1 ПОНЯТИЕ КОНФЛИКТА

1.1 Понятие «конфликт»

Рассмотрение функций конфликта и особенностей их реализации в коллективе целесообразно начать с определения понятия “конфликт”, анализа основных подходов к изучению данной проблемы, рассмотрения динамики и типологии конфликта.

Конфликты — одно из важнейших явлений современной социальной и политической жизни. Жизнь человека в обществе сложна и полна противоречий, которые часто приводят к столкновению интересов как отдельных людей, так больших и малых социальных групп.

В психологии пока не сложилось общепринятого понимания сущности конфликта. Одни авторы трактуют его как столкновение, противодействие, противоречие. Другие понимают конфликт как вид общения, ситуационную несовместимость, ситуацию ненайденного выхода, тип конкурентного взаимодействия. Среди сущностных черт конфликта выделяют: "наличие противоречия между субъектами, их противодействие, негативные эмоции по отношению друг к другу".

Существуют различные определения конфликта, но все они подчеркивают наличие противоречия, которое принимает форму разногласий, если речь идет о взаимодействии людей. Конфликты могут быть скрытыми или явными, но в основе их лежит отсутствие согласия. Поэтому определим конфликт как отсутствие согласия между двумя или более сторонами - лицами или группами.

Конфликт– это столкновение противоположно направленных, несовместимых друг с другом тенденций в осознании отдельно взятого индивида, в межличностных взаимодействиях или межличностных отношениях индивидов или групп людей, связанное с острыми отрицательными эмоциональными переживаниями".

Отсутствие согласия обусловлено наличием разнообразных мнений, взглядов, идей, интересов, точек зрения. Однако оно, как уже отмечалось, не всегда выражается в форме явного столкновения, конфликта. Это происходит только тогда, когда существующие противоречия, разногласия нарушают нормальное взаимодействие людей, препятствуют достижению поставленных целей. В этом случае люди просто бывают вынуждены каким-либо образом преодолеть разногласия, и вступают в открытое конфликтное взаимодействие. В процессе конфликтного взаимодействия его участники получают возможность выражать различные мнения, выявлять больше альтернатив при принятии решения, и именно в этом заключается важный позитивный смысл конфликта. Сказанное, конечно, не означает, что конфликт всегда носит положительный характер.

1.2 Типология конфликтов

Деление конфликтов на виды достаточно условно, жесткой разницы
между различными видами не существует, и на практике возникают
конфликты:организационные,вертикальные,межличностные,горизонтальные,открытые, межгрупповые и т.д.

Существуют четыре основных типов конфликта: внутриличностный конфликт, межличностный конфликт, конфликт между личностью и группой и межгрупповой конфликт.

Внутриличностный конфликт. Его потенциальные дисфункциональные последствия аналогичны последствиям других типов конфликтов. Он может принимать различные формы. Одна из самых распространенных форм - ролевой конфликт, когда к одному человеку предъявляются противоречивые требования по поводу того, каким должен быть результат его работы.

Внутриличностный конфликт может возникнуть в результате того, что производственные требования не согласуются с личными потребностями или ценностями. Также конфликт может являться ответом на рабочую перегрузку или недогрузку. Исследования показывают, что такой внутриличностный конфликт связан с низкой степенью удовлетворенности работой, малой уверенностью в себе и организации, а также со стрессом.

Межличностный конфликт. Этот тип конфликта самый распространенный. В организациях он проявляется по-разному. Чаще всего это борьба руководителей за ограниченные ресурсы, капитал или рабочую среду, время использования оборудования или одобрение проекта.

Межличностный конфликт может также проявляться и как столкновение личностей. Люди с различными чертами характера, взглядами и ценностями иногда просто не в состоянии ладить друг с другом. Как правило, взгляды и цели таких людей различаются в корне.

Конфликт между личностью и группой. Чтобы быть принятым неформальной группой и, тем самым, удовлетворить свои социальные потребности, человек должен соблюдать установленные группой нормы поведения и выработки. Поэтому, если ожидания группы находятся в противоречии с ожиданиями отдельной личности, может возникнуть конфликт.

Между отдельной личностью и группой может возникнуть конфликт, если эта личность займет позицию, отличающуюся от позиции группы.

Аналогичный конфликт может возникнуть на почве должностных обязанностей руководителя: между необходимостью обеспечивать соответствующую производительность и соблюдать правила и процедуры организации.

