**МИНИСТЕРСТВО СЕЛЬСКОГО ХОЗЯЙСТВА И ПРОДОВОЛЬСТВИЯ рф**

**Департамент по рыболовству**

**Балтийская государственная академия рыбопромыслового флота**

# Контрольная работа по конфликтологии

Выполнил: курсант заочного отделения

экономического факультета

специальности 061100

шифр ЭЗС 1 538

вариант № 8

Миклашевская Н.Я.

Дата выполнения: 5 ноября 1999г.

### Калининград 1999

### Жизненная практика людей показывает, что межличностные отношения протекают зачастую в условиях конфликтов, которые являются неотъемлимой частью человеческий отношений и поэтому существуют столько, сколько существует человек. Современные исследования немецких, австрийских, американских социологов начала ХХ века: Л. Гумплович, Д. Смолли, У.Самнер, Г.Зиммель, рассматривают конфликты как неизбежное явление в общественной жизни, вытекающее из свойств человеческой природы и присущего личности инстинкта агрессивности. Конфликт – это «столкновение противоположных позиций, мнений, оценок и идей, которые люди пытаются разрешить с помощью убеждения или действия на фоне проявления эмоций» [2, c.52]. Основой любого конфликта является накопившиеся противоречия, объективные и субъективные, реальные и иллюзорные. Конфликт – это «важнейшая сторона взаимодействия людей в обществе, своего рода клеточка социального бытия», это форма отношения между потенциальными или актуальными субъектами социального действия, мотивация которых обусловлена противостоящими ценностями и нормами, интересами и потребностями. [2, c.105]. Существенной стороной социального конфликта является то, что его субъекты действуют в рамках некоторой более широкой системы связей, которая модифицируется (укрепляется или разрушается) под воздействием конфликта. Всякая организация проходит в своем развитии через серию внутренних конфликтов, она не может существовать без определенной напряженности и без столкновения между позициями, представленными в ней, между группировками людей.

Расхождения во взглядах – неизбежный результат того, что у людей есть свои представления о том, что правильно, а что нет. В конфликтной ситуации происходит столкновение интересов нескольких сторон, преследующих различные цели и имеющих для достижения некоторый набор альтернатив, каждая из которых приводит к одному (или одному из нескольких) возможному исходу. Поэтому, характерной чертой конфликта является неопределенность его исхода.

Конфликты могут быть скрытыми или явными, но в основе их всегда лежит отсутствие согласия, обусловленное наличием разнообразных мнений, взглядов, идей, интересов, точек зрения. Однако оно не всегда выражается в форме явного столкновения. Это происходит только тогда, когда «существующие противоречия, разногласия нарушают нормальное взаимодействие людей, препятствуют достижению поставленных целей» [3, c.25]. В таком случае люди просто бывают вынуждены каким-либо образом преодолевать разногласия, вступать в открытое конфликтное взаимодействие.

Каждая из участвующих в конфликте сторон делает все, чтобы была принята ее точка зрения или цель, и мешает другой стороне делать то же самое. Конфликт «обычно ассоциируется с агрессией, спорами, враждебностью, напряжением и другими эмоционально-негативными явлениями. Но … конфликт помогает выявить разнообразие точек зрения, дает дополнительную энергию, позволяет проанализировать большое количество альтернатив и т.д.» [2,c.97]. Как замечает В. Франк, «не всякий конфликт обязательно невротичен, огромное количество конфликтов нормально и вполне естественно, точно ток же и страдание не всегда является патологическим явлением» [7, c.11]. Тот, кто опирается на сотрудничество, не старается добиться своей цели за счет других, а ищет решения проблемы, устраивающего всех. Лучший девиз при возникновении и решении конфликта: «Не ты против меня, а мы вместе против проблемы» [2,c.97]. Это делает процесс выработки решения группой или отдельными руководителями более эффективным, дает возможность людям выразить свои мысли и чувства, удовлетворить потребности в уважении и власти. Это также помогает более эффективно выполнять планы, проекты и в результате создает условия для интенсивного развития организации.

При оценке последствий конфликта большую трудность вызывает субъективность суждений индивидов. Например, реконструкция предприятия, ставшая возможной в результате производственного (социально-трудового) конфликта – объективно положительное явление, но с точки зрения части работников, вынужденных уволиться с предприятия в результате сокращения штатов, данный конфликт будет оценен как негативный. Позитивное или негативное воздействие конфликта во многом обусловлено также той социальной системой, в которой присутствует конфликт. «В свободно структурированных группах и открытых обществах, где конфликт считается нормой и где существует многообразные механизмы его урегулирования, конфликт, как правило, способствует большей жизнеспособности, динамизму и восприимчивости к прогрессу» [1, c.120].

