

Раздел 3. ПРОЦЕСС И ДИНАМИКА КОНФЛИКТА

Тема 3.1. Этапы и фазы развития конфликта

Теоретические сведения

Основные положения

В отличие от структурных элементов конфликта (источника, субъектов, объекта и предмета) процесс конфликта является его динамической характеристикой. *Процесс конфликта* – это ход развития конфликта по этапам и фазам. Описание динамических характеристик конфликта предполагает внимание к развитию конфликта и требует ответа на два ключевых вопроса: что происходит в конфликте (процессы, возникающие на разных стадиях) и как это происходит (регуляторы этих процессов)?

Этапы конфликта отражают существенные моменты, характеризующие его развитие от возникновения до разрешения. Знание основного содержания каждого из этапов конфликта важно для прогнозирования конфликта, оценки и выбора технологий управления им.

Основные этапы развития конфликта:

1. Возникновение и развитие конфликтной ситуации, которая создается одним или несколькими субъектами социального взаимодействия и является предпосылкой конфликта.

2. Осознание конфликтной ситуации хотя бы одним из участников социального взаимодействия и эмоциональное переживание им этого факта. Следствиями и внешними проявлениями подобного осознания и связанных с ним эмоциональных переживаний могут быть изменения настроения, критические и недоброжелательные высказывания в адрес своего потенциального противника, ограничение контактов с ним и т. д.

3. Начало открытого конфликтного взаимодействия. Этот этап выражается в том, что один из участников социального взаимодействия, осознавший конфликтную ситуацию, переходит к активным действиям (в форме демарша, заявления, предупреждения и т. п.), направленным на нанесение ущерба «противнику». При этом другой участник сознает, что данные действия направлены против него, и предпринимает активные ответные действия против инициатора конфликта. Другими словами, возникает инцидент, который характеризуется прямым противостоянием сторон. После

стадии инцидента сохраняется возможность решить конфликт мирным путем, прийти к компромиссу между субъектами конфликта посредством переговоров. Если предотвратить дальнейшее развитие конфликта не удалось, то за первым инцидентом следуют второй, третий и т. д. Конфликт вступает в следующий этап – происходит его эскалация (нарастание).

4. Развитие открытого конфликта (эскалация). На этом этапе участники конфликта открыто заявляют о своих позициях и выдвигают определенные требования. Вместе с тем они могут не осознавать собственных интересов и не понимать сути и предмета конфликта. На этапе эскалации конфликта практически невозможны переговоры или иные мирные способы разрешения конфликта. Данному этапу присущи следующие характеристики: создание образа врага, демонстрация силы, применение насилия, расширение и углубление конфликта.

5. Разрешение конфликта. В зависимости от содержания конфликта его разрешение может быть достигнуто двумя методами (средствами): педагогическими (беседа, убеждение, просьба, разъяснение и т. п.) и административными (перевод на другую работу, увольнение, решение комиссии, приказ руководителя, решение суда и т. п.).

Фазы конфликта (рис. 1) – это периоды в развитии конфликта, непосредственно связанные с его этапами и отражающие динамику конфликта прежде всего с точки зрения реальных возможностей его разрешения. Существуют следующие фазы конфликта [18]:

- начальная фаза;
- фаза подъема;
- фаза пика;
- фаза спада.

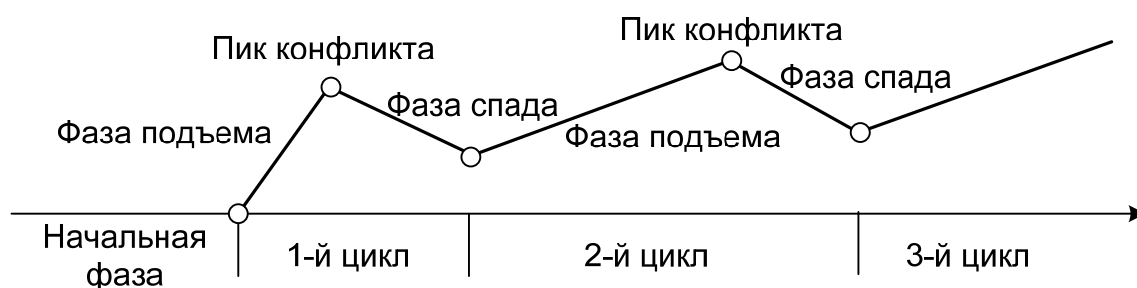


Рис. 1. Фазы развития конфликта

Фазы конфликта могут повторяться циклически. Например, после фазы спада в первом цикле может начаться фаза подъема второго цикла

с прохождением фаз пика и спада, затем может начаться третий цикл и т. д. При этом возможности разрешения конфликта в каждом последующем цикле уменьшаются (табл. 1).

Таблица 1

Соотношение фаз и этапов конфликта с возможностью его разрешения

Фаза	Этап	Возможность разрешения, %
Начальная фаза	Возникновение и развитие конфликтной ситуации; осознание конфликтной ситуации	92
Фаза подъема	Начало открытого конфликтного взаимодействия	46
Пик конфликта	Развитие открытого конфликта	Менее 5
Фаза спада	—	Около 20

Понятийный аппарат

Границы конфликта – рамки и пределы конфликта, касающиеся количества его участников, территории, на которой происходит конфликт, и его продолжительности.

Динамика конфликта – ход развития конфликта по этапам и фазам.

Инцидент – это стечение обстоятельств, являющихся поводом для конфликта. Столкновение, которое служит «детонатором» конфликта, поводом для перехода его субъектов к открытым конфликтным действиям.

Карта конфликта – это графическое изображение элементов конфликтного столкновения с указанием проблемы, требующей решения, констатацией интересов и опасений сторон. В процессе ее составления четче формулируются проблемы и позиции участников.

Конфликтная ситуация – накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия и объективно создающие почву для реального противоборства между этими субъектами.

Проблемная ситуация – содержащее противоречие и не имеющее однозначного решения соотношение обстоятельств и условий, в которых развивается деятельность личности или группы.

Эскалация конфликта – нарастание остроты и масштаба конфликтных действий. Ключевая, самая напряженная стадия конфликта, при которой происходит обострение всех противоречий между субъектами, используются все возможности для победы в противоборстве.