

КОНФЛИКТОЛОГИЯ



РАЗВИТИЕ КОНФЛИКТОЛОГИИ КАК НАУКИ

ВОПРОСЫ ТЕМЫ:

- 1. ИСТОРИЯ КОНФЛИКТОЛОГИИ**
- 2. СОВРЕМЕННЫЕ ТЕОРИИ КОНФЛИКТОВ**

ИСТОРИЯ КОНФЛИКТОЛОГИИ

- Конфликты возникают в процессе взаимодействия, общения индивидов между собой, поэтому они существуют столько, сколько существует человек.

Античный философ-диалектик *Гераклит* (ок. 530 - ок. 470 гг. до н.э.)

- стремился связать свои рассуждения о войнах и социальных конфликтах с общей системой взглядов на природу мироздания. Гераклит считал, что в мире все рождается через вражду и распри, что единственный закон, царящий в Космосе, — **это война — отец всего и царь всего. Одним она определила быть богами, а другим — людьми, одних она сделала рабами, других — свободными.** Эти слова являлись одной из первых попыток рационально обосновать позитивную роль борьбы в процесса общественного развития.

Эразм Роттердамский (1469 - 1536 г.)

- указывал на наличие собственной логики качавшегося конфликта, который разрастается подобно цепной реакции, вовлекая в орбиту своего влияния все новые и новые силы, слои населения и страны. Э.Роттердамский обращал внимание на сложность примирения противостоящих в конфликте сторон даже в тех случаях, когда обе они стоят на единых идеологических позициях.

***Иммануил Кант* (1724 - 1804 гг.)**

- **считал, что состояние мира между людьми, живущими по соседству, не есть естественное состояние... последнее, наоборот, есть состояние войны, т.е. если и не непрерывные враждебные действия, то постоянная их угроза. Следовательно, состояние мира должно быть установлено.**

Чарльз Дарвин (1809 - 1902 г.),

- Главная идея Ч.Дарвина, изложенная в его работе **«Происхождение видов путем естественного отбора или сохранения благоприятствуемых пород в борьбе за жизнь»**, состояла в том, что развитие в живой природе осуществляется в условиях постоянной борьбы за выживание.

Ч.Дарвин выявил и обосновал механизм развития живой природы в виде естественного отбора наиболее приспособленных видов для продолжения жизни.

Людвиг Гумплович (1838 - 1909 гг.)

— представитель социального дарвинизма — выдвигал следующие взгляды на природу социальных конфликтов:

- **конфликты являются сущностью исторического прогресса;**
- **дифференциация общества на господствующих и подчиненных — явление вечное;**
- **конфликты способствуют единству общества, возникновению более широких объединений.**

Георг Зиммель (1858 - 1918 гг.)

- чем сильнее внутригрупповые раздоры и чаще межгрупповые конфликты, тем менее вероятно, что границы между группами должны исчезнуть;
- чем сильнее острота конфликта, чем меньше интегрирована группа, тем больше вероятность деспотичной централизации конфликтных групп;
- чем острее конфликт, тем сильнее внутренняя сплоченность конфликтующих групп;
- чем меньше острота конфликта, чем более социальное целое базируется на функциональной взаимозависимости, тем более вероятно, что конфликт имеет интегративные последствия для социального целого;
- чем чаще конфликты и чем меньше их острота, тем лучше члены подчиненных групп могут избавиться от враждебности, почувствовать себя хозяевами своей судьбы, поддержать интеграцию системы;
- чем менее остры конфликты и чем они чаще, тем более вероятно, что будут созданы нормы, регулирующие конфликт;
- чем продолжительнее и менее остры конфликты между группами, в различной степени обладающими властью, тем более вероятно, что ониотрегулируют свое отношение к власти.

Карл Маркс (1818 - 1883 гг.),

- Создал достаточно стройную систему теории конфликтов. На всех уровнях познания общественных процессов марксизм признает социальные конфликты, коллизии и антагонизмы как возможные, а в условиях острой классовой борьбы и как неизбежные явления общественной жизни.

Выводы

- конфликт является **нормальным** социальным явлением, природе самого человека присущи биологические, психологические, социальные и др. факторы, которые неизбежно порождают многочисленные и разнообразные конфликтные ситуации;
- конфликт выполняет позитивные функции в процессе общественного развития, обеспечивая общее прогрессивное движение общественной жизни, способствует утверждению общезначимых социальных норм и ценностей;
- противоположность между правящим меньшинством и управляемым большинством является неизбежным и вечным явлением, которое вызывает всевозможные трения, коллизии, конфликты;
- существует зависимость между изменениями экономической, политической, духовной сторонами жизни общества и конфликтными ситуациями, возникающими в результате этих

СОВРЕМЕННЫЕ ТЕОРИИ КОНФЛИКТОВ

- Проблеме конфликтности были посвящены работы З. Фрейда, К.Юнга, Э.Берна.