Существует 2 группы конфликтов:

* *функциональные* (положительные) – ведут к повышению эффективности организации. При функциональных конфликтах «оппоненты не выходят за рамки этических норм, совместно ищут решение назревших проблем и рассматривают разумные аргументы» [2, c.104].
* *дисфункциональные* (негативные)– приводят к снижению личной удовлетворенности, разрушают групповое сотрудничество. Возникают вследствие социально-психологической несовместимости людей, затрудняют принятие необходимых решений.

Попадание конфликта в одну из этих групп во многом зависит от умений решать проблемы межличностных отношений у руководителя. «Эффективный менеджер регулирует неизбежные конфликты в рамках организации таким образом, что большинство участников, вовлеченных в процесс принятия решения, остаются убежденными, что вопрос решился по справедливости» [5,c.37]. Именно степень эффективности управления конфликтом воздействует на последствия, которые станут дисфункциональными или функциональными.

Как и сами конфликты функции конфликтов можно рассматривать с двух точек зрения – как положительные или отрицательные.

К позитивным функциям конфликта относятся:

* Конфликт вскрывает и разрешает возникающие в отношениях между людьми противоречия и тем самым способствуют общественному развитию. «Своевременно выявленный и разрешенный конфликт может предотвратить более серьезные конфликты, ведущие к тяжелым последствиям» [1, c.120]. Образно говоря, конфликт «осуществляет контроль» за соблюдением общепринятых норм, правил, ценностей и одновременно создает новые социальные нормы и институты, обновляя существующие.
* *Функция стабилизации* внутригрупповых и межгрупповых отношений снижает социальное напряжение, приводит к разрядке напряженности между сторонами конфликта. Конфликт выявляет позиции, интересы и цели участников и тем самым способствует сбалансированному решению возникающих проблем. «В открытой социальной системе конфликт выполняет роль «предохранительного клапана», своевременно выявляя возникающие противоречия и сохраняя социальную структуру в целом» [1, c.121]. Поддерживает баланс сил, в том числе и власти.
* Конфликт «многократно увеличивает интенсивности связей и отношений, стимулирует социальные процессы, придает обществу динамичность, поощряет творчество и инновации, способствует общественному прогрессу», то есть .обладает *инновационной функцией*. [1, c.120]. С помощью конфликта можно преодолеть препятствия на пути экономического, социального или духовного развития коллектива. Под влиянием противоборства или в результате его прекращения происходит известная трансформация состояния межличностных отношений. Правильно урегулированный конфликт «улучшает психологические характеристики коллектива и вызывает усиление социальной активности за счет изменения всех важнейших характеристик, сплоченности, авторитета, уровня идентификации с общими целями и удовлетворенности членством в организации, взаимного доверия и уважения» [2, c.61].
* В состоянии конфликта люди обычно четко осознают как свои, так и противостоящие им интересы, полнее выявляют существование объективных проблем и противоречий общественного развития.
* Конфликт имеет *информативную функцию,* т.к. способствует получению информации об окружающей социальной среде, о соотношении силового потенциала конкурирующих формирований. Создает условия для идентификации группы, помогает находить друзей и союзников и выявляет врагов и недоброжелателей. Информативная сторона имеет две стороны, сигнализирующую и коммуникативную. Сигнализирующая функция выражается в том, что «администрация начинает обращать внимание на нетерпимые условия труда, произвол, различного рода злоупотребления. Стремясь не допустить эскалации конфликта, она принимает меры для смягчения создавшейся ситуации» [6, c.198]. Коммуникативная сторона выражается в том ,что для обеих конфликтующих сторон необходимо располагать информацией, позволяющей сделать выводы о стратегии и тактике своего противника, ресурсах, которыми он располагает. Расширяя информационный потенциал, стороны усиливают коммуникативный обмен друг с другом, познавая гораздо больший объем информации о факторах и причинах, интересах и целях, позициях и программах выхода их конфликта.
* *Интегративная функция* конфликта заключается в сплочении коллектива, установлении и поддержании нормативных и физических границ группы, в установлении неформальной иерархии в группе и обществе, в том числе выявление неформальных лидеров. Производственный конфликт влияет на соотношение индивидуальных, групповых, коллективных интересов, способствует группообразованию. Эта функция связана с процессами внутри конфликтующих сторон и взаимодействия между ними. Это явление получило наименование эффекта группового фаворитизма[2,c.61]. Суть его заключается в тенденции каким-либо образом благоприятствовать членам общественной группы в противовес членам другой группы. Этот эффект может действовать в самых разных ситуациях социального взаимодействия, как бы устанавливая в любом случае «демаркационную линию» между теми людьми, которые по каким-либо критериям интерпретируются как «свои» или «чужие».