Межгрупповой конфликт

­1. Конфликты могут возни­кать во взаимодействии стабильно существующих микро-групп внутри данной группы. Такие группы, как правило, существуют в рам­ках любой малой социальной общности, их численность колеблется от двух до 6 - 8 человек, при этом чаще всего возникают мини-группы численностью в 3 человека. Более многочисленные подгруппы, как правило, не очень устойчивы. Мини-группы играют большую роль в жизни группы в целом. Их взаимоотношения влияют на общий климат группы, продуктивность деятельности. Именно внутри них происходит “обкат­ка” норм и правил групповой жизни, и именно мини-группа, как правило, выступает инициатором изменения этих правил. В принципе можно говорить о том, что человек сам по себе очень редко действует в своей малой группе. Как правило, он опирается на микро-группу, зависит от нее и ориентируется на нее как на эксперта при выработке той или иной стратегии своего повеления. “Новичок”, попадающий в новую социальную среду, как правило, прежде всего, встает перед задачей выбора мишени-группы, которая бы приняла его и одобрила его поведение. Руководитель в своей деятельности также должен действовать с оглядкой на реакцию мини-групп, особенно тех из них, которые занимают главенствующие позиции.

Иногда в группе мож­но выделить “источник” межгрупповых конфликтов одного человека или устойчивую пару, установивших конфликтные отношения с пре­дставителя­ми других микро-группа. Вероятнее всего, в этих конфли­ктных отношениях они будут поддержаны своим мин­и-сообществом, и возникнет очаг внутр­иг­руппового конфли­кта.

2.­ Конфликты могут возникать также вследствие ориентации определенных, п­режде всего, высо­костатусных, членов группы на внешнюю референтную группу, противостоящую в своих целях или ценностях данной группе или ее руководителю. В данном случае человек является как бы носителем противоречивой системы требований и норм, что может провоцировать недовольство руководителя или других членов группы и разжигать внутригрупповой конфли­­­кт.

­3. Возможно возникновение конфликтной ситуации во взаимодействии руководителя с определенной неформальной группой, не согласной с задачами или стилем управления, реализуемыми руководителем. Интересно от­метить, что конфликты такого рода нечасто начинаются как групповые. На первых этапах обмена конфликтными действиями, участниками могут казаться руководитель и отдельный член группы. Однако крайне редко человек решается на конфликт внутри группы своего постоянного членства, не будучи уверенным в поддержке со стороны референтной микро-группы. В результате любой межличностный конфликт в малой группе, в том числе с руководителем, быстро становится групповы­м.

4.­ Конфликт может возникнуть и вследствие разрыва отношений внутри какой-либо подгруппы. В случае если остальные члены группы не подключаться к конфликту, он закончится частичным переструктуированием неформальных связей в группе, так как члены распавшейся группировки должны будут найти свое место в других сообществах. В противном случае, произойдет значительное изменение груп­­пы в целом в отношен­ии ее статусной и лидерской иерархий.

­5. Возможны нормативные групповые конфликты. Они связаны с феноменом группового давления большинства на меньшинство, не желающее принимать нормы и ценности большинства.

6. Типичными для групповой деятельности являются конфликты между лидерами.

7. Наконец, весьма распространены конфликты между неформальным лидером и руководителем группы.

В социальной психологии при анализе конфликтов принято обсуждать причины конфликтов, их структуру, динамику развития и функции.

2 ДИНАМИКА РАЗВИТИЯ КОНФЛИКТА

2.1 Определение структуры конфликта

Конфликт как многомерное явление имеет свою структуру. Однако само понятие «структура» трактуется по-разному. Так, при анализе объектов материальной и социальной жизни часто под структурой понимается совокупность элементов, составляющих объект. Например, в социальной структуре общества обычно выделяют различные классы и другие социальные слои. Иногда структура рассматривается как устройство, порядок расположения элементов.

Применительно к конфликту такие подходы неприемлемы, так как наряду с тем, что он является системой*,* конфликт представляет собой и процесс*.*

Поэтому структура конфликтапонимается как совокупность устойчивых связей конфликта, обеспечивающих его целостность, тождественность самому себе, отличие от других явлений социальной жизни, без которых он не может существовать как динамически взаимосвязанная целостная система и процесс. Кроме понятия «конфликт» часто используется и «конфликтная ситуация» — частное понятие по отношению к конфликту.

Конфликтная ситуация представляет собой фрагмент конфликта, цельный эпизод его развития, своеобразный «фотографический снимок» конфликта на определенный момент времени. Поэтому структура конфликта может рассматриваться и как структура конфликтной ситуации. Каждая конфликтная ситуация имеет объективное содержание и субъективное значение. Рассмотрим их более подробно. Начнем с объективного содержания конфликтной ситуации.

