

Лекция.

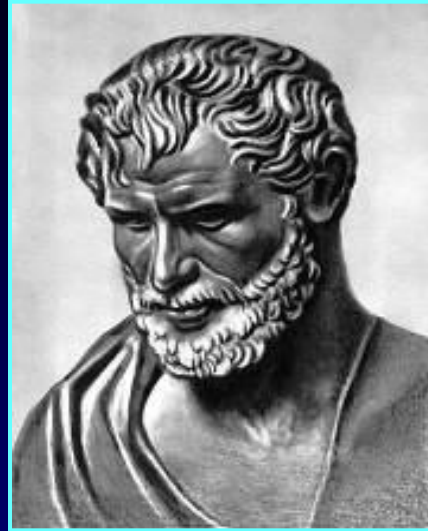
**Введение в
конфликтологию**

**Рассказова Ольга Анатольевна, к.э.н.,
доцент ВШТУБ, ИПМЭИТ СПбПУ**

ДРЕВНЕГРЕЧЕСКИЕ ФИЛОСОФЫ О ПРИЧИНАХ ВОЗНИКНОВЕНИЯ КОНФЛИКТА



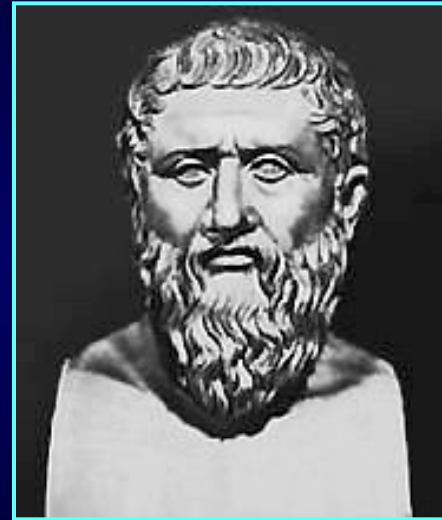
Анаксимандр
(ок. 610 – 540 гг.
до н.э.)



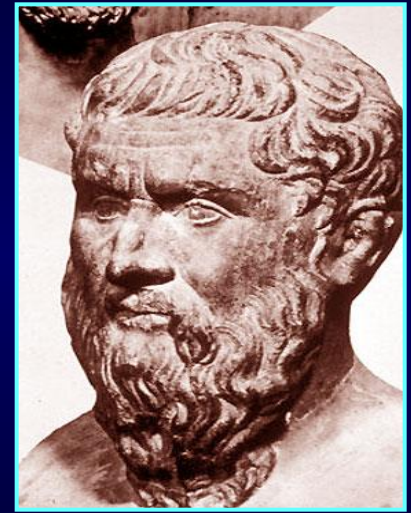
Гераклит
(ок. 540 – 480 гг.
до н.э.)

считали, что конфликт органически присущ всем предметам и явлениям, а потому *неизбежен* и в силу этого - не может получить отрицательной или положительной оценки

отрицательно оценивали конфликты (в основном социальные)



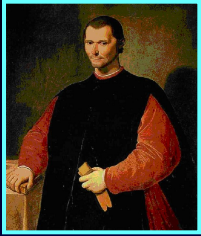
Платон
(ок. 428 – 348 гг.
до н.э.)



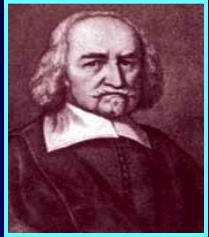
Геродот
(ок. 490 – 425 гг.
до н.э.)

У древнегреческих философов – единства не было

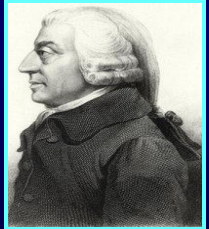
УЧЕННЫЕ XV – XIX ВЕКОВ О ПРИЧИНАХ ВОЗНИКНОВЕНИЯ СОЦИАЛЬНОГО КОНФЛИКТА



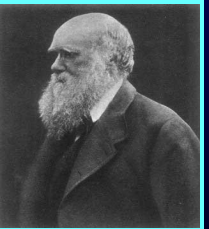
Николло Макиавелли (1469 – 1527) считал конфликт *универсальным и непрекращающимся состоянием общества* ввиду порочной природы человека, стремления различных групп людей к постоянному и неограниченному *материальному обогащению*.
Главный источник конфликта – *знать, которая сосредотачивает в своих руках всю полноту государственной власти*.



