

Конфликт как социально психологическое явление.

Словом «**конфликт**» обозначают довольно широкий спектр явлений. Это объясняется тем, что конфликт достаточно сложный, многоплановый и многоуровневый социальный феномен, присущий всем сферам [жизнедеятельности](#) человека.

Слово «**конфликт**» пришло к нам из латинского языка (conflictus - дословно столкновение). В русский язык оно вошло в XIX столетии, впервые встречается в толковом словаре русского языка С. И. Ожегова.

Ввиду разнообразия конфликтов и их специфичности разные отрасли научного познания наделяют понятие «[конфликт](#)» своим собственным, специфическим содержанием. Экономисты отождествляют его с конкуренцией. Психологи - с трудностями и напряженностью в общении. Социологи - с оппозицией. Военные - с «войной», «вооруженным столкновением» и др.

В современной [конфликтологической](#) литературе существуют самые различные определения [конфликта](#). Так что вопрос о классическом определении конфликта остается открытым.

Одно из наиболее популярных определений конфликта в западной конфликтологии принадлежит Л. Козеру: «[Социальный конфликт](#) может быть определен как борьба из-за ценностей или претензий на статус, власть или ограниченные ресурсы, в которой целями конфликтующих сторон являются не только достижение желаемого, но также и нейтрализация, нанесение ущерба или устранение соперника».

Конфликт:

1) Борьба из-за: ценностей, ресурсов.

2) Претензии на: Статус, Власть.

Цель: Достижение желаемого, Нейтрализация соперника, Нанесение ущерба, Устранение соперника.

В российской конфликтологии большинство определений также носит ярко выраженный социологический характер. А.Г. Здравомыслов дает следующее определение: «**Конфликт - это важнейшая сторона взаимодействия людей в обществе, своего рода клеточка социального бытия. Это форма отношений между потенциальными или актуальными субъектами социального действия, мотивация которых обусловлена**

противостоящими ценностями и нормами, интересами и потребностями».

Конфликт это - форма взаимодействия обусловленная противостоящими: ценностями, нормами, интересами и потребностями.

Попытка сформулировать наиболее общее теоретическое определение конфликта, приемлемое для конфликтов различного уровня в различных сферах жизнедеятельности человека, была предпринята Н.В. Гришиной. Проанализировав определения конфликта большинства зарубежных и российских конфликтологов, она сформулировала его определение следующим образом: «...конфликт выступает как биполярное явление - противостояние двух начал, проявляющее себя в активности сторон, направленной на преодоление противоречия, причем стороны конфликта представлены активным субъектом (субъектами)». Дальнейшее развитие и применение этого термина, по ее мнению, определяется тем, в каких сферах бытия и познания разворачивается противоречие, каков характер противостоящих друг другу сторон, как происходит их взаимодействие и т.д..

С точки зрения функционального менеджмента интерес представляет определение конфликта, данное А.Я. Анцуповым и А.И. Шипиловым: «Под конфликтом понимается наиболее острый способ разрешения значимых противоречий, возникающих в процессе взаимодействия, заключающийся в противодействии субъектов конфликта и обычно сопровождающийся негативными [эмоциями](#)».

Вместе с тем следует отметить, что, несмотря на разнообразие определений конфликта, их объединяет то, что практически все авторы исходят из следующих посылок:

- конфликт - неизбежное, широко распространенное социально-психологическое явление;
- конфликт - способ, форма социального взаимодействия;
- конфликт - динамичное явление, имеющее свое начало и конец;
- конфликт одновременно деструктивен и конструктивен по своим функциям;
- конфликт - сложное, разноуровневое, системное социально-психологическое явление;
- конфликт - столкновение противоречий.

Причины конфликта:

- сама природа социальной жизни;

- природа и сущность социального взаимодействия;
- природа и способ самоудовлетворения.

Конфликт - управляемое явление, это обусловлено:

Противостояние в конфликте - является связующим звеном;

- Обоснование своих позиций, прогнозирование результатов и последствий;
- Конфликт - прогнозируемое явление, подверженное регулированию. В китайском языке «кризис», «конфликт» образован сочетанием двух иероглифов. Один из них означает «риск», «опасность», а другой - «благоприятная возможность».