В любом социальном конфликте, будь то межличностный или межгосударственный конфликт, основные действующие лица — люди. Они могут выступать в конфликте как частные лица (например, в семейном конфликте), как официальные лица (конфликт по вертикали) или как юридические лица (представители учреждений или организаций). Кроме того, они могут образовывать различные группировки и социальные группы вплоть до таких образований, как государства. Степень участия в конфликте может быть различной: от непосредственного противодействия до опосредованного влияния на ход конфликта. Исходя из этого выделяют: основных участников конфликта; группы поддержки; других участников.

Стороны конфликта. Участниками, или сторонами конфликта, могут быть отдельные индивиды, социальные группы и организации, государства и т. д. С точки зрения специальных интересов социальной психологии, исследующей внутриличностные(интраперсональные), межличностные (интерперсональные), групповые (интергрупповые конфликты), наиболее типичными сторонами конфликта являются, по-видимому, отдельные аспекты личности, сами личности и социальные группы. Участники конфликта характеризуются широким набором существенных в том или ином отношении навыков. В социально-психологическом отношении участники конфликта характеризуются в первую очередь мотивами, целями, ценностями, установками и пр.

Условия протекания конфликта. Помимо характеристик участников, конфликт существенно зависит от внешнего контекста, в котором он возникает и развивается. Важной составной частью этого контекста выступает социально- психологическая среда, представленная обычно различными социальными группа с их специфической структурой, динамикой, нормами, ценностями и т.д.

Образы конфликтной ситуации. Характеристики участников конфликта и особенностей его протекания определяют конфликтное поведение сторон. Однако указанное определяющее влияние никогда не осуществляется непосредственно. Опосредствующим звеном выступают идеальные картины, образы конфликтной ситуации, имеющиеся у каждого из участников конфликта. Эти внутренние картины ситуации включают представления участников о самих себе (своих мотивах, цепях, ценностях, возможностях и т.п.), представление о противостоящих сторонах (их мотивах целях, ценностях, возможностях и т.п.) и представление о среде, в которой складываются конфликтные отношения.

 Именно эти образы, идеальные картины конфликтной ситуации, а не сама реальность, являются непосредственной детерминантов конфликтного поведения участников.

В целом образы, внутренние картины конфликтной ситуации порождаются и обуславливаются объективной реальностью. Однако отношения образов и реальности весьма сложны, они допускают, в частности, случаи серьезного расхождения.

Основные участники конфликта. Их часто называют сторонами или противоборствующими силами. Это те субъекты конфликта, которые непосредственно совершают активные (наступательные или защитные) действия друг против друга. Некоторые авторы вводят такое понятие, как «оппонент», что в переводе с латинского означает возражающий, противник в споре.

Противоборствующие стороны — ключевое звено любого конфликта. Когда одна из сторон уходит из конфликта, то он прекращается. Если в межличностном конфликте один из участников заменяется новым, то и конфликт изменяется, начинается новый конфликт. Это происходит потому, что интересы и цели сторон в межличностном конфликте индивидуализированы.

В межгрупповом или межгосударственном конфликте уход или появление нового участника не влияют на конфликт. В таком конфликте незаменимость относится не к личности, а к группе или государству.

Часто в конфликте можно выделить сторону, которая первой начала конфликтные действия. Ее называют инициатором конфликта*.* В литературе можно встретить такой термин, как «зачинщик». По-видимому, это не очень удачное понятие, так как априори несет определенную негативную смысловую нагрузку. Если одна из сторон инициирует конфликт, то это еще не значит, что она неправа. Например, если новатор, не сумев бесконфликтно добиться внедрения инновации, идет на противоборство, то оценка его действий будет положительной.

2.2 Динамика развития конфликта

Динамика конфликта представляет собой ход развития, изменения конфликта под воздействием его внутренних механизмов и внешних факторов.

Динамику конфликта понимают в двух планах широком и узком.

В широком смысле слова динамика трактуется как последовательная смена определенных стадий или этапов, характеризующих процесс развертывания конфликта от возникновения конфликтной ситуации до ее разрешения.

В узком смысле слова динамика конфликта рассматривается в контексте лишь одной, но наиболее острой его стадии – конфликтного взаимодействия.

В процессе своего развития конфликт проходит несколько стадий, которые не являются обязательными. По-разному складывается и продолжительность стадий. Но последовательность их в любом конфликте одна и та же.

Всякий реальный конфликт представляет собой процесс.

Рассмотрение конфликта в динамике предполагает вычленение стадий конфликта.

Обычно выделяют четыре этапа развития конфликтной ситуации:

I этап – возникновение конфликтной ситуации.

II этап – осознание ситуации как конфликтной, хотя бы одним из ее участников.

