



# **ПСИХОЛОГИЯ КОНФЛИКТА**



# План

Сущность конфликта и его структура

Виды конфликтов

Причины конфликтов


Динамика конфликта

Способы управления и предупреждения  
конфликтов


Стратегия (стиль) поведения в конфликтной  
ситуации




# **СУЩНОСТЬ КОНФЛИКТА И ЕГО СТРУКТУРА**




Понятие «конфликт» характеризуется исключительной широтой содержания и употребляется в разнообразных значениях. В специальной литературе можно встретить такие определения конфликта: «предельный случай обострения противоречия», «трудноразрешимое противоречие, связанное с эмоциональными переживаниями» и т.п.



*Конфликт* – это такое отношение между субъектами социального взаимодействия, которое характеризуется их противоборством на основе противоположно направленных мотивов (потребностей, интересов, целей, идеалов, убеждений) или суждений (мнений, взглядов, оценок и т.д.)




Конфликт – это явление межличностных и групповых отношений. С точки зрения сущности отношений любой конфликт есть проявление противоборства, т.е. проявление активного преследующего определенные цели столкновения тенденций, оценок, принципов, взглядов.



С точки зрения целей конфликт есть стремление одержать победу, утвердить защищаемую идею, принцип, поступок, личность.


С позиции межличностных отношений конфликт представляет собой деструкцию этих отношений на эмоциональном, когнитивном или поведенческом уровне.



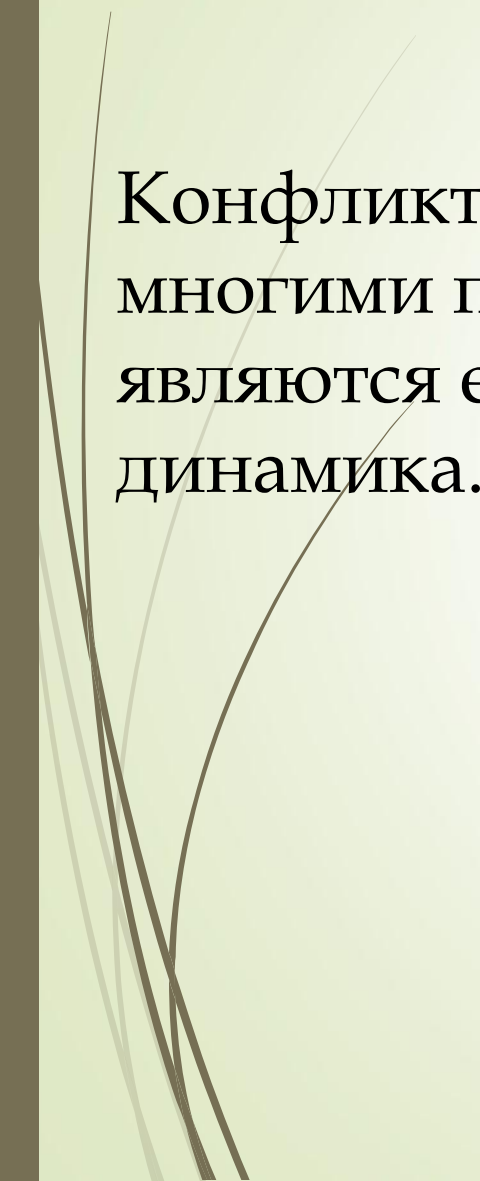


Если прожить без конфликтов невозможно, то каждый должен научиться поведению в конфликтной ситуации. Конфликт служит способом выявления и разрешения противоречий, имеющих личную значимость для каждого из предполагаемых участников.





Конфликт как сложное явление характеризуется многими параметрами, важнейшими из которых являются его сущность, структура, причины и динамика.