Понятие медиации. Это старинная форма разрешения спора, предполагающая участие нейтральной незаинтересованной стороны, авторитетной для всех участников - медиатора. Понятие «медиация» происходит от латинского «mediare» - посредничать. Медиация, основными принципами которой являются проявление уважения друг к другу, принятие друг друга, умение слушать и слышать, обязательное соблюдение конфиденциальности - это возможность для всех участников спора выйти из него победителями при отсутствии побежденных.

Медиация - это процесс, в котором стороны встречаются с совместно избранным, беспристрастным, нейтральным специалистом-медиатором(посредником), который помогает им вести переговоры, с целью выработки взаимоприемлемого жизнеспособного решения в условиях существующих между ними различий интересов. Медиация - это междисциплинарная область, находящаяся на стыке юриспруденции, психологии, социологии, конфликтологии и т.д.

Медиация позволяет экономить время, финансы и, что самое главное, - эмоциональные ресурсы. В отличие от судебного процесса, процесс медиации работает в полной мере и с эмоциональной составляющей возникшего несогласия сторон, что, с одной стороны, необходимо и полезно для выработки участниками взаимоприемлемого соглашения, а с другой - может предотвратить тяжелые последствия психологической травмы и обеспечить жизнеспособность соглашения. При этом сам процесс достижения соглашения всегда остаётся скрытым от посторонних глаз и не предаётся огласке.

Функция конфликта - определённое назначение конфликта в зависимости от принятых норм в группе, коллективе, обществе. Долгое время считалось, что конфликты вредны и пользы от них нет никакой, они ведут лишь к

различного рода потерям. В 1956 г. учёный Льюис Козер (США) в работе «Функции социальных конфликтов» предложил рассматривать положительные функции конфликта в отношении организации и участников конфликта. К ним относятся разрядка напряжённости между конфликтующими сторонами, получение новой информации об оппоненте, сплочение коллектива организации при противоборстве с внешним врагом, стимулирование к изменениям и развитию и т.д.

Под функцией конфликта понимают влияние конфликтов на отдельные элементы системы (личность, группы, общности) и на систему в целом, а также возможные последствия такого влияния.

1. Функциональные (конструктивные, позитивные) - ведут к повышению эффективности организации работы. Если конфликт способствует позитивным изменениям, стимулирует инновационную активность личности, можно считать, что конфликты выполняют позитивную функцию. При функциональных конфликтах «оппоненты не выходят за рамки этических норм, совместно ищут решение назревших проблем и рассматривают разумные аргументы»
2. Дисфункциональные (деструктивные, негативные) - приводят к снижению личной удовлетворённости, разрушают групповое сотрудничество. Если происходит ухудшение психологического климата, усиление конфронтации, можно считать, что конфликты выполняют негативную функцию. Возникают вследствие социально-психологической несовместимости людей, затрудняют принятие необходимых решений.

Причины возникновения конфликтов, так же многочисленны, как и конфликты. Основные причины возникновения конфликтов в организациях следующие:

1. Ограниченность ресурсов, распределяемых в организации. Как известно, ресурсы в любой экономической системе ограничены, а потребности людей ограничения не имеют. Поэтому даже самые крупные и богатые организации всегда испытывают дефицит ресурсов. Необходимость их распределения неизбежно ведет к конфликтам. Люди хотят получать все больше и больше и ищут способы удовлетворения собственных потребностей, которые кажутся им вполне обоснованными. То, что является препятствием в получении доступа к ресурсам, будет для них причиной возникновения конфликта.

2. Взаимозависимость задач. Возможности возникновения конфликтов существуют везде, где люди зависят друг от друга в выполнении общих задач. В организациях тесно взаимосвязан линейный и штабной персонал. Неудовлетворение взаимных требований приводит к конфликтам.