## Позитивные функции конфликтов обусловливают и функциональные последствия их преодоления. «Очерчивая приемлемый для всех сторон путь решения проблемы, позволяют приобщить к этому процессу широкий круг людей и устранить трудности в осуществлении решений – враждебность, несправедливость, и вынужденность поступать против воли» [2,c.90]. В последствии при этом более вероятно сотрудничество между сторонами, чем антагонизм. Позитивные функции конфликтов снижают возможность группового мышления и синдрома покорности, когда подчиненные не высказывают идей, которые, по их мнению, противоречат идеям руководителей. При функциональном решении конфликта симптомы отделяются от причин и разрабатываются добавочные альтернативные критерии оценки.

* Но не следует рассматривать конфликт как имеющий только позитивные функции и несущий только положительные последствия. Он может принести и целый ряд отрицательных последствий, которые мешают достижению целей. Так, конфликт может привести к неудовлетворенности и снижению производительности, непродуктивной конкуренции с другими группами, которые будут рассматриваться как враждебные, а их цели как только отрицательные. Усиление враждебности приводит к приданию большего значения «победе» в конфликте, нежели решению реальной проблемы. [3, c.25-26]. Конфликт также может вызвать уменьшение коммуникаций вплоть до их полного исчезновения, увольнение сотрудников, снижение дисциплины, ухудшение социально-психологического климата в коллективе. Такие негативные явления приведут к сложному восстановлению деловых отношений в дальнейшем.

Негативные функции конфликта:

* Конфликт часто ведет к беспорядку и нестабильности.
* Когда общество не в состоянии обеспечить мир и порядок.
* Когда борьба ведется насильственными методами.
* Когда следствием конфликта являются большие материальные и моральные потери.
* Когда возникает угроза жизни и здоровью людей.

Следует еще подчеркнуть, что к отмеченным выше позитивным и негативным функциям не следует подходить с оценочными категориями, так как «их ценность ситуативна» [2, c.61]. Все трансформации, происходящие во время конфликта, единовременны и взаимосвязаны. «Только послеконфликтный анализ может вывести реальную направленность конфликта» [2, c.61]. Так, функциональный конфликт может перерасти в дисфункциональный, особенно при его подавлении: загнанные вглубь противоречия накапливаются, а если проявляются в форме явного конфликта, то могут привести к серьезным потрясениям. Несомненно одно: конфликт есть нормальное явление и самой большой ошибкой является игнорирование их, стремление представить ситуацию таким образом, что все идет гладко. Но лучшей стратегией решения конфликтов является та, которая вовлекает в решение сложной ситуации как можно большее количество сторон с целью выявления всех мотивов и позволяет сделать тот или иной выбор наиболее оптимальным [5, c.47]. Эта должна быть стратегия сотрудничества, так как именно она делает чаще всего конфликты функциональными.

Не стоит вводить общество в заблуждение с помощью мифа о всеобщей гармонии интересов. Общество достигнет более эффективных результатов в своих действиях, если мне будет закрывать глаза на конфликты, а будет следовать определенным правилам, направленным на их регулирование. «Как известно, жемчужина рождается, если в раковину моллюска попадает раздражающая его песчинка», и истина рождается в споре, суть в том, чтобы в этом споре не допускать насилия, а если оно и произошло, «найти средства выхода из тупиковых ситуаций» [2, с.104-105].

Стратегию, которая исключает не только поражение, но указывает направление мобилизации социальной энергии, при которой каждая сторона уходит удовлетворенной интересно и на множестве примеров описывают Х. Корнелиус и Ш.Фэйер в книге «Выиграть может каждый. Как разрешать конфликты». Вслед за авторами можно воскликнуть: «Даже ссора может стать источником развлечения!» [4, с.14]. Но подобное преобразование конфликта есть своего рода искусство, которое требует особых навыков. «Мы должны уяснить себе прежде всего, что наши ссоры и разногласия суть часть жизни и что ошибочно пытаться избежать их» [4, с.14].

Список использованной литературы:

1. Козырев Г.И. Конфликтология. Социальные конфликты в общественной жизни.// Социально-гуманитарные знания, 1999, №1, с.103-121.
2. Уткин Э.А. Конфликтология. Теория и практика. – М.: Ассоциация авторов и издателей «ТАНДЕМ». Издательство ЭКМОС, 1998. – 264с.
3. В. Розанова. «Шок будущего» или психологические основы организационного конфликта при смене приоритетов фирмы.// Управление персоналом, 1999, №7, с. 23-30.
4. Х. Корнелиус, Ш. Фэйер. Выиграть может каждый. Как разрешать конфликты. Пер. с англ., М., АО Стрингер, 1992. – 116с.
5. Шеллинг Т. Стратегия конфликта// Социально-политический журнал, 1998, №6, с. 36-48.
6. Гришина Н.В. Я и другие: Общение в трудовом коллективе, Л., Лениздат, 1990. – 387с.