

Завершение конфликта

Подготовила: Бабарико Т.В.

Завершение конфликта

- Конфликты весьма разнообразны, как по форме, так и по содержанию, они неоднозначны и изменчивы, поэтому говорить об одной для всех конфликтов форме завершения или о каких-то универсальных способах их разрешения не приходится.
- Прежде всего, необходимо различать завершение и разрешение конфликта, это разные понятия. Понятие завершения является более общим и означает любую форму его окончания. Разрешение же предполагает более частный случай завершения конфликта: разрешение проблемы, ставшей причиной данного взаимодействия.

- **Разрешение конфликта** представляет собой устранение полностью или частично причин, породивших конфликт, либо изменение целей участников конфликта (осуществление действий, направленных на завершение столкновения).
- В зависимости от вида конфликта его решением могут заниматься разные службы: руководство организации, администрация предприятия, служба управления персоналом, отдел психолога и социолога, профсоюзный комитет, стачком и другие общественные организации, отдельные лица, милиция, суд, арбитраж, органы власти, стороны, участвующие в конфликте (тогда речь идет о саморегулировании).

Регулирование конфликта — более общее понятие:

- 1. регулирование конфликта осуществляется с момента его обнаружения или возникновения и продолжается вплоть до его окончательного преодоления, разрешение конфликта — это регулирование на последней стадии;
- 2. разрешение конфликта изначально ориентировано на окончательное преодоление конфликта, ликвидацию его источников и причин напряженности, уничтожение одной или обеих сторон, достижение согласия и т.д., регулирование же предполагает достижение компромисса, согласия при соответствующем балансе интересов (возможны ситуации, когда полное разрешение конфликта невозможно или нежелательно), поэтому такой подход более современен;

Регулирование конфликта — более общее понятие:

- 3. целью регулирования конфликта может быть не только его прекращение, но и контроль за его протеканием в заданных пределах, без прямых и открытых столкновений (иногда конфликт желателен для стимулирования развития организации или просто нет возможности его прекратить, но можно перевести его в другое русло, заставить участников придерживаться определенных правил);
- 4. разрешение конфликта касается завершающей стадии после столкновения сторон, регулирование же предполагает разрешение противоречия, устранение причины, предупреждение конфликта.

А.С. Кармин определяет понятия цены конфликта и цены выхода из конфликта. **Цена конфликта** складывается из суммы трех величин:

1. затрат энергии, времени и сил на конфликтную деятельность;
2. ущерба, наносимого недружелюбными действиями другой стороны;
3. потерь, связанных с ухудшением общей ситуации.

- **Цена выхода из конфликта**, в свою очередь, — это разность между потерями, с которыми сопряжен выход из конфликта (статуса, перспектив, каких-то приобретений, затрат на реорганизацию, нахождение новых возможностей и т.д.) и приобретениями, которые дают выход (освобождение сил для другого поля деятельности, открытие новых возможностей и т.д.).
- Если приобретение больше, чем потеря, то выгода от прекращения конфликта очевидна. Но чаще выгоды представляются туманными и гипотетическими, тогда как потери отчетливо заметны. Для такого случая работает схема сравнения цены конфликта и цены выхода из него: если цена выхода превышает цену участия, имеет смысл продолжить противостояние, в обратной ситуации разумнее прекратить конфликт, остановив бессмысленное увязание в нем.

Существуют еще и дополнительные обстоятельства, усложняющие эту задачу:

- шансы на победу и преимущества, которые она сулит;
- зависимость цены конфликта от условий, на которых осуществляется выход.

В любом случае такой рациональный подход дает возможность посмотреть на возможность выхода из борьбы как на вариант такой же реальный, как и продолжение противостояния.

Так, еще Л. Козер писал: «Некоторые социальные процессы являются конечными; это значит, что они определяются своим преходящим характером, а способы их завершения институционально предписаны. Другие социальные процессы, такие, как дружба, любовь, не имеют четкой точки завершения. Следуя закону социальной инерции, они продолжают действовать до тех пор, пока их участники не предложат ясных условий их прекращения. К такого рода процессам относится социальный конфликт. Это значит, что для завершения конфликта необходимо сознательное решение, к которому будут готовы обе стороны.

Послеконфликтная стадия

состоит из двух фаз:

- 1) частичная нормализация отношений характеризуется наличием негативных эмоций, не дающих возможности спокойно реагировать на действия противной стороны. Для этой фазы характерны переживания, осмысление своей позиции, коррекция самооценок, уровней притязаний, отношения к партнеру, обострение чувства вины по отношению к нему;
- 2) полная нормализация отношений наступает при осознании сторонами важности дальнейшего конструктивного взаимодействия.
- На этом этапе наступает пора подведения итогов, оценки результатов достигнутых или утраченных ценностей, отношений, ресурсов. Но при любом раскладе окончанный конфликт влияет как на конфликтантов, так и на социальную среду, в которой протекал конфликт. Последствия конфликта важны для всех.

- И, в заключение, скажем об ограниченности, которую имеет динамическая модель описания конфликта. Наиболее важная проблема фазовых теорий конфликта заключается в том, что они могут выглядеть слишком простыми, фазовый анализ может преувеличивать роль логической последовательности, пошаговой последовательности в развитии конфликта. По мнению А. Рапопорта, нельзя все конфликты подвести под единую универсальную схему. Есть конфликты типа схваток, когда противников разделяют непримиримые противоречия, и они рассчитывают только на победу; есть конфликты типа дебатов, где возможны спор, маневры, но в принципе обе стороны могут рассчитывать на компромисс; есть конфликты типа игр, где стороны действуют в рамках одних и тех же правил, поэтому они никогда не завершаются.

- Таким образом, можно констатировать тот факт, что данная схема дает идеальную модель развития конфликтного взаимодействия, тогда как реальность предоставляет нам множество примеров смещения фаз, круговорота, сокращенного протекания борьбы, затухания и нового возобновления противостояния и т.д.