоченности группы.
- К деструктивным функциям **на личностном уровне** относятся:
 - ухудшение качества индивидуальной деятельности;
 - разочарование в своих способностях, снижение самооценки; способствование социальной пассивности личности;
 - потеря прежней мотивации, разрушение ценностных ориентаций и т.д.;
 - разрушение целостности личности.