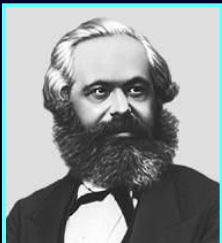
Томас Гоббс (1588 – 1679) считал главной причиной конфликта *стремление к равенству*, которое приводит к возникновению у людей одинаковых надежд, желанию завладеть теми же объектами, необходимыми для самосохранения или получения удовольствия, а это превращает людей во врагов, порождает соперничество, недоверие и честолюбие.



Адам Смит (1723-1790) впервые рассмотрел конфликт *как многоуровневое социальное явление* и считал, что причина его кроется в *делении общества на классы и экономическое соперничество*.



Чарльз Дарвин (1809 – 1902) считал, что развитие живой природы осуществляется в *постоянной борьбе за выживание*, что и составляет естественный механизм отбора наиболее приспособленных видов.



Карл Маркс (1818 - 1883). *Глубина конфликта* между господствующим и подчиненным классом прямо пропорциональна *неравномерности распределения в системе дефицитных ресурсов*.

ПРОБЛЕМА КОНФЛИКТА В НАРОДНОМ ТВОРЧЕСТВЕ



Поговорки и фразеологизмы: "Что за шум, а драки нет?", "Полно браниться, не пора ли мириться?", "Я тебе покажу кузькину мать!"

В русском языке с интерпретацией конфликтных ситуаций связано свыше 700 фразеологизмов. Среди них 21.2% имеют ключевое слово "согласие", а 52.7% - "драка".

Пословицы: "Чем ругаться, лучше собраться и подраться", "Больше дерутся, так смирнее живут" и т.п.

В 184 пословицах прослеживается прямой призыв к драке: "Горе горюй, а руками воюй! И т.п." В 157 содержится призыв к миру и согласию: "Замахнись, да не ударь« и т.п.

Общий анализ русских пословиц и поговорок позволил установить, что 902 из них посвящены проблеме "насилие - согласие". **Приоритеты распределились так:**

- 24.1% - одобрение насилия;
- 29.6% - осуждение насилия;
- 16.4% - призыв к насилию;
- 9.1% - одобрение мира;
- 4.5% - призыв к миру.

В целом в 40.5% пословиц и поговорок насилие одобряется, а в 43.2% одобряется согласие.

- **КОНФЛИКТОЛОГИЯ** - КОМПЛЕКСНАЯ НАУЧНАЯ ДИСЦИПЛИНА, ИЗУЧАЮЩАЯ ПРИРОДУ, СУЩНОСТЬ, ПРИЧИНЫ ВОЗНИКНОВЕНИЯ КОНФЛИКТОВ, ЗАКОНОМЕРНОСТИ ИХ ФУНКЦИОНИРОВАНИЯ И РАЗВИТИЯ, ПУТИ ПРЕОДОЛЕНИЯ КОНФЛИКТОВ

Конфликтология зародилась в 50-60-х годах XX века.

Понятие «конфликт»

- **Конфликт** – это отсутствие согласия между двумя или более сторонами, которые могут быть конкретными лицами или группами; когда каждая сторона делает все, чтобы была принята ее точка зрения или цель, и мешает другой стороне делать то же самое. (Альберт Хедоури)
- **Конфликт** – это трудноразрешимое противоречие, связанное с острыми эмоциональными переживаниями (Психологический словарь, 1983 г.)
- **Конфликт** - столкновение противоположно направленных целей, интересов, позиций, мнений или взглядов двух или более людей.
- **Конфликт** = конфликтная ситуация + инцидент.

Характерные черты конфликта

Из всех представленных определений можно выделить следующие *характерные черты конфликта как явления*:

- 1) при определении конфликта, *оперируют термином «согласие»*. Конфликт отождествляют с состоянием «согласие/несогласие». Чем выше разногласия, тем острее конфликт;
- 2) выделяют *участников конфликта*: лица или группа лиц;
- 3) конфликт есть *процесс во времени*;
- 4) *цель* конфликта – *преодоление противоречий*.

ХАРАКТЕРИСТИКА КОНФЛИКТОЛОГИИ КАК НАУКИ

Объект конфликтологии - социальные противоречия и социальные конфликты в самых разнообразных своих проявлениях во всех сферах жизнедеятельности общества.

Предмет конфликтологии - изучение природы, причин, механизмов действия конфликтов в обществе, а также разработка технологий их выявления, отслеживания и урегулирования или разрешения.