# СТРУКТУРА КОНФЛИКТА

**Предмет  
конфликта**

То, из-за чего возникает конфликт

**Мотивы  
конфликта**

Внутренние побудительные силы, подталкивающие субъектов социального взаимодействия к конфликту (мотивы выступают в форме потребностей, интересов, целей, идеалов, убеждений)

**Стороны  
конфликта**


Субъекты социального взаимодействия, находящиеся в состоянии конфликта или же явно или неявно поддерживающие конфликтующих

**Образ конфликтной  
ситуации**

Отображение предмета конфликта в сознании субъектов конфликтного взаимодействия

**Позиции  
конфликтующих  
сторон**

То, о чем они заявляют в ходе конфликтного взаимодействия



Часто для того, чтобы точнее уяснить природу конфликта, необходимо определить его границы, т.е. внешние пределы в пространстве и времени. Можно выделить три аспекта определения границ конфликта: пространственный, временной и внутрисистемный.




*Пространственные границы* конфликта обычно определяются территорией, на которой происходит конфликт.

*Временные границы* – это продолжительность конфликта, его начало и конец.

*Внутрисистемные границы* – всякий конфликт происходит в определенной системе.



# Виды конфликтов



Конфликты, представляющие собой сложное социально-психологическое явление, весьма многообразны. Это не только позволяет классифицировать конфликты по различным основаниям, признакам, но и помогает ориентироваться в их специфических проявлениях, оценить возможные пути их разрешения.




Основание классификации	Виды конфликтов	Общая характеристика
1	2	3
Сферы проявления конфликта	<p>Экономические</p> <p>Идеологические</p> <p>Социально-бытовые</p> <p>Семейно-бытовые</p>	<p>В основе лежат экономические противоречия</p> <p>В основе лежат противоречия во взглядах</p> <p>В основе лежат противоречия социальной сферы</p> <p>В основе лежат противоречия семейных отношений</p>
	<p>Бурные быстротекущие</p> <p>Острые длительные</p> <p>Слабовыраженные и вялотекущие</p> <p>Слабовыраженные и быстротекущие</p>	<p>Возникают на основе индивидуальных психологических особенностей личности, отличаются агрессивностью и крайней враждебностью конфликтующих</p> <p>Возникают при наличии глубоких противоречий</p> <p>Связаны с не очень острыми противоречиями либо пассивностью одной из сторон</p> <p>Обусловлены поверхностными причинами, носят эпизодический характер</p>







1	2	3
<b>Субъекты конфликтного взаимодействия</b>	<p>Внутриличностные</p> <p>Межличностные</p> <p>Конфликты «личность – группа»</p> <p>Межгрупповые конфликты</p>	<p>Связаны со столкновением противоположно направленных мотивов личности</p> <p>Субъектами конфликта выступают две личности</p> <p>Субъектами конфликта являются, с одной стороны, личность, а с другой – группа (микрогруппа)</p> <p>Субъектами конфликта выступают малые социальные группы или микрогруппы</p>
<b>Социальные последствия</b>	<p>Конструктивные</p> <p>Деструктивные</p>	<p>В основе таких конфликтов лежат объективные противоречия. Способствуют развитию организации или другой социальной системы</p> <p>В основе таких конфликтов, как правило, лежат субъективные причины. Они создают социальную напряженность и ведут к разрушению социальной системы</p>
<b>Предмет конфликта</b>	<p>Реалистичные (предметные)</p> <p>Нереалистичные (беспредметные)</p>	<p>Имеют четкий предмет</p> <p>Не имеют предмета или имеющийся предмет является жизненно важным для одного или обоих субъектов конфликта</p>




*Конфликт внутриличностный* обусловлен различными психологическими факторами внутреннего мира личности, часто кажущимися или являющимися несовместимыми: потребностями, интересами, ценностями, мотивами и т.п.



В зависимости от того, какие внутренние стороны личности выступают в конфликт, выделяют следующие его формы: мотивационный, нравственный, нереализованного желания, ролевой, адаптационный, неадекватной самооценки и т.д.



Внутриличностный конфликт один из самых сложных психологических конфликтов, который разыгрывается во внутреннем мире человека. Развитие личности невозможно без преодоления внутренних противоречий, разрешения психологических конфликтов.



Внутриличностные конфликты конструктивного характера являются необходимыми моментами развития личности.