Зигмунд Фрейд (1856 -1939 гг.)

- создал одну из первых концепций человеческой конфликтности — теорию психоанализа. Согласно его теории появление и развитие внутриличностных конфликтов определяются столкновением внутри личности бессознательных психических сил, главной из которых является либидо (сексуальное влечение), и необходимостью выжить во враждебной индивиду социальной среде. Запреты со стороны последних, нанося душевную травму, подавляют энергию бессознательных влечений, которые прорываются по обходным путям в виде невротических симптомов. З.Фрейд указывал на необходимость поиска причин межличностных конфликтов в сфере бессознательного.

***Карл Густав Юнг* (1875 - 1961 г.)**

- Последователь Фрейда швейцарский психолог основал школу аналитической психологии, выдвинул положение о существовании коллективного бессознательного, предложил типологию характеров личности, во многом объясняющую поведение личности в конфликте.

Эрик Берн (1902 - 1970 гг.),

- По Э.Берну структура личности включает в себя три компонента-состояния: «**ребенок**» (источник спонтанных эмоций, побуждений и переживаний), «**родитель**» (тяготение к стереотипам, предрассудкам, поучению) и «**взрослый**» (рациональное и ситуативное отношение к жизни)
- . В процессе взаимодействия людей осуществляется транзакция. Если реализуется непересекающаяся транзакция, то она обеспечивает бесконфликтные отношения. Если возникает пересекающаяся транзакция, то процесс общения нарушается и может возникнуть конфликт.

Л.Козер

Основные принципы

- чем сильнее неимущие группы усомнятся в законном характере существующего распределения недостающих ресурсов, тем выше вероятность того, что они станут зачинщиками конфликта;
- чем больше лишения, которые испытывают группы, из абсолютных превращаются в относительные, тем выше вероятность того, что эти группы станут инициатором конфликта;
- чем больше группы вступают в конфликт из-за своих объективных интересов, тем легче конфликт, и наоборот, чем больше конфликт связан с ложными интересами, тем он острее;
- чем более жесткой является социальная система, тем меньше институционализированных средств для погашения конфликта и снятия напряжения окажется в ее распоряжении, тем острее конфликт; чем меньше у участников конфликта согласия по поводу его целей, тем продолжительнее конфликт;

Л. Козер

Основные принципы

- чем меньше поддается интерпретации символический смысл победы или поражения противной стороной, тем продолжительней конфликт;
- чем лучше лидеры конфликтных групп сумеют понять, что полное достижение целей обходится дороже, чем победа, тем короче будет конфликт;
- чем острее конфликт, тем больше вероятность, что в конфликтных группах сложатся централизованные структуры принятия решений, и тем лучше он будет способствовать укреплению структурной и моральной сплоченности;
- чем больше отношения между главными конфликтующими группами носят первичный характер, тем острее конфликт, тем больше он приводит к подавлению инакомыслия и отклонений в каждой группе и усиливает подчинение основополагающим нормам и ценностям;
- чем чаще происходят конфликты, тем ниже вероятность того, что они отражают разногласия по поводу основных ценностей, тем в большей мере их функциональное значение состоит в том, чтобы поддерживать равновесие;
- чем чаще и слабее конфликты, тем выше вероятность, что они будут содействовать созданию средств нормативного регулирования конфликта.

- Даже простое перечисление основных положений теории Л.Козера показывает, что до сих пор многие из них актуальны и вызывают значительный интерес. В частности, эти тезисы подтверждают, что в основе практически любого конфликта лежат личные интересы индивидов, облеченных правом принимать решения на макроуровне.

Современные представления конфликтологии

Несмотря на различие подходов к определению конфликта в них можно выделить единые сущностные свойства;

- наличие противоречия, во всяком случае, различия между интересами, ценностями, целями, мотивами, и ролями субъектов;
- противодействие, противоборство субъектов конфликта, стремление нанести ущерб оппоненту;
- негативные эмоции и чувства по отношению друг к другу как фоновые характеристики конфликтного взаимодействия.

Современные представления конфликтологии

- В современных западных исследованиях конфликтов проявляется два основных направления: первое — изучение собственно конфликтов (Западная Европа), второе — изучение мира, путей достижения согласия (Р.Фишер, У.Юри из США), результатов военных действий («Если хочешь мира, изучай войну»).

ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ КОНФЛИКТОЛОГИИ



Вопросы темы

- **Понятия конфликта и конфликтной ситуации**
- **Виды, функции и границы конфликтов**
Виды конфликтов
- **Функции конфликтов**
- **Границы конфликта**

Выводы предыдущей темы

- конфликты неизбежны, они существовали всегда и будут существовать столько, сколько существует общение людей между собой;
- конфликты имеют позитивные и негативные функции (последствия); для снижения отрицательных последствий необходимо уметь правильно выявлять причины, управлять их протеканием и разрешением, снижать уровень конфликтного противостояния;
- с развитием рыночных условий и внедрением конкурентных отношений значение управления конфликтами возрастает, поскольку конкуренция представляет собой вариант конфликтной ситуации, которая, при неправильном управлении, может перерасти в серьезный конфликт.

спорная ситуация

- Различия людей во взглядах,
несовпадение восприятия и оценок
тех или иных событий

конфликтная ситуация

- Если к тому же создавшаяся ситуация представляет собой угрозу для достижения поставленной цели хотя бы одному из участников взаимодействия, то возникает *конфликтная ситуация*.

конфликтная ситуация

- это противоречивые позиции сторон по какому-либо поводу, стремление к противоположным целям, использование различных средств по их достижению, несовпадение интересов, желаний и т.д.

Для перерастания возникшего противоречия в конфликтную ситуацию необходимы:

- значимость ситуации для участников конфликтного взаимодействия;
- препятствие со стороны одного из оппонентов достижению целей другим участником (даже если это субъективное, далекое от реальности, восприятие одним из участников);
- превышение уровня личной или групповой терпимости к возникшему препятствию хотя бы у одной из сторон.

Конфликтная ситуация

– это условие возникновения конфликта.

Для перерастания такой ситуации в конфликт, в динамику необходимо внешнее воздействие, толчок или *инцидент*.

инцидент

- ***Инцидент*** (повод) характеризует активизацию действия одной из сторон, которая ущемляет, пусть даже неумышленно интересы другой стороны. В качестве инцидента могут выступать и действия третьей стороны. Например, высказывания коллеги, когда у вас состоялся сложный разговор с начальством.

- Инцидент может возникнуть случайно, независимо от желания участников, вследствие объективных причин (выпуск бракованной продукции), либо как результат неграмотного взаимодействия (неучета психологических особенностей другой стороны).

- Конфликтная ситуация может определяться объективными обстоятельствами, а может быть создана намеренно одной из сторон для достижения определенных целей в будущем.

- В конфликтной ситуации уже проявляются возможные участники будущего конфликта — **субъекты**, а также **объект** конфликта

Субъектами конфликта

является часть участников конфликтного взаимодействия, интересы которых затронуты непосредственно.

- В качестве субъектов (оппонентов) конфликта могут выступать отдельные личности (руководители, сотрудники), группы, подразделения, организации.

Объект конфликта

- то, на что претендует каждая из конфликтующих сторон, что вызывает их противодействие, получение чего одним из участников полностью или частично лишает другую сторону возможности добиться своих целей.

Конфликт

- В «Словаре русского языка» понятие «*конфликт*» разъясняется как «столкновение противоположных сторон, мнений, сил, серьезное разногласие, острый спор».

В.Н.Кудрявцев

- дает такую трактовку данного понятия:

конфликт — проявление объективных или субъективных противоречий, выражающихся в противоборстве сторон.

А.Я.Анцупов

- конфликт определяется как «наиболее острый способ разрешения значимых противоречий, возникающих в процессе взаимодействия, и обычно сопровождающийся негативными эмоциями»

В.Р.Веснин

- под «конфликтом предлагается понимать столкновение противоположно направленных тенденций в психике отдельного человека, во взаимоотношениях людей и их формальных и неформальных объединений, обусловленное различием взглядов, позиций и интересов».

КОНФЛИКТ

- *активные взаимно направленные действия каждой из конфликтующих сторон для реализации своих целей (достижения власти, ресурсов и др.), окрашенные сильными эмоциональными переживаниями.*

Признаки конфликта

- наличие ситуации, воспринимаемой участниками как конфликтной,
- неделимость объекта конфликта, т.е. объект конфликта не может быть поделен между участниками конфликтного взаимодействия;
- желание участников продолжить конфликтное взаимодействие для достижения своих целей, а не выход из создавшейся ситуации.

ПРЕДМЕТ КОНФЛИКТА

– объективно существующая или воображаемая проблема, служащая причиной раздора между сторонами (проблема власти, взаимоотношений, первенства сотрудников, их совместимости).