Уровни знания конфликтологии:

- **теоретического объяснения конфликта**, как социального феномена, анализа его природы, динамики, взаимосвязи со всеми общественными отношениями, его места и функций в системе действий и взаимодействий;
- **изучения конкретных видов конфликтов**, возникающих в различных формах социальной жизни (семья, коллектив, фирма, и т.д.);
- **технологии их урегулирования и разрешения**. На этой основе конфликтология разрабатывает необходимые ориентиры, которыми можно воспользоваться в процессе управления социумом.

КОНФЛИКТОЛОГИЯ КАК МЕЖДИСЦИПЛИНАРНАЯ НАУКА

Экономика

Это фокус интересов в обществе, здесь, как правило, концентрируются основные противоречия, нередко перерастающие в конфликт.

Политология

Проблема власти, овладения ею - это всегда как правило конфликт между партиями, движениями или личностями.

Право

Основная проблема, возникающая на стыке этих дисциплин противоречия, возникающие между законом и личностью, вследствие неисполнения закона либо государством, либо личностью.

Социология

Изучая проблемы социума и общества, в целом, она самым тесным образом сталкивается с конфликтами, а ее методологическая база служит фундаментом конфликтологических исследований.

**ВЗАИМОДЕЙСТВУЮЩ
ИЕ
ДИСЦИПЛИНЫ**

Философия

Она выступает как методология конфликтологии, в первую очередь, философские исследования противоречия и конфликта, законы и категории философии.

Психология

Личность, коллектив, поведение и т.д. дают ключ к пониманию психологических истоков конфликта и т. д.