Внутриличностные же конфликты деструктивного характера несут серьезную опасность для личности: от тяжелых переживаний, вызывающих стрессы, до крайней формы своего разрешения – суицида.




НЕ НАВИЖУ


СЕБЯ






Поэтому для каждого человека важно знать  
сущность внутриличностных конфликтов, их  
причины и способы разрешения.





*Конфликт межличностный* – самый распространенный вид конфликта, который охватывает практически все сферы человеческих отношений. В основе межличностного конфликта лежат противоречия между людьми, несовместимость их взглядов, интересов, потребностей.




*Конфликт между личностью и группой* возникает, когда член группы отступает от сложившихся в группе норм поведения и труда.

Причины такого конфликта всегда связаны:


- а) с нарушениями ролевых ожиданий;
- б) с неадекватностью внутренней установки статуса личности (особенно конфликтность личности с группой наблюдается при завышении у нее внутренней установки);
- в) с нарушением групповых норм.








*Конфликт межгрупповой* представляет собой противоборство, в основе которого лежит столкновение противоположно направленных групповых мотивов (интересов, ценностей, целей).














Конфликты имеют как негативные, так и позитивные последствия. Если они способствуют принятию обоснованных решений, и развитию взаимоотношений, то их называют конструктивными (функциональными).







Для конструктивных конфликтов характерны разногласия, которые затрагивают принципиальные стороны, проблемы жизнедеятельности организации и ее членов, разрешение которых выводит организацию и личность на новый, более высокий и эффективный уровень развития, появляются условия для сотрудничества, взаимопонимания.




Конструктивным конфликт бывает тогда, когда оппоненты не выходят за рамки этических норм, деловых отношений и разумных аргументов.






Конфликты, препятствующие принятию решений, эффективному взаимодействию в группе и организации, называют деструктивными (дисфункциональными).

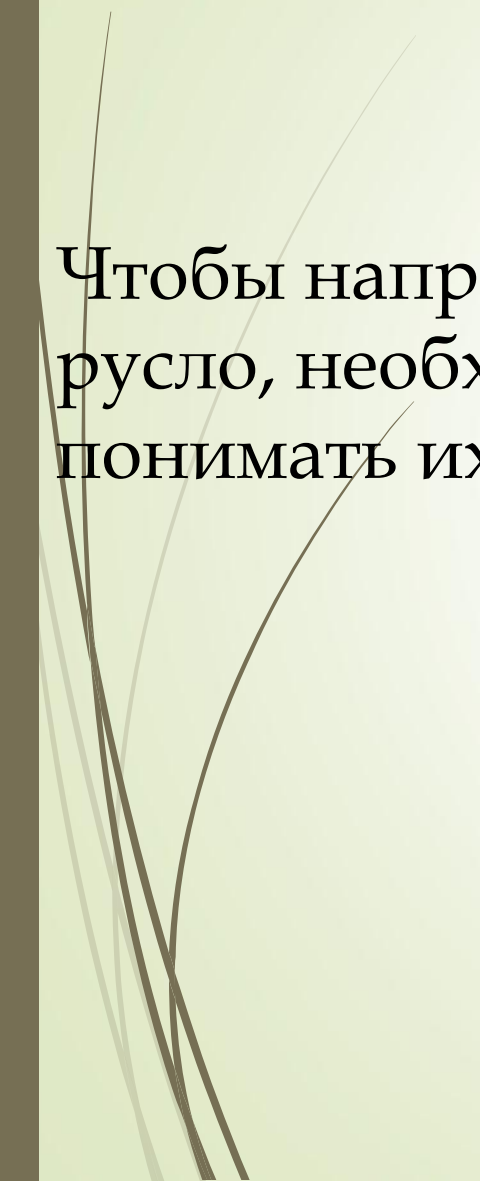





Деструктивный конфликт возникает в двух случаях: когда одна из сторон упорно и жестко настаивает на своей позиции и не желает учитывать интересы другой стороны; когда один из оппонентов прибегает к нравственно осуждаемым методам борьбы, стремится психологически подавить партнера, дискредитируя и унижая его.