3. Различия в целях. Возрастание вероятности конфликтов такого рода происходит по мере увеличения организации и выделения специализированных подразделений. Например, вновь созданный на предприятии «Отдел маркетинга» имеет цель обеспечить организацию как можно большим объемом заказов с перспективой сбыта продукции на самых выгодных условиях. Производственные подразделения имеют свою цель — выпускать продукцию, не требующую внедрения новых технологий, переподготовки кадров и т. д. У высшего руководства свои цели — и обновить портфель заказов, и поменьше потратиться на нововведения. Отдельные работники организации преследуют часто собственные цели, отличающиеся от целей других.

4. Различия во взглядах и представлениях. Руководители и исполнители могут иметь различные взгляды на пути и способы достижения общих целей даже при отсутствии противоречивых интересов. Каждый отстаивает свою точку зрения, считая ее единственно верной, а своего оппонента может принимать за врага.

5. Обманутые надежды. Обещания, данные людям, не выполняются.

6. Различия в психологических особенностях людей. Важной причиной конфликтов могут быть различия в темпераменте, характере, потребностях, мотивах и других психологических особенностях людей. *Эти различия особенно часто являются причинами межличностных конфликтов. Иногда встречаются люди, которые постоянно проявляют агрессивность, враждебность, негативно воспринимают то, о чем им говорят. Они постоянно либо «нападают», либо «защищаются», оспаривают каждое слово, не вникая в смысл сказанного оппонентом.*

Психологические исследования показывают, что такие люди обладают низким уровнем самоуважения и стараются компенсировать это показной самоуверенностью, стремлением продемонстрировать свою власть.

В отличие от них люди с высоким адекватным уровнем самоуважения, как правило, не вступают в бесцельные конфликты по пустякам. По данным психологов им свойственны:

- верность собственным принципам, несмотря на противоположные мнения других, в сочетании с гибкостью и умением изменить свое мнение, если оно ошибочно;
- способность действовать по собственному усмотрению, не опасаясь неодобрительных мнений и не испытывая по этому поводу вины или сожаления;
- способность не проявлять чрезмерное беспокойство о вчерашнем и завтрашнем дне;
- умение сохранять веру в свои способности, несмотря на временные трудности и неудачи;
- умение оценивать каждого человека как личность, чувствовать его полезность, значимость для других, независимо от уровня своих способностей и занимаемого положения;
- непринужденность общения, умение и отстаивать свою правоту, и соглашаться с мнением других;
- умение принимать похвалу и комплименты без притворной скромности;
- умение оказывать сопротивление, «показывать коготки»;
- способность понимать свои и чужие чувства в их взаимодействии, подавлять свои эмоции, порывы;
- способность находить удовлетворение во всех сферах деятельности: в работе, творческом самовыражении, общении с друзьями, в играх, отдыхе, увлечениях и т. д.;
- способность проявлять «железную» выдержку, терпение, самообладание, уважение к партнерам в трудных ситуациях.

Каждый человек по-своему уникален и своеобразен. Если психологические различия участников совместной деятельности настолько велики, что мешают ее осуществлению, то можно говорить о «психологической несовместимости» сотрудников. Вот почему современные руководители все большее внимание уделяют подбору и формированию «слаженных» команд. «Психологическая совместимость» — это достаточно сложное и тонкое понятие. С одной стороны, различия в характерах дополняют партнеров по общению (например, «властный характер» — «характер, склонный к подчинению» — такая пара людей более совместима, чем люди с

одинаковым «властным характером» — «два медведя в одной берлоге»), С другой стороны, отдельные качества личности для совместимости людей требуют подобия; их совпадение способствует этому, а несовпадение — ведет к конфликту (например, «аккуратный» — «неряшливый», «честный» — «лживей») являются малосовместимыми партнерами по общению).

Для обеспечения совместимости с другими людьми человек должен обладать тремя основными качествами характера:

- 1) способностью критически относиться к себе;***
- 2) терпимостью к другим;***
- 3) доверием к другим.***

При отсутствии этих качеств человек психологически несовместим с другими людьми и потенциально конфликтен. Большинство конфликтов (около 80%) возникает помимо желания их участников. Главную роль в возникновении таких конфликтов играют конфликтогены.