Такое осознание включает, во-первых, осознание самой ситуации как значимой, т.е. способной обеспечить осознание значимой цели;

во-вторых, осознание того факта, что другая сторона препятствует достижению этой цели, т.е. цель и действие несовместимы.

Открытого конфликта не существует до тех пор, пока партнеры не начнут реагировать, преодолевая барьер на пути к той цели, которую они стремятся достичь. Контролирование значимости того, что составляет центр конфликта – эффективное средство предотвращения его деструктивных последствий. Для этой стадии конфликта очень важным является, признают ли стороны законность требований друг друга. В тех случаях, когда правомерность требований и претензий другой стороны изначально отвергается, конфликт будет иметь более деструктивный характер.

III этап в развитии конфликта – стадия взаимодействия, которое принято понимать как систему обоюдо направленных, эмоционально окрашенных действий, затрудняющих достижение целей противоборствующей стороны и тем самым облегчающих реализацию собственных намерений.

Следует отметить, что само конфликтное поведение может развиваться в трех направлениях. Открытая борьба – это наиболее строгая форма конфликтного взаимодействия; она основана на стремлении всеми средствами получить максимум желаемого.

Другой вариант – это отказ, от какого бы то ни было конфликтного взаимодействия, уход от самой ситуации.

Третье, компромиссное направление, по которому может развиваться взаимодействие в конфликтной ситуации – это путь переговоров, торгов. В данном случае стороны в силу ряда обстоятельств предполагают, что получение максимума невозможно, поэтому, чтобы не потерять все, они идут на взаимные уступки, имеют собственные притязания, позволяют хотя бы отчасти реализоваться намерениям противоположной стороны.

Последний, IV этап в динамике конфликта – это предуготовленный характером взаимодействия исход, или разрешение конфликта.

Исход рассматривается часто как итоговое резюме полученных вознаграждений и понесенных потерь. Несколько схематизируя, можно сказать, что возможно два типа исходов конфликта: взаимный выигрыш и односторонний выигрыш, сопряженный с гораздо большим потенциальным риском и предполагающий в большинстве случаев открытую конфронтацию сторон.

Социально-психологической причиной межличностного конфликта могут быть так называемые ложные образы конфликта. При этом, объективная конфликтная ситуация отсутствует, но некоторые сотрудники считают, что их отношения носят конфликтный характер.

Такое восприятие взаимных отношений обусловлено, в частности, неправильным истолкованием мнений, высказываний, поступков одного человека другим.

Одна из причин такого искаженного представления – недостаток неформального общения, человеческих контактов, а другая – психологическая скованность, неумение или опасение доказать окружающим свою доброту, внимание, чистосердечность.

Еще одна важная причина конфликтов – это различия в психологических особенностях (характер, темперамент, ценностные ориентации и т.п.). Эти различия увеличивают вероятность возникновения любых конфликтов. Есть люди, которые постоянно проявляют агрессивность, враждебность, все время защищаются или нападают, готовы всему противоречить, не слушают собеседника. Их можно назвать трудными, так как они не хотят идти ни при каких условиях навстречу, и их поведение становится причиной конфликтной ситуации.

Предрасположенность людей к конфликту усиливается в периоды экономической и политической нестабильности и преобразований в обществе, войн, стихийных бедствий, крупных катастроф и т.п., в связи с неопределенностью жизни в будущем, трудностями в настоящем.

Периоды и этапы динамики конфликта могут иметь различную продолжительность, значимость и интенсивность. Исследования, проведенные в социологии и психологии, показывают, что существуют различия в длительности конфликтов в зависимости от того, какие стороны в нем участвуют.Выявлено, что большинство конфликтов по вертикали (более 78%) длится не более трех месяцев, причем половина из них (55,8%) имеет продолжительность до одного месяца. Конфликты между руководителями первичного и среднего звена более длительны: в течение трех месяцев завершается 71% всех конфликтов, а до одного месяца — 49%. В то же время только 65% конфликтов между государственными служащими разрешаются в течение полугода. Существуют различия в динамике конфликтов в условиях повседневной жизнедеятельности и в экстремальных условиях. В экстремальных условиях конфликты развиваются в «ускоренном» темпе, более скоротечны.

В течение одной недели завершаются около 70% конфликтов, происходящих в экстремальных условиях. Более 55% таких конфликтов разрешаются в течение первых трех дней. Экстремальные условия выступают мощным катализатором процессов конфликтного взаимодействия.

Заключая рассмотрение динамики конфликта, уместно отметить следующее: Во-первых, все сказанное выше относительно динамики конфликта не следует понимать в том смысле, что всякий конфликт непременно проходит каждую из перечисленных стадий.