Чтобы направить конфликты в конструктивное русло, необходимо уметь их анализировать, понимать их причины и возможные последствия.








*Реалистические конфликты* вызваны неудовлетворением определенных требований участников или несправедливым, по мнению, одной или обеих сторон, распределением между ними каких-либо преимуществ и направлены на достижение конкретного результата.

**ТРЕБУЕМ  
ИНДЕКСАЦИИ  
ЗАРПЛАТЫ  
ДО КОНЦА ГОДА**







*Нереалистические конфликты* имеют своей целью открытое выражение накопившихся отрицательных эмоций, обид, враждебности, т.е. острое конфликтное взаимодействие становится здесь не средством достижения какого-либо результата, а самоцелью.



*Cimilio.com*




Начавшись как реалистический, конфликт может превратиться в нереалистический, если предмет конфликта чрезвычайно значим для участников, а они не могут найти приемлемое решение, справиться с ситуацией.



Это повышает эмоциональную напряженность и требует освобождения от накопившихся отрицательных эмоций. Нереалистические конфликты всегда деструктивны. Их гораздо сложнее урегулировать, придать им конструктивный характер.




# Причины конфликтов




*Причины конфликта* – явления, события, факты, ситуации, которые предшествуют конфликту и при определенных условиях деятельности субъектов социального взаимодействия вызывают его.






Причины конфликтов обнаруживают себя в конфликтных ситуациях, устранение которых и является необходимым условием разрешения конфликтов. Разногласие, возникшее между субъектами, приводит к образованию конфликтных отношений.




*Конфликтные отношения* – это способ (процесс) взаимодействия, характеризующийся несовпадением либо незнанием, непониманием целей, потребностей, интересов партнера. Возникновение конфликтных отношений приводит к созданию конфликтной ситуации.






*Конфликтная ситуация* – это накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия и создающие почву для реального противоборства между ними.



К конфликтным ситуациям можно отнести:  
недобросовестное исполнение обязанностей;  
индивидуально-психологические особенности  
личности (нарушение принятых в обществе норм,  
правил, этики общения) и т.п.




Необходимо отметить, что особое место среди факторов, обеспечивающих данное соотношение, занимает инцидент.

*Инцидент* – формальный повод, случай для начала непосредственного столкновения сторон.

Инцидент знаменует собой переход конфликта в новое качество, являясь сигналом к началу открытого противостояния.



# Динамика конфликта



Процесс развития конфликта проходит несколько стадий, каждая из которых может отличаться напряженностью между конфликтующими и степенью изменения их отношений друг к другу. Некоторые авторы предлагают рассматривать целостно конфликт и процесс его разрешения, выделяя при этом ряд стадий.






## Латентный (скрытый) период



*Возникновение и развитие конфликтной ситуации.* Конфликтная ситуация создается одним или несколькими субъектами социального взаимодействия и является предпосылкой конфликта.



*Осознание конфликтной ситуации хотя бы одним из участников социального взаимодействия и эмоциональное переживание им этого.* Следствиями и внешними проявлениями подобного осознания и связанных с ним эмоциональных переживаний могут быть: изменение настроения, критическое и недоброжелательное высказывание в адрес своего потенциального противника, ограничение контактов с ним и т.д.

# Открытый период



*Начало открытого конфликтного взаимодействия.* Участники конфликта открыто заявляют о своих позициях и выдвигают требования




*Развитие открытого конфликта.* Переход к активным действиям, направленным на нанесение ущерба, противнику (заявление, предупреждение и т.д.)




*Разрешение конфликта.* В зависимости от содержания и глубины конфликта разрешение конфликта может быть достигнуто двумя методами (средствами): педагогическим (беседа, убеждение, просьба и т.д.) и административным (увольнение, приказ руководителя, перевод на другую работу и т.д.)



