

Тема 3. Психология конфликта

1. Конфликт: функции, структура, виды, динамика.
2. Методы разрешения конфликтов.
3. Конфликтные типы личности.

Под **конфликтом** понимается наиболее острый способ разрешения значимых противоречий, возникающих в процессе взаимодействия, заключающийся в противодействии субъектов конфликта и обычно сопровождающийся негативными эмоциями

Конструктивные функции:

- выступает как средство активизации социальной жизни группы или общества (например, инновационный конфликт)
- высвечивает нерешенные проблемы
- проявляет общественное мнение
- способствует созданию новых, более благоприятных условий деятельности человека
- выполняет функцию сплочения группы (и даже целого народа).
- способствует продуктивному поиску верного решения (В споре рождается истина)
- завершение конфликта часто сопровождается повышением дисциплины работников, ускорением реагирования сотрудников на замечания и пожелания друг друга, установлением более доброжелательной обстановки

Деструктивные функции:

- всегда сопровождается временным нарушением системы коммуникаций, взаимосвязей в коллективе
- Если конфликт завершился принятием деструктивного решения, взаимоотношения в коллективе ухудшаются в 19–30 % случаев
- ведут к снижению групповой сплоченности
- ухудшается качество совместной деятельности во время конфликта

Структура конфликта

- 1) объект конфликта
- 2) участники конфликта
- 3) социальная среда, условия конфликта
- 4) субъективное восприятие конфликта и его личностные элементы

Классификация конфликтов (А.Г. Здравомыслов)

На основе уровней конфликтующих сторон:

- Межиндивидуальные конфликты
- Межгрупповые конфликты и их типы:
 - группы интересов
 - группы этнонационального характера
 - группы, объединенные общностью положения;
- конфликты между ассоциациями
- внутри и межинституциональные конфликты
- конфликты между государственными образованиями
- конфликты между культурами или типами культур

Классификация конфликтов (Р. Дарендорф)

- По источникам возникновения (конфликты интересов, ценностей, идентификации).
- По социальным последствиям (успешные, безуспешные, созидательные или конструктивные, разрушительные или деструктивные).
- По масштабности (локальные, региональные, межгосударственные, глобальные, микро-, макро-, и мегахонфликты).
- По формам борьбы (мирные и немирные).
- По особенностям условий происхождения (эндогенные и экзогенные).
- По отношению субъектов к конфликту (подлинный, случайный, ложный, латентный).
- По использованной сторонами тактики (сражение, игра, дебаты).

Классификация конфликтов (А. В. Дмитриев) по сферам

- Экономические
- Политические
- Трудовые
- Социального обеспечения
- Образования и др.

Виды конфликтов по отношению к отдельному субъекту:

- внутренние (личностные конфликты);
- внешние (межличностные, между личностью и группой, межгрупповые).

Виды конфликтов по характеру

- объективные, связанные с реальными проблемами и недостатками;
- субъективные, обусловленные различными оценками тех или иных событий и поступков.

Виды конфликтов по последствиям

- конструктивные, предполагающие рациональные преобразования;
- деструктивные, разрушающие организацию.

Ф. Лютенс выделяет 3 типа внутриличностных конфликтов:

- конфликт ролей
- конфликт, вызванный фрустрацией
- конфликт целей

Динамика конфликта

Выделяют 3 стадии развития конфликта:

- 1) латентная (скрытая);
- 2) открытого конфликта;
- 3) стадия разрешения.

Стратегии поведения в конфликте (К.Томас)

1. соперничество,
2. компромисс,
3. сотрудничество,
4. уход,
5. приспособление.

Соперничество

- 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.

Компромисс

- состоит в желании оппонентов завершить конфликт частичными уступками
- характеризуется отказом от части требований, которые ранее выдвигались, готовностью признать претензии другой стороны частично обоснованными, готовностью простить
- эффективен в случаях: понимания оппонентом, что он и соперник имеют равные возможности; наличия взаимоисключающих интересов; удовлетворения временным решением; угрозы потерять все

Приспособление или уступка

- 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

- является попыткой выйти из конфликта при минимальных потерях
- оппонент переходит к ней после неудачных попыток реализовать свои интересы с помощью активных стратегий
- может быть вполне конструктивной реакцией на длительный конфликт
- применяется при отсутствии сил и времени для устранения противоречий, стремление выиграть время, наличия трудностей в определении линии своего поведения, нежелании решать проблему вообще.

Сотрудничество

- наиболее эффективная стратегия поведения в конфликте
- предполагает стремление оппонентов к конструктивному обсуждению проблемы, рассмотрение другой стороны не как противника, а как союзника в поиске решения.

Сотрудничество

- Наиболее эффективным является в ситуациях сильной взаимозависимости оппонентов
- склонности обоим игнорировать различия во власти
- важности решения для обеих сторон
- беспристрастности участников

Типы конфликтных личностей (по С. М. Емельянову)

- демонстративный
- ригидный
- сверхточный
- неуправляемый
- «бесконфликтный»