

Лекция 5. ПОНЯТИЕ И ТИПОЛОГИЯ КОНФЛИКТА.

Конфликт – это столкновение противоположных интересов, взглядов, устремлений, нравственных позиций; серьёзное разногласие, острый спор; это особое взаимодействие (столкновение) индивидов, групп, объединений, которое возникает при их несовместимых (противоположных) взглядах, позициях, оценках, мотивах, интересах и т.д.

Необходимым для возникновения конфликта является условие противоположности. Но при этом конфликт может и не возникнуть. Необходимым и достаточным условием является и противоположность какого-либо свойства, процесса, состояния, и активизация хотя бы одной из сторон конфликтного взаимодействия.

Типология конфликтов по различным признакам и критериям.

Типология конфликта – это классификация конфликтов, основанная на различных критериях, которая позволяет выделить основные типы.

Необходимость классификации конфликтов диктуется исследовательскими интересами более глубокого проникновения в их сущность, а также практическими потребностями наиболее эффективного регулирования их различных видов. Классификация зависит от тех критериев, которые берутся за ее основу. Наиболее распространенные классификации конфликтов основаны на таких критериях, как:

- 1) стороны конфликтов,
- 2) характер потребностей, ущемление которых вызвало конфликт,
- 3) направленность конфликта,
- 4) временные параметры конфликта,
- 5) результативность конфликтов.

Типы / виды конфликтов:

- **по количеству участников / по объектам конфликтного взаимодействия:** межличностные, внутригрупповые, личностно-групповые, межгрупповые, внутриличностные;

- **по сферам проявления:** политические, экономические, социальные, педагогические, управленческие, организационные;

- **по характеру протекания:** явные, скрытые, смешанные;

- **по длительности:** скоротечные, затяжные.

Конструктивные конфликты обусловлены объективными противоречиями и приводят к развитию социальной системы, деструктивные – субъективными противоречиями и ведут к разрушению социальной системы.

Классификация конфликтов

Основания для классификации	Виды конфликтов
По сферам проявления	Экономические Идеологические Социально-бытовые Семейно-бытовые
По субъектам взаимодействия	Внутриличностные Межличностные Личность-группа Межгрупповые
По социальным последствиям	Конструктивные Деструктивные
По масштабу	Общие Локальные
По длительности и напряженности конфликта	Бурные быстротекущие Острые длительные Слабовыраженные вялотекущие Слабовыраженные быстротекущие

Типология конфликта Р. Дарендорфа включает анализ уровней конфликтов, причин их возникновения, форм и способов разрешения. Учёный разработал конфликтную модель общества, в которой конфликты неизбежны и необходимы, их отсутствие считается ненормальным для общества.

За основу типологии Дарендорф взял два критерия: «диапазон социального единства, внутри которого существует конфликт» и «соотношение рангов участвующих в конфликте элементов».

Типология конфликтов Р. Дарендорфа

По источникам возникновения	конфликты интересов, ценностей, идентификации
По социальным последствиям	успешные, безуспешные, созидательные (конструктивные), разрушительные (деструктивные)
По масштабности	локальные, региональные, межгосударственные, глобальные, микро-, макро-, мегаконфликты
По формам борьбы	мирные, немирные
По направленности	вертикальные, горизонтальные
По особенностям условий происхождения	эндогенные, экзогенные
По отношению субъектов к конфликту	подлинный, случайный (условный), смещенный, ложный, неверно приписанный, латентный
По использованной сторонами тактике	«сражение», «игра», «дебаты»

Типология конфликтов в организации может включать классификацию по участникам, причинам возникновения и формам проявления.

Для конфликтов в организации характерна следующая типология:

- По ранговым различиям конфликты подразделяются на горизонтальные (между равными по рангу участниками) и вертикальные (между выше и ниже стоящими по социальной лестнице субъектами, например, между руководителем и подчиненным).

- По отношению к целям организации разделяют конфликт с преимущественно позитивной направленностью и конфликт с негативной направленностью.

- По степени управляемости выделяют прогнозируемые, запланированные (в т.ч. спровоцированные), контролируемые и управляемые конфликты.

Исследования показывают, что около 70% конфликтов в организациях имеют смешанную природу, включая элементы нескольких типов. Это усложняет диагностику, но понимание «многослойности» конфликта даёт возможность адекватно его оценивать и становится ключом к его успешному разрешению.

ТИПОЛОГИЯ КОНФЛИКТОВ:

Тип	Определяющие характеристики
Конфликты интересов	Характеризуются действительным переплетением интересов или обязательств.
Вынужденные конфликты	Намеренно создаваемые конфликты для достижения иных, чем провозглашенные, целей.
Ложно соотнесенные	Запутанные несоответствием характеристик поведения участников, содержания и причин.
Иллюзорные конфликты	Основанные на неправильном восприятии или непонимании.
Замещенные конфликты	В них антагонизм направлен на личность или суррогаты, отличные от действительно обиженных участников или реальных тем.
Экспрессивные конфликты	Характеризуются желанием выразить враждебность, антагонизм.

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.

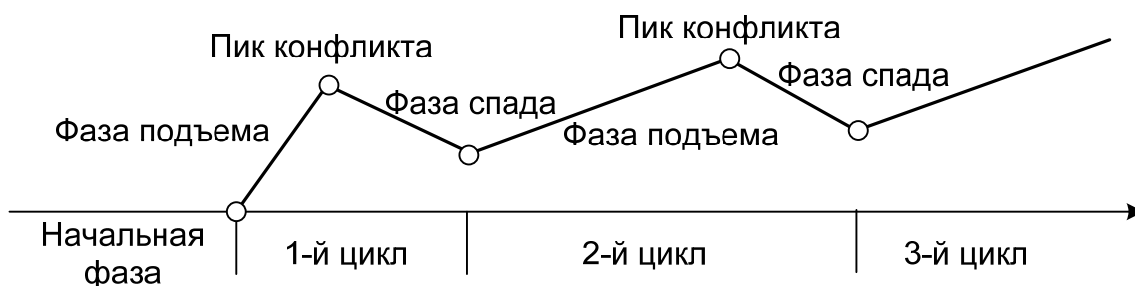


Рис. 1. Фазы развития конфликта

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.