# **Способы управления и предупреждения конфликтов**



*Управление конфликтом* – целенаправленное, обусловленное объективными законами воздействие на его динамику в интересах развития или разрушения той социальной системы, к которой имеет отношение данный конфликт.



Управление конфликтами, являясь сложным процессом, включает в себя следующие виды деятельности: прогнозирование конфликта, предупреждение, регулирование (стимулирование) и разрешение конфликта.

<b>Вид деятельности</b>	<b>Его характеристика</b>
<b>Прогнозирование конфликта</b>	<p>Один из важнейших видов деятельности субъекта управления, направленный на выявление причин данного конфликта. Основным источником прогнозирования конфликта является изучение объективных и субъективных условий и факторов взаимодействия между людьми, а также их индивидуально-психологических особенностей. В коллективе, например, такими условиями и факторами могут быть:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• стиль управления;</li><li>• уровень социальной напряженности;</li><li>• социально-психологический климат и т.д.</li></ul>

<b>Вид деятельности</b>	<b>Его характеристика</b>
<b>Предупреждение конфликта</b>	Вид деятельности субъекта управления, направленный на недопущение возникновения конфликта. Предупреждение (профилактика) конфликтов основывается на их прогнозировании. В этом случае на основе полученной информации о причинах зреющего нежелательного конфликта предпринимается активная деятельность по нейтрализации действия всего комплекса детерминирующих его факторов
<b>Регулирование конфликта</b>	Вид деятельности субъекта управления, направленный на ослабление и ограничение конфликта, обеспечение его




<b>Вид деятельности</b>	<b>Его характеристика</b>
<b>Стимулирование конфликта</b>	<p>Вид деятельности субъекта управления, направленный на провокацию, вызов конфликта. Стимулирование оправдано по отношению к конструктивным конфликтам. Средства стимулирования конфликтов могут быть самыми разными:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• вынесение проблемного вопроса для обсуждения на общем собрании;</li><li>• критика сложившейся ситуации на собрании и т.д.</li></ul>
<b>Разрешение конфликта</b>	<p>Вид деятельности субъекта управления, связанный с завершением конфликта. Разрешение – это заключительный этап управления конфликтом. Разрешение конфликта – это процесс нахождения</p>



Разрешение конфликта может быть полным и неполным.

*Полное разрешение* конфликта достигается при устранении причин, предмета конфликта и конфликтной ситуации.


*Неполное разрешение* конфликта происходит тогда, когда устраняются не все причины или конфликтные ситуации.




В этом случае неполное разрешение конфликта может быть этапом на пути к его полному разрешению. В реальной практике по управлению конфликтами важно также учитывать предпосылки, формы и способы их разрешения.




# **Стратегия (стиль) поведения в конфликтной ситуации**



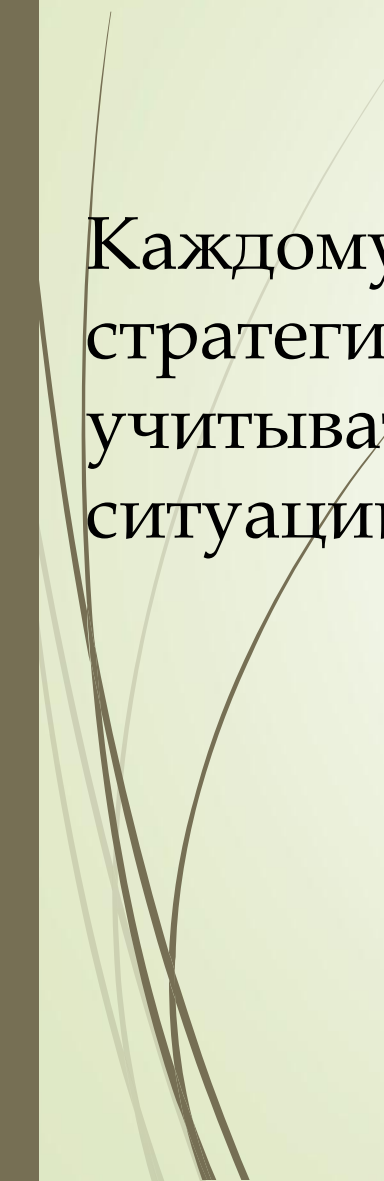
Человек, находясь в конфликтной ситуации, для более эффективного решения проблемы выбирает определенную стратегию (стиль) поведения, учитывая при этом свой стиль, стиль других участников конфликта, а также природу самого конфликта.