**КАТЕГОРИИ
КОНФЛИКТОЛОГИ
И**

**Социальное
противоречие**

Конфликт

**Социальная
напряженность**

**Субъект
конфликта**

**Объект
(предмет)
конфликта**

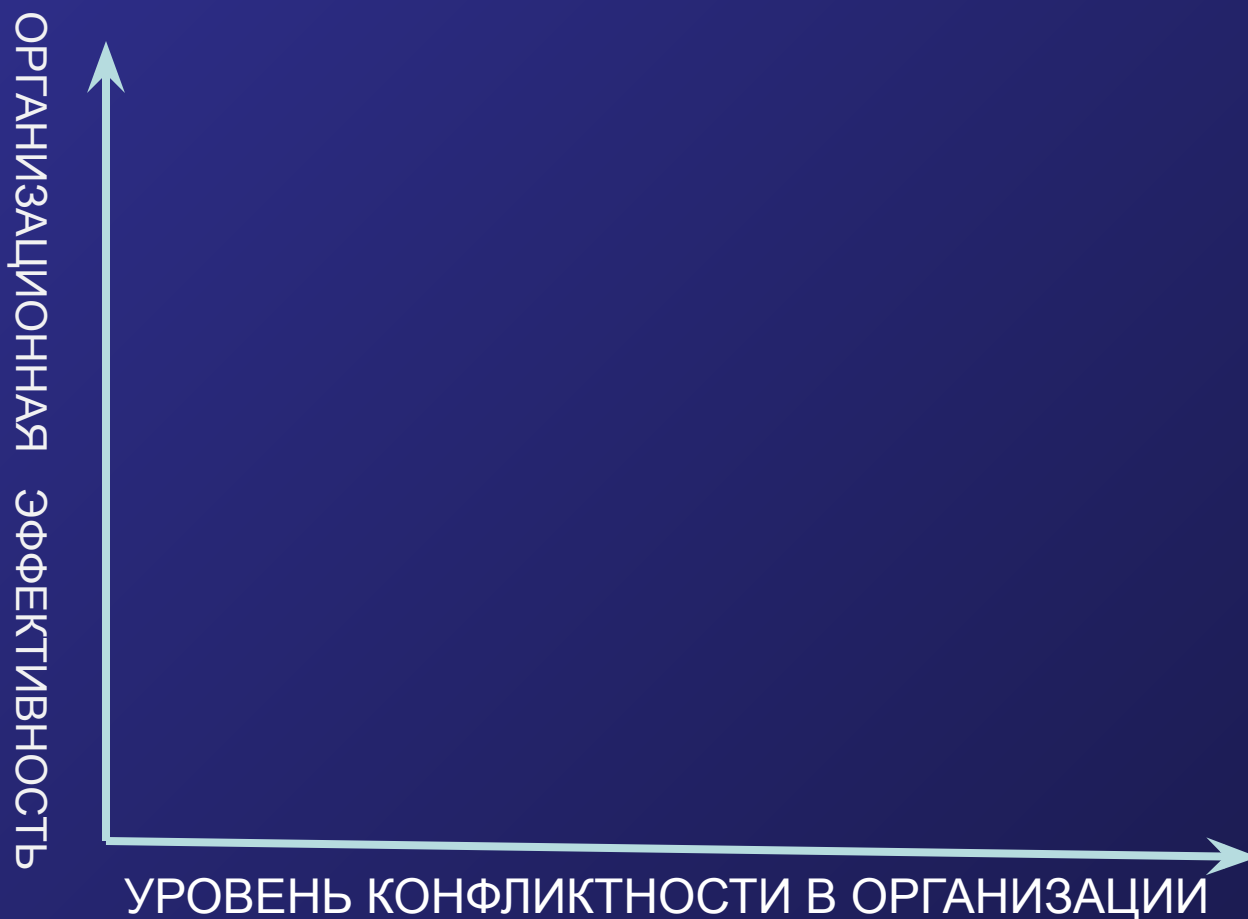
**Структура и
динамика
конфликта**

**Управление
конфликтом**

**Противоположные
общественные
интересы, цели,
ценности**

ЗАДАНИЕ: Перед вами координационная сетка, увязывающая две переменные **уровень конфликтности в организации** и **эффективность ее деятельности**.

Как бы вы представили *зависимость* этих двух переменных?



Оптимальный уровень конфликта в организации



Задача менеджеров – уметь своевременно *урегулировать и разрешать* конфликты (стрелка справа налево), а при необходимости – *стимулировать и моделировать* их (стрелка слева направо) для организационного развития и максимального раскрытия позитивного потенциала конфликта в целях организационной эффективности.

Подходы в менеджменте к оценке конфликта

1 подход (30-40гг XX в.) Конфликт рассматривается как негативное, разрушительное для организации явление, которое надо избегать любой ценой.

2 подход (кон. 40-х – сер. 70-х гг XX в.) Конфликт – это естественное явление, без которого группа не может успешно функционировать.

3 подход (сер. 70-х гг XX в. по наст.вр.) Конфликты допустимы и желательны, поскольку позволяют выявить проблемы и необходимы для творческой инновационной деятельности в организации. Им следует управлять для достижения целей организации (извлекать положительное, и не давать возможности распространяться негативному).

✓ Постоянное согласие, отсутствие новых идей неизбежно ведет к застою, тормозит развитие организации.

Установлено, что когда начальник::

- ✓ *спокойно, не повышая голоса, убедительно, тактично и с глазу на глаз* высказывает претензии подчинённым, то у 83 % работников дисциплина, результативность работы возрастают, 10 % работников продолжают вести себя по-прежнему, а 7 % раскритикованных трудятся ещё с меньшим усердием.
- ✓ *критикует подчинённых в присутствии других сотрудников в таком же тоне*, улучшение дела наблюдается только у 40 % работников, никаких заметных изменений не происходит у 44 %, а у 16 % - дело не ладится хуже прежнего.
- ✓ *даёт волю своим эмоциям, пребывает в возбуждении и гневе, обрушивает критику в резкой форме, громко, подчас насмешливо*, а то и грубо, улучшение дела достигается лишь у 7 % работников, 24 % оказываются индифферентными, а у 65 % наступает дальнейший спад деловой активности.

Основные элементы конфликтного взаимодействия:

1. Объект и предмет конфликта.
2. Субъекты (участники) конфликта.
3. Социальная среда, условия конфликта,
4. Субъективное восприятие конфликта.

1. Объект конфликта – ценность, по поводу которой возникает столкновение интересов противоборствующих сторон.

Ценности могут быть:

- материальными,
- социальными,
- духовными.

Предмет конфликта – противоречия, которые возникают между взаимодействующими сторонами и которые они пытаются разрешить посредством противоборства.