Конфликтогены — это слова, действия (или бездействие), которые могут привести к конфликту. Разжиганию конфликтов способствует эскалация конфликтогенов, когда на какой-либо конфликтоген в адрес человека он старается ответить более сильным конфликтогеном для того, чтобы сильнее, большее проучить обидчика.

Стратегия выхода из конфликта представляет собой основную линию поведения оппонента во время решения конфликта.

Выделяют пять основных стратегий (К.Томас): соперничество, компромисс, сотрудничество, уход, приспособление.

Соперничество заключается в навязывании другой стороне выгодного для себя решения. Соперничество оправдано в случаях: явной конструктивности предлагаемого решения; выгоды результата для всей группы или организации, а не для отдельного лица или микрогруппы; важность результата борьбы для того, кто поддерживает эту стратегию; отсутствие времени на договоренность с оппонентом. Соперничество целесообразно в экстремальных и принципиальных ситуациях, в случае дефицита времени и высокой вероятности опасных последствий.

Компромисс состоит в желании оппонентов завершить конфликт частичными уступками. Он характеризуется отказом от части требований, которые ранее выдвигались, готовностью признать претензии другой

стороны частично обоснованными, готовностью простить. Компромисс эффективен в случаях: понимания оппонентом, что он и соперник имеют равные возможности; наличия взаимоисключающих интересов; удовлетворения временным решением; угрозы потерять все.

Приспособление или уступка, рассматривается как вынужденный или добровольный отказ от борьбы и сдача своих позиций. Принять такую стратегию оппонента вынуждают различные мотивы: осознание своей неправоты, необходимость сохранения хороших отношений с оппонентом, сильная зависимость от него; несерьезность проблемы. Кроме того, к такому выходу из конфликта приводит значительный ущерб, который нанесен в процессе борьбы, угроза еще более серьезных негативных последствий, отсутствие шансов на иной результат, давление третьей стороны.

Уход от решения проблемы или избегание, является попыткой выйти из конфликта при минимальных потерях. Отличается от аналогичной стратегии поведения во время конфликта тем, что оппонент переходит к ней после неудачных попыток реализовать свои интересы с помощью активных стратегий. Собственно, речь идет не о решении, а о угасании конфликта. Уход может быть вполне конструктивной реакцией на длительный конфликт. Избегание, применяется при отсутствии сил и времени для устранения противоречий, стремление выиграть время, наличия трудностей в определении линии своего поведения, нежелании решать проблему вообще.

Сотрудничество считается наиболее эффективной стратегией поведения в конфликте. Оно предполагает стремление оппонентов к конструктивному обсуждению проблемы, рассмотрение другой стороны не как противника, а как союзника в поиске решения. Наиболее эффективным является в ситуациях сильной взаимозависимости оппонентов; склонности обоих игнорировать различия во власти; важности решения для обеих сторон; беспристрастности участников.

Выбор стратегии выхода из конфликта зависит от различных факторов. Обычно они указывают на личные особенности оппонента, уровень нанесенного ему ущерба и собственного ущерба, наличие ресурсов, статус оппонента, возможные последствия, серьезность решаемой проблемы, продолжительность конфликта.

Наиболее вероятным является использование компромисса, потому что шаги навстречу, что делает хотя бы одна из сторон, позволяют достичь

асимметричного (одна сторона уступает больше, другая - меньше) или симметричного (стороны делают примерно равные взаимные уступки) согласия. В основе компромисса лежит технология уступок к сближению или торг. **В реальной жизни компромисс применяется часто.** Для его достижения может быть рекомендована техника открытого разговора, которая заключается в том, чтобы: предложить прекратить конфликт; признать свои ошибки, уже сделанные в конфликте, они, наверное, есть и признать их для вас почти ничего не стоит; сделать уступки оппоненту, где это возможно, в том, что в конфликте не является главным. В любом конфликте можно найти несколько мелочей, в которых нетрудно уступить. Можно уступить в серьезных, но не принципиальных вещах, высказать пожелания относительно уступок, необходимых со стороны оппонента, они, как правило, касаются основных интересов в конфликте; спокойно, без негативных эмоций обсудить взаимные уступки, при необходимости и возможности скорректировать их; если удалось договориться, то как-то зафиксировать, что конфликт исчерпан.