Стратегия поведения в конфликте определяется той мерой, которой человек хочет удовлетворить собственные интересы (действуя активно или пассивно) и интересы другой стороны (действуя совместно или индивидуально).



Каждому в своей работе следует использовать все стратегии поведения в конфликте, а также учитывать их целесообразность в зависимости от ситуации.





# **Основные стратегии поведения в конфликте**



# Соперничество



По своей направленности стратегия ориентирована на то, чтобы, действуя активно и самостоятельно, добиваться осуществления собственных интересов, невзирая на другие стороны, непосредственно участвующие в конфликте, а то и в ущерб им. Применяющий подобный стиль поведения стремится навязать другим свое решение проблемы, уповает только на свою силу, не приемлет совместных действий. При этом проявляются волевой напор, желание любым путем, включая силовое давление, запугивание, шантаж и т.п., принудить оппонента принять оспариваемую им точку зрения, во что бы то ни стало взять верх над ним, одержать победу в конфликте.



## Сотрудничество



Предполагает не индивидуальный, а совместный поиск решения проблемы, породившей конфликт. Это возможно при условии своевременной и точной диагностики проблемы, породившей конфликтную ситуацию, уяснения как внешних проявлений, так и скрытых причин конфликта, готовности сторон действовать совместно ради достижения общей для всех цели. Этот стиль используется теми, кто воспринимает конфликт как нормальное явление социальной жизни, как потребность решить ту или иную проблему без нанесения ущерба какой-либо стороне. Выгоды этой стратегии несомненны: каждая из сторон получает максимум пользы при минимальных потерях



## Компромисс



Стратегия поведения характеризуется балансом интересов конфликтующих сторон на среднем уровне. Стратегия компромисса не портит межличностные отношения, более того, она способствует их положительному развитию. Способность к компромиссу – признак реализма и высокой культуры общения. Не следует, однако к нему прибегать без нужды, торопиться с принятием компромиссных решений, прерывать тем самым обстоятельное обсуждение сложной проблемы, искусственно сокращать время на творческий поиск разумных альтернатив, оптимальных вариантов. Каждый раз нужно проверять, эффективен ли в данном случае компромисс по сравнению с другими стратегиями.

## Избегание

Эта стратегия характеризуется явным отсутствием у вовлеченного в конфликтную ситуацию желания сотрудничать с кем-либо, уйти от конфликта.

Избегание бывает вполне оправданным в условиях межличностного конфликта, возникающего по причинам субъективного, эмоционального порядка. Люди такого склада, как правило, трезво оценивают преимущества и слабости позиции конфликтующих сторон. Даже будучи задетыми за живое, они остерегаются безоглядного ввязывания в «драку», не спешат принимать вызов на обострение столкновения, понимая, что нередко единственным средством выигрыша в межличностном споре оказывается уклонение от участия в нем. Иное дело, если конфликт возник на объективной основе. В такой ситуации уклонение и нейтралитет могут оказаться неэффективными, поскольку спорная проблема сохраняет свое значение, причины, ее породившие, сами собой не отпадают, а еще более усугубляются.

**Приспособление** Этот стиль пассивного поведения отличается склонностью участников конфликта смягчить, сгладить конфликтную ситуацию, сохранить или восстановить гармонию во взаимоотношениях посредством уступчивости, доверия, готовности к примирению. В отличие от избегания, эта стратегия в большей мере учитывает интересы оппонентов. Вместе с тем такой стиль неприемлем в ситуациях, когда субъекты конфликта охвачены чувством обиды и раздражения, не хотят отвечать друг другу доброжелательной взаимностью, а их интересы и цели не поддаются сглаживанию и согласованию