Различия между объектом и предметом конфликта

Объект конфликта	Предмет конфликта
<p>1. Конфликт возникает <u>по поводу</u> какого-либо объекта.</p> <div data-bbox="59 596 873 843" style="border: 2px solid yellow; padding: 10px; margin: 10px 0;"><p>- Ты мне больше не звони - Почему? - А когда ты вчера ушел, у меня ложки пропали , я их потом нашла , но всё равно осадок нехороший остался.</p></div>	<p>1. Однако <u>сущность конфликта</u> выражается в предмете конфликта. То есть его <u>разрешение или урегулирование</u> в первую очередь <u>связано с устранением предмета</u> конфликта.</p> <p>Интересно: объекта конфликта уже может и не быть, а противоречие между субъектами конфликта остается!</p>
<p>2. Объект конфликта может быть <u>как реальным,</u> истинным, <u>так и потенциальным,</u> <u>ложным</u> (например, призрачные идеи, идеалы).</p>	<p>2. Предмет конфликта всегда <u>реален и актуален</u> (порой «не на жизнь, на смерть»).</p>
<p>3. Объект конфликта может быть <u>как явным, так и скрытым.</u></p>	<p>3. Противоречие <u>всегда явное</u> (факт беспокойства, обиды и т.п. проявляется отчётливо).</p>

2. УЧАСТНИКИ КОНФЛИКТА В ОРГАНИЗАЦИИ

Участниками конфликта в организации могут выступать как частные, так и **официальные лица** (представители учреждений и организаций), как отдельные **сотрудники**, так и целые **группы**. Степень участия сторон в конфликте может быть различна: *от непосредственного противодействия до опосредованного воздействия на ход конфликта.*

**Осн
овн
ые
учас
тник**



И это *противодействующие стороны*, их интересы несовместимы, и действия направлены друг против друга

**Кос
вен
ные
Уча
стн**



это участники конфликта, но играющие *второстепенную роль*

**Дру
гие
уча
стн**



это *посредники (медиаторы) и судьи*

Они могут:

- ✓ влиять на ход конфликта и иметь свои интересы;
- ✓ не преследовать корыстных интересов и не влиять на ход борьбы;
- ✓ быть случайно втянуты в конфликт или могут манипулировать другими для достижения своих целей

Они стремятся:
предотвратить,
остановить или
разрешить
конфликт.

РОЛИ КОСВЕННЫХ УЧАСТНИКОВ КОНФЛИКТА

Противоборствующие стороны



Противоборствующие стороны

1. Организаторы

2. Подстрекатели

3. Союзники

4. Жертвы

Организаторы – группа лиц (или отдельное лицо), разрабатывающая общий план противоборства с оппонентом с целью разрешения противоречия в свою пользу.

Подстрекатели - участники социального конфликта, которые сами в нем не участвуют, но подталкивают к нему противоборствующие стороны.

Союзники (пособники, соучастники) – это опосредованные участники конфликта, которые через *советы, идеологическую, экономическую, военную и другую помощь* оказывают содействие одной из конфликтующих сторон.

Жертвы – это в той или иной мере *невинно пострадавшие* в ходе конфликта люди, либо пострадавшие, ставшие причиной или предлогом для возникновения конфликтной ситуации и конфликта **люди.**

3. ОКРУЖАЮЩАЯ СРЕДА КОНФЛИКТА

- ЭТО СОВОКУПНОСТЬ *объективных условий* конфликта.

Масштаб микросреды

— это малая социальная группа.

Совокупность условий взаимодействия людей, непосредственно влияющих на конфликт.

Микросреда

Внешняя социальная среда

Масштаб макросреды

— это большие социальные группы и государства.

Опосредствовано макросреда влияет, на развитие конфликтов на уровне отдельных личностей и малых групп.

Макросреда



Виды среды конфликта

1. Физическая среда -

совокупность физических, географических, климатических и экологических факторов, в которых протекает

2. Общественно-

психологическая среда - совокупность настроений, мнений, чувств и переживаний, в которых развивается конфликт (заданных участникам изначально -

3. Социальная среда -

совокупность социокультурной реальности, общественных условий: тип цивилизации, социально-политическое устройство общества и

4. Субъективное восприятие (или образа конфликта), создается у действующих субъектов конфликта в конфликтной ситуации. Надо понимать, что характер конфликта зависит, *как от объективных так и субъективных причин.*

Основные причины искажения восприятия:

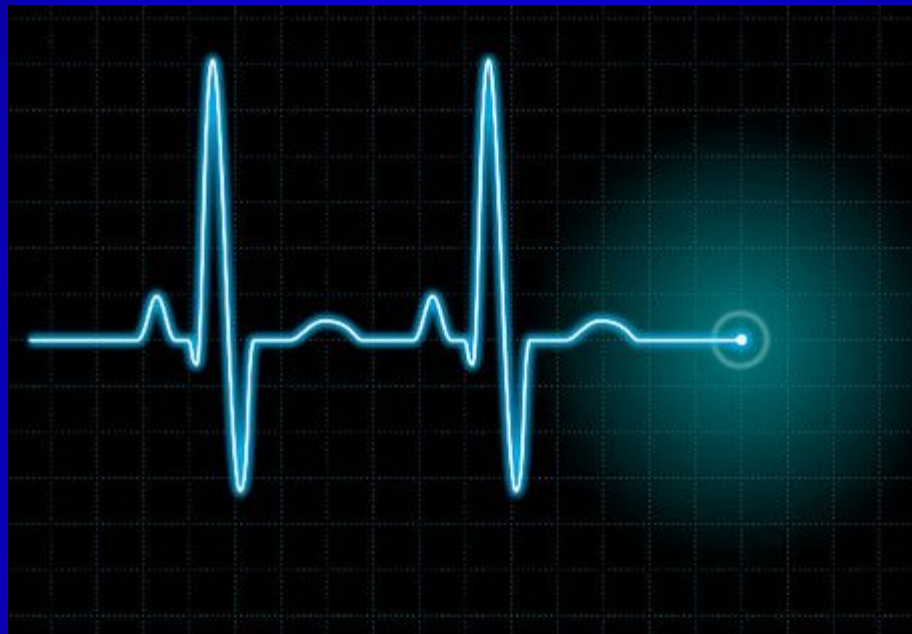
1. Тенденция к самооправданию.
2. Фундаментальная ошибка атрибуции.
3. Предубеждение в пользу самих себя (интерпретации событий в мире, которое действует в пользу своего).
4. Восприятие и фильтрация информации в соответствии с предубеждениями.
5. Симптом группового мышления – восприятие своей группы как нравственной, а противников как злонамеренных (внутригрупповая предрасположенность).
6. Негативные стереотипы мышления.

Субъективное восприятие участников конфликта (жизненные позиции по Э. Берну).

Представление о себе	Представление о «другом»	Название жизненной позиции
Я – ОК	Ты – ОК	здоровая
Я – не ОК	Ты – ОК	депрессивная
Я – ОК	Ты – не ОК	параноидная
Я – не ОК	Ты – не ОК	шизоидная



Профессиональная **шутка конфликтологов**:
«Если в вашей жизни нет конфликтов, проверьте,
есть ли у вас пульс?!»



Наши желания и объективная реальность не всегда совпадают между собой. И необходимо признать, что состояние конфликта так же естественно для человеческого взаимодействия, как и мир!

Спасибо за внимание!

Конфликтоустойчивость - способность оптимально организовать свое поведение в сложных ситуациях социального взаимодействия, бесконфликтно решать проблемы, возникающие в отношениях с другими людьми.

ЗАДАНИЕ.

Напишите, что помогает человеку (его качества, особенности, умения) в ситуациях социального взаимодействия бесконфликтно решать проблемы, возникающие в отношениях с другими людьми.

Назовите с вашей точки зрения 5 важнейших характеристик личности.

Конфликтоустойчивость - способность оптимально организовать свое поведение в сложных ситуациях социального взаимодействия, бесконфликтно решать проблемы, возникающие в отношениях с другими людьми.

Структура конфликтоустойчивости личности

1. Эмоциональный компонент		2. Волевой компонент
	5. Психомоторный компонент	
3. Познавательный компонент		4. Мотивационный компонент

Компоненты конфликтоустойчивости личности

Компоненты	Суть компонента
1. Эмоциональный	Человек умеет управлять своим эмоциональным состоянием в конфликтной ситуации; способен открыто проявлять свои эмоции без пренебрежения личностью оппонента; не переходит в депрессивное состояние в случае длительного конфликта или проигрыша в нем.
2. Волевой	Способность к сознательной мобилизации сил соответствующей ситуации взаимодействия, к сознательному контролю и управлению собой, своим поведением и своим психическим состоянием.
3. Познавательный	Умение определять анализ причин конфликта, прогнозировать его развитие и возможные последствия, способность выдвигать и обосновывать альтернативные решения проблемы, способность к аргументации и цивилизованной полемике в условиях спора.
4. Мотивационный	Сосредоточение на решении проблем, возможность коррекции отстаиваемых взглядов в зависимости от изменения обстановки и расстановки сил.
5. Психомоторный	Умение управлять своей экспрессией: контролировать тело, жесты, мимику, позу, не допускать дрожание голоса, нарушения координации и скованности движений.