 Во-вторых, важным моментом динамики конфликта являются его возможные переходы из одних форм в другие. Диапазон таких переходов весьма широк.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Анализ различных подходов к понятию конфликта позволяет сделать вывод о том, что изучение этого феномена, его функций и особенностей его реализации в коллективе очень актуально. На современном этапе развития психологической науки не существует общепринятого определения понятия конфликта и ведущего подхода к его изучению. Существует множество работ, посвященных изучению различных аспектов конфликта. Общим для всех является то, что большинство изученных нами авторов признают конфликт как некое противодействие, противоречие, которое принимает форму разногласий, если речь идет о взаимодействии людей в коллективе, обществе. Также большинство авторов сходны в том, что конфликт является необходимым условием развития коллектива и наряду с негативными функциями он выполняет и позитивные функции. Большинство авторов считают, без конфликта невозможно развитие группы, коллектива, организации, общества.

Проблема функций конфликта и особенностей их реализации в коллективе представляется весьма актуальной и предполагает проведение дальнейшего теоретического и экспериментального изучения.

Таким образом, подведем итоги данной работы:

1. Структура конфликта — это совокупность его устойчивых связей, обеспечивающих целостность, тождественность самому себе, отличие от других явлений социальной жизни. Без наличия этих связей конфликт не может существовать как динамически взаимосвязанная система и процесс.

2. Конфликтная ситуация представляет собой систему взаимосвязанных и взаимообусловленных элементов объективного и субъективного уровня, отражающих актуальное противоречие. Она включает в себя участников конфликта (оппоненты, группы поддержки, другие участники), предмет и объект конфликта, элементы микро- и макросреды, связанные с конфликтом. Психологические компоненты конфликта составляют актуальная мотивация сторон, их стратегии и тактики поведения, а также их информационные модели конфликта.

3. Динамика конфликта представляет собой ход развития, его изменение под воздействием внутренних механизмов конфликта, а также внешних факторов и условий. В динамике конфликта выделяют ряд периодов и этапов. Латентный период (предконфликт) включает: возникновение объективной проблемной ситуации, осознание ее субъектами взаимодействия, попытки сторон разрешить ситуацию неконфликтными способами и возникновение предконфликтной ситуации. Открытый период, который часто называют собственно конфликтом, включает: инцидент, эскалацию конфликта, сбалансированное противодействие и завершение конфликта. Иногда выделяют после-конфликтный период, который состоит из двух этапов: частичной и полной нормализации отношений.

4. Часто в конфликте происходит быстрое обострение борьбы, что свидетельствует об эскалации конфликта. Признаки эскалации: сужение когнитивной сферы, возникновение образа врага, рост эмоционального напряжения, переход к личным выпадам, рост иерархического ранга нарушаемых и защищаемых интересов и их поляризация, применение насилия, потеря первоначального объекта разногласия, расширение границ конфликта.

5. Существуют различия в длительности конфликтов в зависимости от того, какие стороны в нем участвуют. В экстремальных условиях конфликты развиваются в заметно «ускоренном» темпе. Итоги конфликта зависят от его длительности.

Противоборство встречается в жизни не чаще, чем согласие. Жизнь есть постоянная смена войны и мира, покоя и борьбы, конфликта и консенсуса – она непрерывна. В ней зло не существует без добра, счастье – без горя, порядок без хаоса. Сам конфликт можно определить как нарушенное согласие, а согласие – как результат улаженного конфликта.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

1. Андреева, Г. М. Социальная психология./ Г. М. Андреева. - М. : Изд-во Аспект-Пресс, 2008. -376 с.
2. Леонтьев, А. А. Психология общения./ А. А. Леонтьев - М.: Изд-во Академия, 2008. –368 с.
3. Кудрявцев, С.В. Конфликт и насильственное преступление./ С.В. Кудрявцев - М. : Изд-во Наука, 2005. – 174 с.
4. Обозов, Н. Н. Психология межличностных отношений./ Н. Н Обозов. – Киев : Изд-во Наука, 2006. –191с.
5. Ломов, Б.Ф. Общение как проблема общей психологии: Методологические проблемы социальной психологии./ Б. Ф. Ломов ; под ред. Е.В. Шороховой – М.: Просвещение 2005. – 327 с.
6. Хараш, А.У. Теоретические и методологические проблемы социальной психологии./ А. У. Хараш. - М.: Изд-во Смысл, 2005. – 235 с.
7. Щепаньский, Я. Элементарные понятия социологии./ Я. Щепаньский ; пер. с Польск. М. М. Гуренко - М.: Изд-во Прогресс, 2006. – 240 с.