Это именно то противоречие, из-за которого возникает конфликт.

Формулы конфликта

- $КС + И = К$

- $КС_1 + КС_2 + КС_3 + \dots + И = К$

Виды конфликтов в зависимости от

- **Способа разрешения:** насильственные, ненасильственные
- **Природы возникновения:** политические, социальные, экономические, организационные;
- **Направления воздействия:** вертикальные, горизонтальные;
- **Степени выраженности:** открытые, скрытые;
- **Количества участников:** внутриличностные, межличностные, межгрупповые ...;
- **Затронутых потребностей:** интересов, взглядов;
- **Наличия ОК:** объектные, безобъектные

Функции конфликтов

- группообразование, установление и поддержание нормативных и физических параметров группы. В результате конфликта выявляются узкие места и нерешенные вопросы в управлении организацией, в формировании структурных подразделений, недостатках квалификации отдельных специалистов, в существующем разделении труда между группами;
- разрядка напряженной обстановки. В результате конфликта в группе, в организации происходит конфликтное взаимодействие, сопровождаемое бурными эмоциональными реакциями, которое, помимо возможных негативных последствий, снимает у его участников эмоциональную напряженность, приводит к последующему снижению интенсивности отрицательных эмоций;
- установление и поддержание относительно стабильной структуры внутригрупповых и межличностных отношений. Конфликты поддерживают социальную активность людей, способствуют предотвращению застоя, служат источником нововведений и инноваций;
- сплочивание группы, организации перед лицом внешних трудностей, угрозы существованию и развитию;
- создание и поддержание баланса сил и, в частности, власти, социального контроля;
- создание новых информационных институтов;
- диагностика возможностей оппонентов, выявление вероятных ответных действий другой стороны;
- выявление нарушений функционирования организаций. Именно конфликт позволяет определить, что в организации не все в порядке, какие требуются **изменения**.

Позитивные функции

- разрядка напряженности между конфликтующими сторонами
- диагностика возможностей оппонентов
- сплочение коллектива организации при сопротивлении с внешними трудностями, внешним врагом
- источник инноваций, стимулирование к изменениям и развитию
- нормотворчество, появление новых правил, форм поведения
- выявление управленческих проблем в организации (подразделении)

Негативные функции

- большие эмоциональные, материальные затраты на участие в конфликте;
- увольнение сотрудников, снижение дисциплины, ухудшение социально-психологического климата в коллективе;
- представление о побежденных группах как о врагах;
- чрезмерное увлечение процессом конфликтного взаимодействия в ущерб работе;
- после завершения конфликта уменьшение степени сотрудничества между частью работников;
- сложное восстановление деловых отношений («шлейф конфликта»)

Границы конфликта

- Выделяют три аспекта определения границ конфликта:
пространственный, временной, субъектный.

Пространственная граница конфликта

- определение территорий, на которых происходит конфликт. Четкое определение пространственных границ важно в первую очередь для социальных, международных конфликтов.

Знание границ конфликта позволяет выбрать адекватную форму воздействия для его урегулирования.

Временная граница

- продолжительность конфликта во времени, его начало и конец. От того, считать ли конфликт начавшимся или законченным, зависит, в частности, юридическая оценка действий его участников в тот или иной момент действия.

Субъектная граница

- определяет количество участников в конфликте на момент его начала. Расширение этой границы, вовлечение в конфликт новых лиц приводит к усложнению структуры конфликта, поиска других способов его разрешения.

Начало конфликта

- определяется объективными (внешними) признаками поведения, направленными против другого участника. Если другой участник осознает, что эти акты направлены против него, и им протидействует, то конфликт начинается; если действия не начинаются, то имеет место конфликтная ситуация.

Условия начала конфликта

- первый участник сознательно и активно действует в ущерб другому участнику (т.е. своему оппоненту), при этом под действием понимается как передача информации (устное слово, печать и т.д.), так и физическое действие;
- второй участник (оппонент) осознает, что указанные действия направлены против его интересов;
- в связи с этим второй участник предпринимает ответные агрессивные действия, направленные против первого участника. Только с этого момента можно считать, что конфликт начался

- **конфликт отсутствует, если действует только один участник или участниками производятся лишь мыслительные действия (планирование мести, обдумывание плана действий, прогнозирование будущего поведения).**

- **Конфликт начинается тогда, когда стороны начнут активно противостоять друг другу, преследуя свои цели, до этого момента мы имеем конфликтную ситуацию.**

- **Окончание конфликта** — прекращение действий всех противоборствующих сторон, независимо от причин, по которым начался конфликт.